

PROGRAMACIÓN ANUAL DE LA PLANIFICACIÓN 2022

Servicio de
Rentas Internas



República
del Ecuador



Juntos
lo logramos

PRESENTACIÓN	1	
Contexto Gubernamental	4	
1.1	Alineación al Plan Nacional de Desarrollo	4
Elementos orientadores y estratégicos institucionales	4	
2.1	Elementos orientadores	4
2.2	Elementos estratégicos	6
Diagnóstico Institucional	8	
3.1	Recaudación	8
3.2	Composición tributaria	11
3.3	Diagnóstico respecto a la gestión Institucional	13
3.3.1.	Estructura Organizacional	13
3.3.2.	Indicadores de gestión estratégica institucional	17
3.3.3.	Avance de la Programación Anual de la Planificación 2021	18
	Nivel Táctico – N2	21
4.1	Subdirección General de Cumplimiento Tributario	21
4.1.1.	Objetivo	21
4.1.2.	Estrategias	21
4.1.3.	Indicadores	21
4.1.4.	Riesgos	24
4.2	Subdirección General de Desarrollo Organizacional	27
4.2.1.	Objetivo	27
4.2.2.	Estrategias	27
4.2.3.	Indicadores	27
4.2.4.	Riesgos	32
	Niveles Táctico – N3 y Operativo N4	35
4.3	Dirección Nacional Jurídica	35
4.3.1.	Misión	35
4.3.2.	Objetivo	35
4.3.3.	Estrategias de la Dirección	35
4.3.4.	Indicadores de la Dirección	36
4.3.5.	Riesgos de la Dirección	36
4.3.6.	Departamentos de la Dirección Nacional Jurídica	37
4.4	Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica	52
4.4.1.	Misión	52
4.4.2.	Objetivo	52
4.4.3.	Estrategias de la Dirección	53
4.4.4.	Indicadores de la Dirección	53
4.4.5.	Riesgos de la Dirección	57

4.4.6.	Departamentos de la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica	59
4.5	Dirección Nacional de Tecnología	78
4.5.1.	Misión	78
4.5.2.	Objetivo	78
4.5.3.	Estrategias de la Dirección	78
4.5.4.	Indicadores de la Dirección	79
4.5.5.	Riesgos de la Dirección	80
4.5.6.	Departamentos de la Dirección Nacional de Tecnología	82
4.6	Dirección Nacional de Talento Humano	97
4.6.1.	Misión	97
4.6.2.	Objetivos de la Dirección y Alineación al Nivel Superior	98
4.6.3.	Estrategias de la Dirección	98
4.6.4.	Indicadores de la Dirección	98
4.6.5.	Riesgos de la Dirección	99
4.6.6.	Departamentos de la Dirección Nacional de Talento Humano	100
4.7	Dirección Nacional Administrativa – Financiera	118
4.7.1.	Misión de la Dirección	119
4.7.2.	Objetivos de la Dirección y Alineación al Nivel Superior	119
4.7.3.	Estrategias de la Dirección	119
4.7.4.	Indicadores de la Dirección	120
4.7.5.	Riesgos de la Dirección	123
4.7.6.	Departamentos de la Dirección Nacional Administrativa Financiera	124
4.8	Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano	143
4.8.1.	Misión de la Dirección	143
4.8.2.	Objetivos de la Dirección y Alineación al Nivel Superior	143
4.8.3.	Estrategias de la Dirección	143
4.8.4.	Indicadores de la Dirección	144
4.8.5.	Riesgos de la Dirección	146
4.8.6.	Departamentos de la Dirección de Recaudación y Asistencia Ciudadano	148
4.9	Dirección Nacional de Control Tributario	167
4.9.1.	Misión	167
4.9.2.	Objetivo	167
4.9.3.	Estrategias de la Dirección	167
4.9.4.	Indicadores de la Dirección	168
4.9.5.	Riesgos de la Dirección	171
4.9.6.	Departamentos de la Dirección Nacional de Control Tributario	173
4.10	Dirección de Grandes Contribuyentes	191
4.10.1.	Misión	191
4.10.2.	Objetivo de la Dirección y alineación al nivel superior	191
4.10.3.	Indicadores de la Dirección	192
4.10.4.	Riesgos de la Dirección	196
4.10.5.	Programación Anual	198

4.11	Departamento de Comunicación Institucional	199
4.11.1.	Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior	199
4.11.2.	Indicadores del Departamento	199
4.11.3.	Riesgos del Departamento	202
4.11.4.	Programación Anual	203
4.12	Departamento de Asuntos Internos	204
4.12.1.	Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior	204
4.12.2.	Indicadores del Departamento	204
4.12.3.	Riesgos del Departamento	209
4.12.4.	Programación Anual	211
4.13	Departamento de Inteligencia Tributaria	212
4.13.1.	Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior	212
4.13.2.	Indicadores del Departamento	212
4.13.3.	Riesgos del Objetivo del Departamento	216
4.14	Departamento de Riesgos e Información Tributaria	219
4.14.1.	Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior	219
4.14.2.	Indicadores del Departamento	219
4.14.3.	Riesgos del Objetivo del Departamento	223

ANEXOS: INICIATIVAS DE LAS DIRECCIONES NACIONALES Y ZONALES 229

5.1	Acciones Operativas	229
5.1.1.	Dirección Nacional Jurídica	229
5.1.2.	Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica	235
5.1.3.	Dirección Nacional de Tecnología	253
5.1.4.	Dirección Nacional de Talento Humano	263
5.1.5.	Dirección Nacional Administrativa Financiera	276
5.1.6.	Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano	284
5.1.7.	Dirección Nacional de Control Tributario	294
5.1.8.	Dirección de Grandes Contribuyentes	305
5.1.9.	Departamento de Comunicación	311
5.1.10.	Departamento de Asuntos Internos	313
5.1.11.	Departamento de Inteligencia Tributaria	316
5.1.12.	Departamento de Riesgos e Información Tributaria	318
5.2	Portafolio de Intervenciones (Proyectos)	324

PRESENTACIÓN

La Programación Anual de la Planificación - PAP, es un instrumento de planificación que permite garantizar y alinear los esfuerzos institucionales, en torno a la consecución de uno o varios objetivos de nivel superior; está compuesta por un conjunto de elementos (objetivos, estrategias, indicadores, riesgos, intervenciones y acciones operativas), a través de los cuales, se busca mantener monitoreado el avance en cuanto al cumplimiento de los objetivos propuestos por las unidades administrativas, de tal manera que el cumplimiento de los mismos en su conjunto contribuya al cumplimiento de la Planificación Estratégica Institucional.

La Programación Anual de la Planificación 2022 está constituida por:

- Contexto Gubernamental.
- Elementos Orientadores y Estratégicos.
- Diagnóstico Institucional.
- Programación Anual de la Planificación 2022. - Nivel Táctico (N2 y N3) y Nivel Operativo (N4).

En el primer acápite "*Contexto Gubernamental*" se muestra la alineación del Servicio de Rentas Internas con el Plan Nacional de Desarrollo "*Plan de Creación de Oportunidades 2021 – 2025*"; Eje: "*Económico*"; Objetivo 4: "*Garantizar la gestión de las finanzas públicas de manera sostenible, transparente y equitativa*" y de manera específica a la política 4.2 "*Fomentar un sistema tributario simple, progresivo, equitativo y eficiente, que evite la evasión y elusión y que genere un crecimiento económico sostenido*", puesto que uno de los fines de vincular la planificación institucional a los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo es evidenciar la contribución al cumplimiento de metas nacionales a través de la gestión propia de cada entidad.

En el segundo punto *“Elementos Orientadores y Estratégicos”*, se detallan los elementos orientadores del Servicio de Rentas Internas: Misión, Visión y Valores, además los Objetivos Estratégicos Institucionales; estos elementos se encuentran alineados al Plan Nacional de Desarrollo, así como a los ejes de acción planteados por la Máxima Autoridad para encaminar los esfuerzos institucionales.

En el tercer acápite se detalla el *“Diagnóstico Institucional”*, en el que se muestran los resultados de los principales indicadores institucionales y estructura organizacional del Servicio de Rentas Internas que ha orientado sus esfuerzos institucionales a disminuir la evasión e incrementar la cultura tributaria y ciudadanía fiscal en la sociedad ecuatoriana, los mismos que se reflejan en la disminución de las brechas de presentación de declaraciones.

Como último apartado se detalla la *“Programación Anual de la Planificación 2022”*, conforme las definiciones realizadas por cada una de las unidades administrativas que conforman el Servicio de Rentas Internas, en torno a los objetivos, estrategias, indicadores, riesgos, intervenciones y acciones operativas, los cuales se orientan al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Insitucionales.



1

Contexto gubernamental

Contexto Gubernamental

1.1 Alineación al Plan Nacional de Desarrollo

La guía metodológica de planificación institucional planteada por la Secretaría Nacional de Planificación establece:

“A fin de que exista una verdadera articulación entre la planificación nacional, la planificación institucional y el presupuesto, la planificación institucional debe incorporar a partir de sus elementos orientadores (misión, visión y objetivos estratégicos institucionales) las directrices provenientes de la Constitución, del Plan Nacional para el Buen Vivir, de las Agendas y Políticas Sectoriales, así como de las Agendas Zonales y las Agendas para la Igualdad.”

Como máxima directriz política el Plan Nacional de Desarrollo *“Plan de creación de Oportunidades 2021 – 2025”* está enfocado en una visión, a largo plazo, el cual busca implementar soluciones reales a los problemas de

las personas enmarcados en los principios de libertad, democracia, Estado de derecho, igualdad de oportunidades, solidaridad, sostenibilidad y prosperidad como un paso para transformar al Ecuador en una nación próspera y con oportunidades para todos. Este instrumento se integra y se organiza sobre cinco ejes temáticos: económico; social; transición ecológica; seguridad integral y el eje institucional.

El Servicio de Rentas Internas se alinea al Plan Nacional de Desarrollo *“Plan de Creación de Oportunidades 2021 – 2025”* con la definición realizada en el Eje: Económico; objetivo 4 y de manera específica en la política 4.2, conforme se evidencia en la tabla 1.

Tabla 1: Alineación al Plan Nacional de Desarrollo y Agendas Nacionales para la igualdad

Plan Nacional de Desarrollo “Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025”	
Objetivo	Política
4. Garantizar la gestión de las finanzas públicas de manera sostenible, transparente y equitativa.	4.2 Fomentar un sistema tributario simple, progresivo, equitativo y eficiente, que evite la evasión y elusión y que genere un crecimiento económico sostenido

Fuente: Plan Nacional de Desarrollo “Plan de Creación de Oportunidades 2021 – 2025”

Agendas Nacionales para la Igualdad*
Políticas
En proceso de formulación

* Según directrices emitidas por la Dirección de Planificación y Políticas Públicas de la Secretaría Nacional de Planificación en correo del 27 de octubre de 2021, se incluye este apartado; señalando que las políticas se encuentran en proceso de formulación.



2 | Elementos estratégicos orientadores y

Elementos orientadores y estratégicos institucionales

2.1 Elementos orientadores

En el presente apartado se describen los elementos orientadores de la institución, a partir de los cuales se define estratégicamente el curso de acción del SRI hacia la consecución de los objetivos y políticas del Plan Nacional de Desarrollo, Planes

Sectoriales, y demás instrumentos de planificación nacional

A continuación, se presentan los Elementos Orientadores del Servicio de Rentas Internas:

Elementos orientadores



Gestionar la política tributaria en el marco de los principios constitucionales, consolidando la habilitación para el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y, fortaleciendo el control de los impuestos internos, con un enfoque de gestión de riesgos, fomentando el crecimiento económico sostenido.



Ser una Administración Tributaria reconocida, por su permanente innovación y transformación digital, fortalecida por el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias y, por el combate a la evasión, el fraude y la elusión fiscal; con un enfoque de gestión de riesgos.



- Integridad.
- Equidad.
- Transparencia.
- Honestidad.
- Vocación de Servicio.
- Responsabilidad.
- Compromiso.
- Creatividad.
- Confianza.
- Adaptación al Cambio.

2.2 Elementos estratégicos

El Servicio de Rentas Internas para el período 2021 – 2025, con base en los elementos definidos en el Plan Nacional de Desarrollo “Plan de Creación de Oportunidades 2021-

2025” ha definido en los diferentes espacios de planificación de manera participativa los siguientes objetivos estratégicos:





3

**Diagnóstico
institucional**

Diagnóstico Institucional

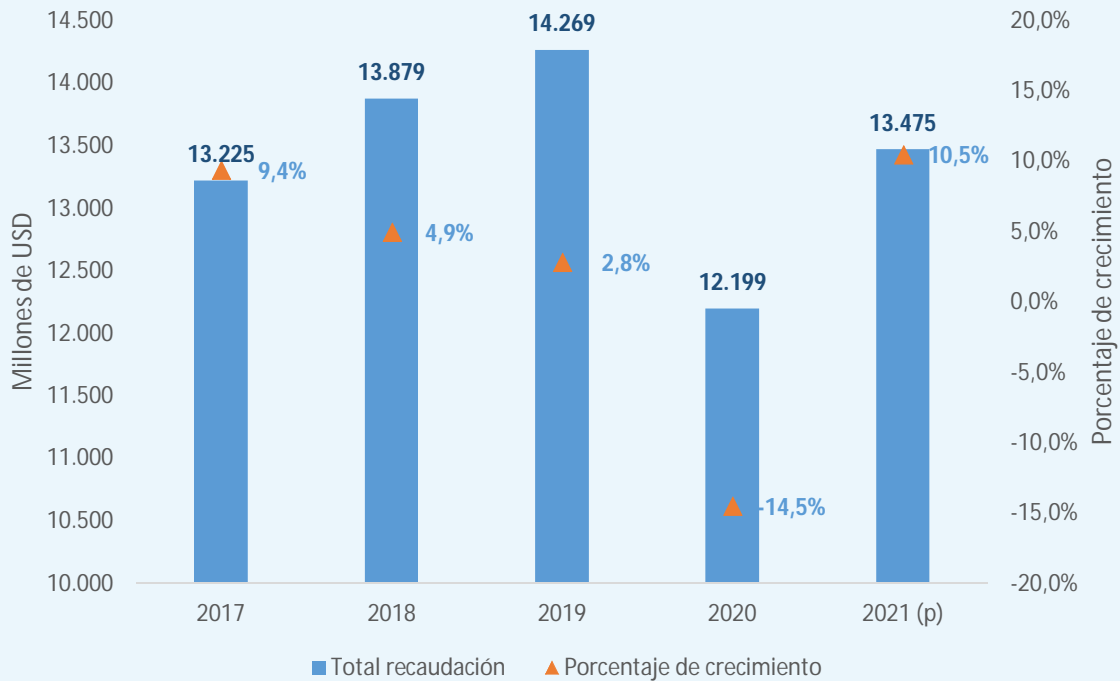
3.1 Recaudación

En función de lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador y en el Plan Nacional de Desarrollo anterior, el SRI en el periodo 2017-2021, a fin de contribuir en la construcción de un sistema tributario que promueva una redistribución solidaria y equitativa de la riqueza para todos los ecuatorianos, centró sus esfuerzos de recaudación en reducir la evasión y elusión tributaria, con una lucha frontal y decidida contra el fraude fiscal y el incumplimiento de las obligaciones tributarias. De esa forma, el Estado pudo incrementar sus ingresos sin tener que aumentar tributos, aliviando la carga fiscal al sector productivo.

El Servicio de Rentas Internas orientó además sus esfuerzos a incrementar la cultura tributaria en la sociedad ecuatoriana y el servicio en línea, lo cual le permitió mantener una tendencia creciente y sostenida en la recaudación en los últimos años, tal como se puede observar en el gráfico 1, que muestra la evolución de recaudación bruta¹:

¹ Todos los datos en esta sección consideran recaudación bruta, sin considerar valores ocasionales (remisión, laudos arbitrales, contribuciones solidarias y temporales).

Gráfico 1: Crecimiento de la Recaudación Período 2017 - 2021(p) -USD Millones-



Fuente: Base de Datos SRI. (p) Valores proyectados
Sin considerar valores ocasionales (remisión, contribución solidaria, laudo, etc.)
Elaborado por: Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica

Durante el periodo 2017 a 2021 se observa una variación promedio del 2,6% anual. Durante el año 2017 se produjo una recuperación de la actividad económica después de la crisis de 2016, de modo que la recaudación tributaria del SRI casi logró recuperar el nivel de 2015, con una variación de 9,4%, casi equivalente a la caída del año anterior.

En el año 2018 se presenta un crecimiento elevado de importaciones, lo que junto a un buen ambiente económico local contribuyó a una variación relativamente alta de 4,9%, a pesar de que la inflación estuvo cercana a cero durante todo el año. Por el contrario, el 2019 fue un año de inexistente crecimiento económico, con graves problemas de demanda

derivados del recorte fiscal conforme compromisos establecidos con multilaterales, así como la reducción de importaciones. Sin embargo, el SRI ha logrado mantener una variación respecto a 2018 del 2,8% en valores brutos.

En 2020, la pandemia del COVID-19 y las medidas que se tuvieron que tomar para mitigar su expansión derivaron en una enorme depresión económica, más severa aún que la de 2016. En el año 2020 la recaudación se contrajo un -14,5%, especialmente debido a la suspensión y/o la limitación de actividades económicas en el marco de la emergencia sanitaria del COVID-19.

Finalmente, en 2021 se estima una moderada recuperación luego de la súbita caída del año anterior, pero no se espera recuperar la recaudación a niveles anteriores a la pandemia en

este año. En el año 2021, se proyecta que la recaudación crecerá un 10,5% frente a 2020, variación que equivale a una reducción del 5,6% frente a los valores de 2019.

Es necesario recalcar que, en todos los gráficos y análisis de esta sección, no se consideran valores ocasionales que distorsionan la tendencia de la recaudación tributaria. Estos son las remisiones tributarias de 2015 y 2018; las contribuciones solidarias cobradas principalmente entre 2016 y 2017; el pago especial de OXY en 2016; el laudo arbitral de mayo de 2018, y la contribución única temporal de 2020 y 2021.

Si bien la tendencia se muestra ligeramente creciente, esto se debe principalmente a la caída 2020, pues la tendencia era de crecimiento moderado hasta 2019.

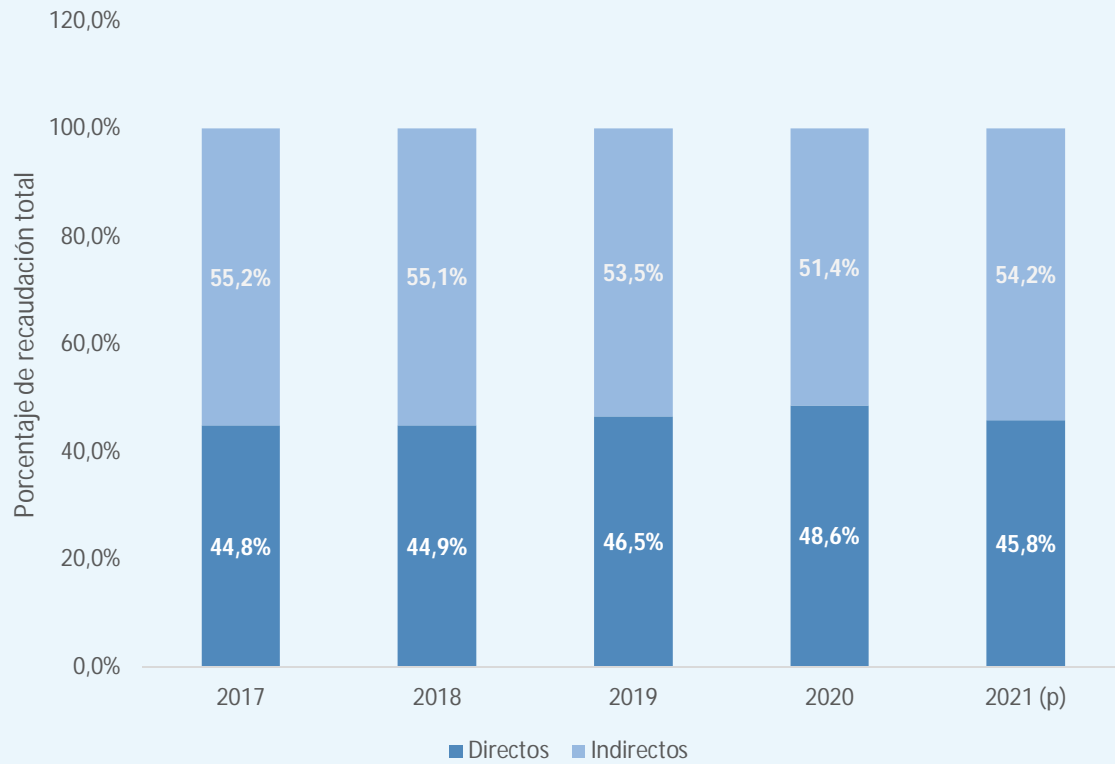
3.2 Composición tributaria

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 300, el régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos. La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables. En este contexto la Administración Tributaria busca mantener la proporción de recaudación de los impuestos directos sobre los indirectos, lo que se traduce

en progresividad y equidad en la distribución y redistribución de la riqueza y el cumplimiento tributario.

La composición de la recaudación durante el periodo 2017 – 2021(p), considerando la clasificación mencionada se presenta en el gráfico Nro. 4. Como se puede evidenciar, durante el período 2017 – 2021(p), el peso de los impuestos directos pasó 44,8% en 2017 a 44,9% en 2018, observándose una importante recuperación a 46,5% en 2019 y un gran crecimiento hasta 48,6% en 2020. Finalmente, en 2021 se espera un nivel de 45,8%.

Gráfico 2: Composición de la Recaudación por Tipo de Impuesto Período 2017 - 2021(p)



Fuente: Base de Datos SRI
Elaborado por: Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica
(p) proyectado. Sin considerar valores ocasionales (remisión, contribución solidaria, laudo, etc.)

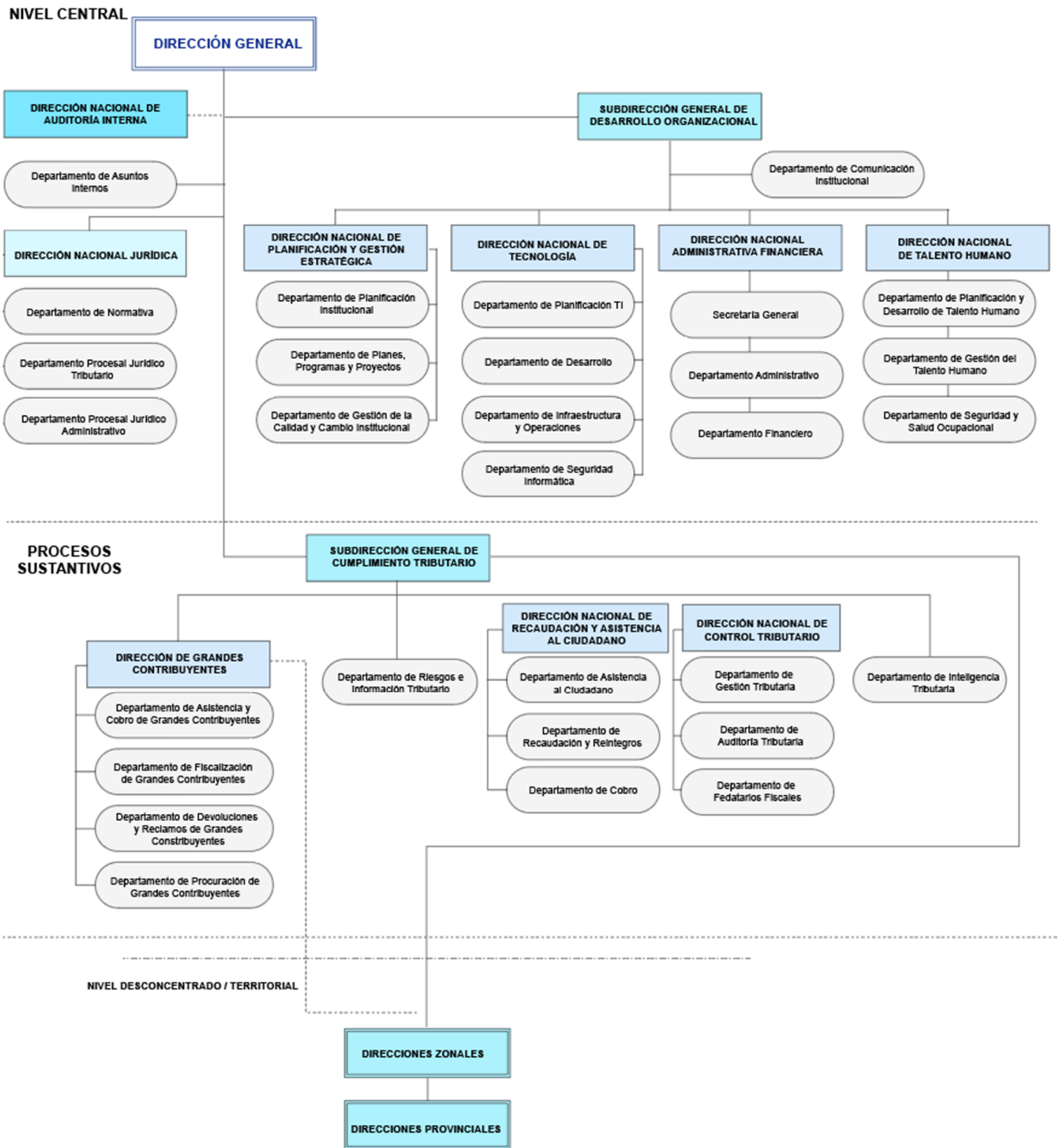
3.3 Diagnóstico respecto a la gestión Institucional

3.3.1. Estructura Organizacional

Dentro del Tercer Suplemento de Registro Oficial No. 388 de 09 de febrero de 2021, se publicó la Resolución No. NAC-DGERCGC21-00000008 que expidió la reforma al

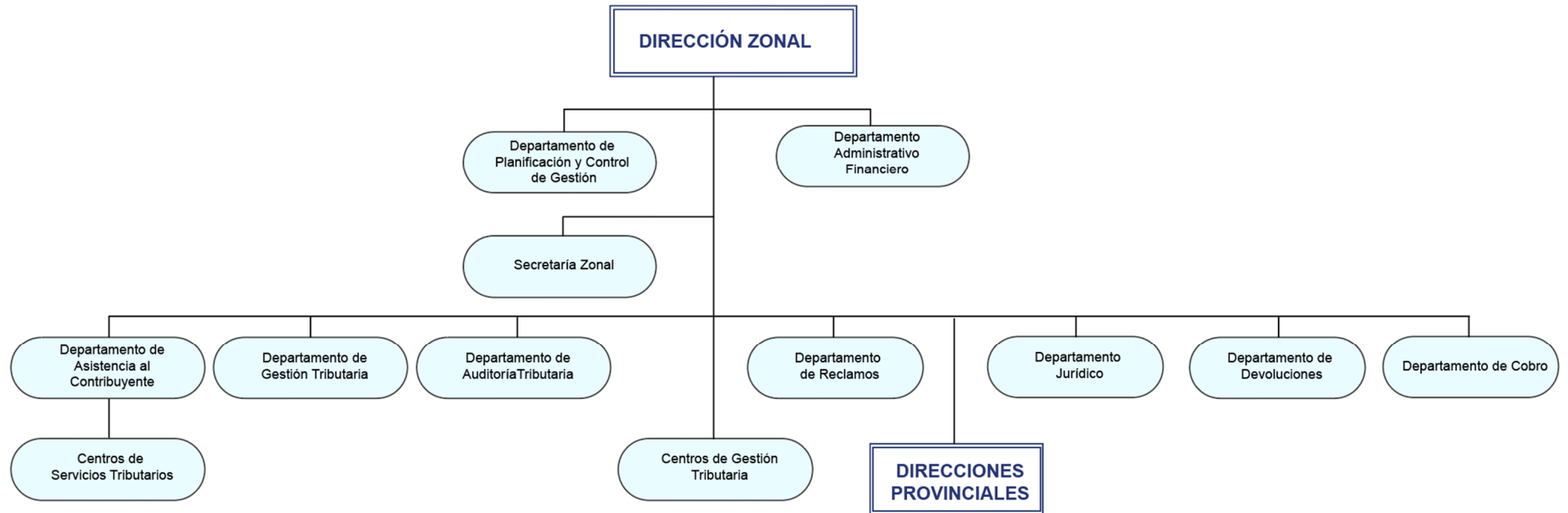
Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio de Rentas Internas, conforme la siguiente estructura organizacional:

Gráfico 3: Estructura Organizacional



Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos – febrero de 2021.

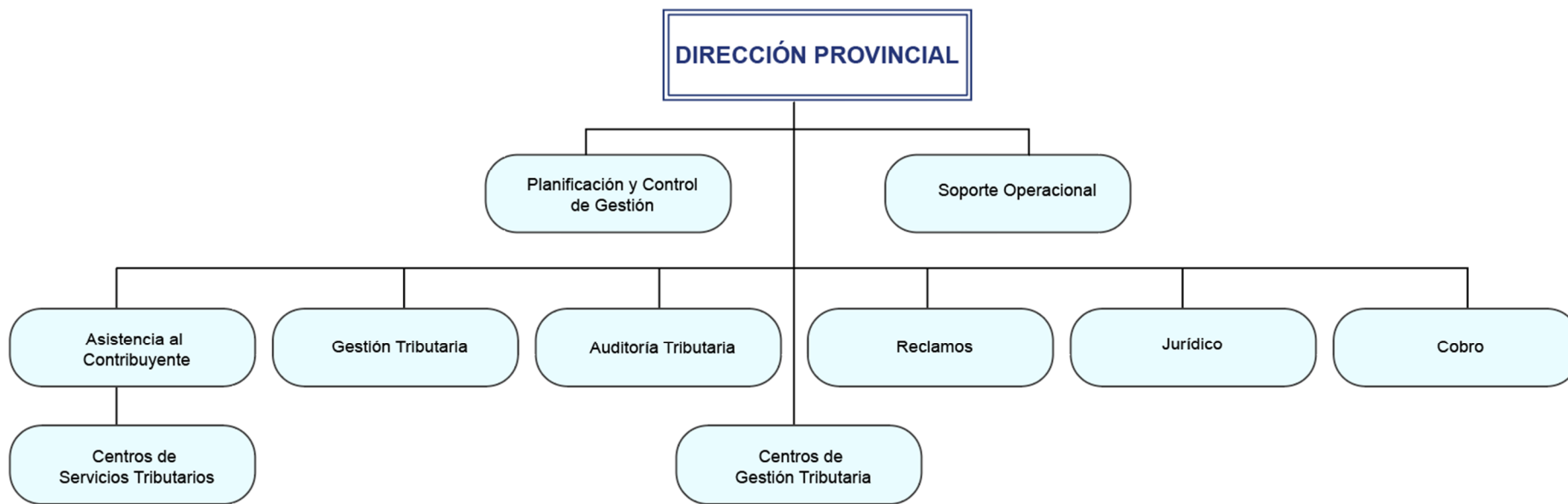
Gráfico 4: Estructura Organizacional – Dirección Zonal²



Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos – febrero de 2021.

² El detalle de la Programación Anual de la Planificación cada unidad desconcentrada, se podrá observar en sus respectivos documentos debidamente suscritos por los servidores responsables de cada jurisdicción; por el volumen de estos, no se incluyen en el presente documento.

Gráfico 5: Estructura Organizacional – Dirección Provincial



Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos – febrero de 2021.






3.3.2. Indicadores de gestión estratégica institucional

Al mes de septiembre de 2021, el cuadro de mando de los indicadores estratégicos de la institución refleja el cumplimiento de los resultados de las metas planteadas en cada una de las 4 perspectivas del mapa estratégico; lo cual permite evidenciar que el SRI se encuentra logrando el cumplimiento

de sus objetivos estratégicos planteados; obteniendo un Índice de Gestión Estratégica de 99,56 puntos ubicando al SRI en la segunda posición de acuerdo al reporte automático generado desde la herramienta Gobierno por Resultados – GPR.

Tabla 2: Indicadores Estratégicos

Objetivo	Indicador	Avance del período	Meta	Resultado	Estado
Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias en la ciudadanía.	Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional	133,69%	0,0279	0,0185	
	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación	101,66 %	0,7692	0,782	
Incrementar la efectividad en los procesos legales, de control y de cobro	Porcentaje de cobertura de los procesos de control, relacionados con la brecha de veracidad	100,56 %	0,5	0,5028	
	Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional Jurídica	106,44 %	0,9	0,958	
	Brecha de presentación	124,24%	0,1151	0,0872	
	Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - consolidado	108,49 %	0,94	1,0198	
Incrementar las capacidades y conocimientos de la ciudadanía acerca de sus deberes y derechos fiscales	Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa	101,83 %	0,96	0,9776	
Incrementar la Eficiencia Institucional en el SRI	EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux,	140,49 %	0,7	0,9834	
	EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	98,54%	0,80	0,7883	

Objetivo	Indicador	Avance del período	Meta	Resultado	Estado
	EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	100,00 %	1	1	
	Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma GOB, EC.	101,01 %	0,99	1	
	Porcentaje de procesos priorizados mejorados	100,00 %	0,5	0,5	
Incrementar el uso eficiente del presupuesto en el SRI	FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria y Gasto Corriente	95,24 %	0,742	0,7067	
Incrementar el desarrollo del talento humano en el SRI	TH: Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral	100,00 %	0,75	0,75	

Fuente: Gobierno por Resultados
 Elaborado por: Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica
 Fecha de corte 30/09/2021

3.3.3. Avance de la Programación Anual de la Planificación 2021

La Programación Anual de la Planificación del SRI, está conformada por los planes operativos de las Direcciones Nacionales, Direcciones Zonales y Departamentos Nacionales.

cumplimiento de los objetivos operativos que, a su vez, apalancan al cumplimiento de los objetivos tácticos, estratégicos y gubernamentales:

Con corte a septiembre de 2021, la institución alcanzó un cumplimiento del 100,19% de su programación, conforme a los reportes remitidos oportunamente por cada unidad, lo cual evidencia el cumplimiento de las acciones operativas e intervenciones programadas, que apalancan el

Tabla 3: Avance PAP 2021³

% AVANCE ACUMULADO PAP 2021 - SERVICIO DE RENTAS INTERNAS			
DIRECCIÓN NACIONAL /DEPARTAMENTOS NACIONALES /DIRECCIONES ZONALES	Enero - Septiembre 2021		
	% Avance Planificado	% Avance Real	% Cumplimiento
<i>DN Jurídica</i>	75,00 %	74,69 %	● 99,58 %
<i>DN de Planificación y Gestión Estratégica.</i>	75,00 %	74,96 %	● 99,95 %
<i>DN de Tecnología.</i>	75,00 %	74,62 %	● 99,49 %
<i>DN de Talento Humano.</i>	75,00 %	75,13 %	● 100,17 %
<i>DN Administrativa – Financiera</i>	75,00 %	73,31 %	● 97,75 %
<i>DN de Recaudación y Asistencia al Ciudadano.</i>	75,00 %	75,11 %	● 100,15 %
<i>DN de Control Tributario</i>	75,00 %	75,03 %	● 100,04 %
<i>Dirección de Grandes Contribuyentes</i>	75,00 %	73,60 %	● 98,14 %
<i>Departamento de Comunicación.</i>	75,00 %	74,56 %	● 99,41 %
<i>Departamento de Riesgos e Información Tributaria</i>	75,00 %	76,22 %	● 101,62 %
<i>Departamento de Asuntos Internos</i>	75,00 %	74,21 %	● 98,95 %
<i>Departamento de Inteligencia Tributaria.</i>	75,00 %	74,93 %	● 99,90 %
<i>Direcciones Zonales</i>	75,00 %	80,45 %	● 107,27 %
PAP SRI 2021	75,00%	75,14%	● 100,19 %

Elaborado por: Coordinación Nacional de Planificación
Fuente: Matriz Seguimiento PAP 2021
Corte: Septiembre 2021.

³ Para verificar el detalle de los resultados obtenidos por cada unidad, remitirse al "Informe Trimestral de Avance de la PAP" correspondiente al tercer trimestre de 2021, comunicado a través de memorado SRI-NAC-DNP-2021-0759-M.



4

**Programación
Anual de la
Planificación
2022**

4.1 Subdirección General de Cumplimiento Tributario

4.1.1. Objetivo

Incrementar la efectividad y la cobertura en los procesos alineados a la cadena de valor.

4.1.2. Estrategias

- Potenciar el modelo de gestión de riesgos de cumplimiento tributario.
- Fortalecer los canales de asistencia y capacitación orientados al cumplimiento voluntario.
- Implementar metodologías de vanguardia de cumplimiento tributario.
- Consolidar lazos de cooperación nacional e internacional enmarcados en el combate a la evasión, el fraude y la elusión fiscal.
- Unificar criterios técnicos en los procesos de cumplimiento tributario.

4.1.3. Indicadores

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo de la Subdirección General:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Brecha de pago trimestral de las declaraciones en monto a nivel nacional	El indicador mide el monto de las declaraciones no pagadas del trimestre anterior, frente al monto total de declaraciones receiptadas en el trimestre anterior	N/A	Porcentaje	Estadísticas de recaudación New. Declaraciones por internet temporal. Base transaccional de Cobro.	Monto declarado no pagado del trimestre anterior / Monto total declarado al trimestre de análisis	Discreto	Trimestral	Mar: 0,0300 Jun: 0,0275 Sep: 0,0257 Dic: 0,0247	GPR
2	Porcentaje de ciudadanos efectivamente capacitados en el ámbito del Plan de Cumplimiento Tributario	Mide la efectividad de las capacitaciones gestionadas para incrementar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la ciudadanía.	N/A	Porcentaje	Archivo formato excel ubicados en la Plataforma genérica del drive de Google Docs de la cuenta sri.capacitaciones@gmail.com	Número de ciudadanos que son efectivamente capacitados en el ámbito del Plan de Cumplimiento Tributario / Número de ciudadanos considerados para los eventos de capacitación planificados en el ámbito del Plan de Cumplimiento Tributario.	Discreto	Trimestral	Mar: 0,70 Jun: 0,70 Sep: 0,70 Dic: 0,70	GPR
3	Porcentaje de cobertura de los procesos de control, relacionados con la brecha de veracidad.	El indicador mide el número mínimo esperado de contribuyentes (de acuerdo a los segmentos aplicados al catastro) a los cuales la Administración Tributaria ha llegado con algún proceso de control tributario, relacionado a la brecha de veracidad como: estrategias de control intensivo (auditorías integrales, rápidas, monitoreos u otros controles intensivos), controles extensivos y semintensivos.	0,74	Porcentaje	Bases de Control Tributario, SADIF, Sistema Nacional de Auditoría Tributaria - SNAT, Catastro Tributario disponible del Sistema de RUC con corte anual.	(Número de contribuyentes gestionados (casos iniciados) en el periodo / Total de contribuyentes activos, gestionables y segmentados) * 100	Continuo	Semestral	Jun: 0,50 Dic: 1	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
4	Brecha de Presentación.	<p>Este indicador mide la brecha de omisión de los contribuyentes gestionables, para un período analizado, incluyendo la regularización posterior de la obligación.</p> <p>Se incluirá las 7 obligaciones que actualmente constan en GPR de contribuyentes gestionables y regularizados en los últimos meses a la fecha de corte del indicador o del último ejercicio fiscal en el caso de obligaciones anuales.</p> <p>En la metodología de cálculo de la brecha de presentación, se otorga un mismo peso a todos los contribuyentes, respecto del cumplimiento en la presentación de sus obligaciones tributarias, independientemente de su tamaño, fijando estrategias masivas, respecto del riesgo institucional.</p>	N/A	Porcentaje	Matriz Global	Número total de obligaciones omisas de contribuyentes gestionables y activos, de IVA, Retenciones, Anexos, Renta personas naturales, Renta Sociedades, Declaración ICE y Anexo de Relación de dependencia / Número total de obligaciones de IVA, Retenciones, Anexos, Renta personas naturales, Renta Sociedades, Declaración ICE y Anexo de Relación de dependencia	Discreto	Mensual	Ene: 0,1275 Feb: 0,1224 Mar: 0,1276 Abr: 0,1242 May: 0,1228 Jun: 0,1208 Jul: 0,1188 Ago: 0,1181 Sep: 0,1176 Oct: 0,1178 Nov: 0,1175 Dic: 0,1172	GPR
5	Gestión de la Cartera Firme	Mide la gestión de cartera firme que representa el 85% del monto a nivel de todos los procesos que maneja el Departamento de Cobro desde la depuración hasta el inicio de acciones coactivas	0,85	Porcentaje	Discoverer	Monto de Cartera Gestionada en el mes (Saldo Final) / Monto de Cartera Firme a inicio del mes	Discreto	Mensual	Ene: 0,85 Feb: 0,85 Mar: 0,85 Abr: 0,85 May: 0,85 Jun: 0,85 Jul: 0,85 Ago: 0,85 Sep: 0,85 Oct: 0,85 Nov: 0,85 Dic: 0,85	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
6	Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control consolidado	<p>Mide el porcentaje de cumplimiento de la meta de rendimiento acumulado de las estrategias de control ejecutadas en el periodo de análisis establecido.</p> <p>Se entiende como rendimiento el valor generado por las estrategias de control ejecutadas, sea este recaudación efectiva, deuda generada o disminución de pérdidas o créditos tributarios.</p> <p>* Rendimiento de Auditoría Tributaria de las Direcciones Zonales. * Rendimiento de Gestión Tributaria. * Rendimiento de Fiscalización de Grandes Contribuyentes.</p>	N/A	Porcentaje	Visor de Rendimiento de Procesos de control, Excel / SADIF, SNAT y bases institucionales	Sumatoria del rendimiento de procesos de control en el período establecido - consolidado / Meta de rendimiento de procesos de control en el período establecido - consolidado	Continuo	Trimestral	Mar: 0,92 Jun: 0,93 Sep: 0,94 Dic: 0,95	GPR

4.1.4. Riesgos

4.1.4.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han detectado y que de materializarse pueden afectar en el cumplimiento del objetivo de la Subdirección General:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
1	Inadecuada detección y selección de contribuyentes para procesos de control CAUSARÍA una inadecuada programación.	Posibles inconsistencias en la detección y selección de contribuyentes para controles, debido a errores en la información y por falta de un proceso automatizado, generaría una inadecuada programación en oportunidad y calidad.	20%	80	16	31/12/2022

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
2	Inoportuna adhesión a foros/instrumentos internacionales y tardía adopción de estándares internacionales CAUSARÍA el no acceso a la cooperación internacional para la gestión de riesgos tributarios internacionales	La tardanza en la adhesión a foros/instrumentos y en la adopción de estándares internacionales y compromisos CAUSARÍA que el Ecuador no pueda beneficiarse efectivamente de la cooperación y coordinación internacional implementadas o en proceso de implementación para la gestión de riesgos tributarios internacionales y la gestión de la información relacionada.	40%	80	32	31/12/2022
3	La falta de mantenimiento y mejora de los canales de atención CAUSARÍA disminución en la satisfacción de los ciudadanos/ contribuyentes en la atención recibida a través de estos.	De no realizarse el correcto mantenimiento y mejora de los canales de atención, podrían presentarse un mayor número de quejas respecto de la satisfacción de los ciudadanos/ contribuyentes y por consiguiente un impacto en la imagen institucional.	20%	80	16	15/12/2022
4	La no priorización de fondos BID para financiar el programa INNOVA CAUSARÍA una posible afectación a la infraestructura tecnológica y consecuentemente a la recaudación tributaria	Dada la coyuntura política y económica, el BID priorice los fondos para sector de salud, seguridad y crisis carcelaria, por lo cual, el SRI no contaría con financiamiento externo lo que CAUSARÍA la suspensión de las acciones planificadas dependientes del préstamo, impactando en la infraestructura tecnológica que permiten generar la recaudación.	90%	90	81	30/04/2022

4.1.4.2 Identificación de Planes de Acción para los Riesgos

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	Inadecuada detección y selección de contribuyentes para procesos de control CAUSARÍA una inadecuada programación.	Aplicar en el proceso de selección de casos un modelo de gestión de riesgos y una matriz que combine riesgos vs importancia a efectos de seleccionar los mejores casos	Mitigar	Director(a) Nacional	30/11/2022
2	Inoportuna adhesión a foros/instrumentos internacionales y tardía adopción de estándares internacionales CAUSARÍA el no acceso a la cooperación internacional	Informar a las autoridades sobre los efectos nocivos de dilatar la adhesión a foros/instrumentos internacionales y la adopción	Prevenir/ Mitigar	Jefe Departamental	30/11/2022

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
	para la gestión de riesgos tributarios internacionales	tardía de estándares internacionales.			
3	La falta de mantenimiento y mejora de los canales de atención CAUSARÍA disminución en la satisfacción de los ciudadanos/ contribuyentes en la atención recibida a través de estos.	Ejecutar evaluaciones y mejoras a los canales de atención basados en metodologías y sistemas inherentes a la gestión de estos.	Mitigar	Jefe Nacional del Departamento de Asistencia al Ciudadano	14/12/2022
4	La no priorización de fondos BID para financiar el programa INNOVA CAUSARÍA una posible afectación a la infraestructura tecnológica y consecuentemente a la recaudación tributaria	Generar reuniones y emitir insistencias al BID, MEF, SENAE y Secretaría de Planificación, para concretar la aprobación del crédito a la postulación del Programa INNOVA	Mitigar	Coordinador de Gestión del Programa INNOVA	31/03/2022

4.2 Subdirección General de Desarrollo Organizacional

4.2.1. Objetivo

Incrementar la eficiencia en los procesos alineados al desarrollo organizacional.

4.2.2. Estrategias

- Fortalecer la implementación del modelo de planificación institucional.
- Impulsar la integración del presupuesto con la planificación institucional.
- Fortalecer los subsistemas de talento humano enmarcados en la cultura organizacional.
- Fortalecer canales de comunicación interna y externa
- Fortalecer los servicios tecnológicos que soportan los procesos institucionales.

4.2.3. Indicadores

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo de la Subdirección General:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma Gubernamental	Indicador que permitirá conocer el grado de cumplimiento de la actualización de información de transparencia de trámites en la plataforma gubernamental (volumen, quejas, requisitos, etc.)	1	Porcentaje	Plataforma gubernamental	Número de trámites que tienen actualizado el apartado de transparencia/Número de trámites publicados en la Plataforma gubernamental	discreto	mensual	1	GPR

2	<p>EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux. (Homologado)</p>	<p>Indicador que permitirá medir el porcentaje de documentos que se firman electrónicamente en el Sistema Quipux en cada institución, con la finalidad de propender al 0 papeles. Base legal: - Acuerdo ministerial 718 del 11 de mayo del 2009, publicado en el Registro Oficial No. 597. - Acuerdo ministerial 781 del 13 de julio del 2011, publicado en el Registro Oficial No. 500. - Ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos del 10 de abril del 2002, publicado en el Registro Oficial No.735. - Decreto Ejecutivo No. 149 del de 20 de noviembre de 2013 de la Implementación del Gobierno Electrónico en la Administración Pública Central, Institucional y que depende de la Función Ejecutiva, Disposición General Quinta indica: "Los usuarios de INFODIGITAL, así como las autoridades del nivel jerárquico superior deberán utilizar obligatoriamente la firma electrónica, de no hacerlo deberán ser sancionados conforme a la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento General. La Administración Pública promoverá el uso de las firmas electrónicas por parte de las personas naturales y jurídicas. De igual manera, esta disposición será de aplicación obligatoria para los servidores públicos que despachen en promedio cinco documentos diarios o más. El promedio de la documentación por servidor realizará la unidad administrativa de la institución a cargo de la gestión documental considerando el mes inmediato anterior</p>	0,70	Porcentaje		Reporte de documentos generados y firmados electrónicamente, publicado en el Portal de Gobierno Electrónico, sección Gobierno Inteligente generado del Sistema de Gestión Documental Quipux	discreto	mensual	0,70	GPR
---	---	--	------	------------	--	---	----------	---------	------	-----

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
3	FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria - Gasto Corriente. (Homologado)	El Indicador mide la ejecución del presupuesto institucional (gasto corriente) considerando los valores devengados en el periodo de medición. El Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, establece en su artículo 77 que el Presupuesto General del Estado es el instrumento para la determinación y gestión de los ingresos y egresos de todas las entidades que constituyen las diferentes funciones del Estado. No se consideran parte del Presupuesto General del Estado, los ingresos y egresos pertenecientes a la Seguridad Social, la banca pública, las empresas públicas y los gobiernos autónomos descentralizados. De acuerdo al artículo 79, indica que los egresos fiscales se clasifican en egresos permanentes y no permanentes, y éstos podrán clasificarse en otras categorías con fines de análisis, organización presupuestaria y estadística. Así mismo, en su artículo 119, se menciona que la evaluación física y financiera de la ejecución de los presupuestos de las entidades contempladas en el presente código, será responsabilidad del titular de cada entidad u organismo y se realizará en forma periódica.	1	Porcentaje	Dirección Financiera	NUMERADOR: Monto devengado (gasto corriente) en el periodo de medición / DENOMINADOR: Monto codificado en el periodo de medición.	Continuo acumulado	Mensual	1	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
4	EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo. (Homologado)	Descripción del Indicador: Este indicador homologado permite cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios que prestan las instituciones públicas, de acuerdo a su percepción. Base Legal: Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público? LOSEP: En el artículo 138 establece como responsabilidad del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional: proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional y a su vez en el mismo artículo determina a los integrantes que lo conformarán. El artículo 215 del reglamento ibídem, dispone que la evaluación de desempeño estará sustentada en los parámetros que el Ministerio del Trabajo, emita para el efecto. Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño: El artículo 12 de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño emitida por el Ministerio de Trabajo mediante Acuerdo Ministerial No. 41, publicado el 10 de abril de 2018, dispone que para realizar de evaluación del desempeño de los servidores públicos de todas las instituciones del Estado, se considera como uno de los factores a evaluar a los niveles de satisfacción de usuarios externos. El artículo 15 de la norma ibídem, indica que en el caso de	0,80	Porcentaje	Dirección de Procesos o quien haga sus veces.	(Sumatoria de calificación de preguntas / número de preguntas) x10/100	discreto	semestral	0,80	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
5	EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional. (Homologado)	Mide el cumplimiento de actividades de planes de acción relacionados con indicadores estratégicos institucionales (N1) que presentan metas con bajo nivel de cumplimiento (Indicadores en rojo y amarillo). Base Legal Norma Técnica del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa. Art. 131. Planes de Acción. Los planes de acción son las iniciativas priorizadas que las instancias responsables de las metas del Plan Nacional de Desarrollo y de las intervenciones públicas, identifican y se comprometen a implementar para revertir el avance menor al esperado en el cumplimiento de las metas establecidas para retroalimentar el ciclo de la planificación. Art. 132.	1	Porcentaje	Planes de acción de seguimiento institucional	NUMERADOR: Número de actividades de los planes de acción cumplidas/ DENOMINADOR: Total de actividades en los planes de acción programados.	discreto	Trimestral	1	GPR
6	TH: Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora de Clima Laboral. (Homologado)	El indicador busca medir el porcentaje de avance del cumplimiento de la ejecución del Plan Estratégico de Mejora, para incrementar el Clima Laboral de las instituciones intervenidas con la finalidad de mejorar el desempeño de los servidores públicos y por ende la calidad en el servicio a la ciudadanía. El indicador homologado se medirá de manera trimestral en donde el primer, segundo y tercer trimestre se deberá cumplir con las actividades de las estrategias 1 - 2 - 3 - 4. En el cuarto trimestre se	1	Porcentaje	Dirección de Servicios Procesos y Gestión del Cambio o quien haga sus veces	NUMERADOR: Ponderación de las actividades implementadas (Matriz de cálculo porcentual de evidencias) / DENOMINADOR: Ponderación total de actividades planificadas del Plan Estratégico de Mejora (100%).	Continuo acumulado	Trimestral	1	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
7	Porcentaje de Riesgos No Tributarios - IRNOT	El objetivo de la medición del indicador IRNOT consiste en conocer el nivel de riesgo no tributario en la institución por medio de los indicadores particulares de los ámbitos de riesgo existentes que constan en el Procedimiento de Riesgos No Tributarios. 1. Riesgos de Seguridad de la Información 2. Riesgos de Seguridad Informática 3. Riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo 4. Riesgos de Seguridad Física 5. Riesgos en Programas y Proyectos 6. Riesgos en los Procesos 7. Riesgos de Soborno	0,5038	Porcentaje	Base excel	Sumatoria de los pesos ponderados de los 7 ámbitos	discreto	Trimestral	0,4652	GPR

4.2.4. Riesgos

4.2.4.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han detectado y que de materializarse pueden afectar en el cumplimiento del objetivo de la Subdirección General:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
1	Retrasos en los procesos de contratación provocados por demora en la obtención de avales con entidades externas y/o revisiones por parte de unidades administrativas del SRI CAUSARÍA afectación en la disponibilidad de los servicios tecnológicos institucionales.	Los retrasos en los procesos de contratación provocados por demora en la obtención de avales con entidades externas y/o revisiones por parte de unidades administrativas del SRI, puede comprometer la disponibilidad de los servicios tecnológicos al no contar oportunamente con los bienes	40%	30	12	31/12/2022

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
		y/o servicios requeridos para mantener la operación.				
2	Insuficiente asignación presupuestaria en grupo 51 gastos de personal por parte del MEF CAUSARÍA restricción en la cobertura de partidas e incumplimiento de las metas institucionales.	La falta de asignación de recursos en el grupo 51 por parte del Ministerio de Economía y Finanzas para el año 2022, necesarios para el financiamiento de las partidas del Distributivo de Puestos financiadas, o la emisión por parte de los entes de control de directrices que impidan o limiten cobertura de vacantes, CAUSARÍA una restricción en la cobertura de partidas y por tanto afectación en el cumplimiento de las metas institucionales.	50%	90	45	31/12/2022
3	El presupuesto asignado inferior a lo planificado CAUSARÍA que no se pueda cumplir con las actividades de los procesos de compra, administración o mantenimiento de los bienes institucionales	El no contar con el presupuesto suficiente para financiar el PAC (necesidades) de la institución, puede poner en riesgo la óptima productividad de los procesos de compra, administración y mantenimiento de bienes institucionales, que al mismo tiempo deviene en un decremento de la eficiencia del ciclo presupuestario.	90%	80	72	31/12/2022
4	El incumplimiento de los supuestos macroeconómicos CAUSARÍAN que la meta de recaudación no se cumpla	Los supuestos macroeconómicos constituyen el insumo para la estimación de la meta de recaudación por lo que, de existir un sesgo en los mismos, afectaría el cumplimiento de los valores proyectados.	50%	20	10	30/11/2022
5	Cambios normativos que impliquen incorporación o eliminación de impuestos y/o gasto tributario CAUSARÍA el incumplimiento de los valores proyectados.	Los cambios en la normativa tributaria podrían generar incremento o reducción del ingreso y/o gasto tributario, por lo que es importante incorporar estos impactos una vez aprobados dichos cambios, incluyendo si es el caso lo señalado en el reglamento de aplicación	50%	10	5	30/12/2022
6	Hackeo de cuentas de redes sociales que CAUSARÍA mal uso de la cuenta en detrimento de la imagen institucional y pérdida de seguidores.	Hackeo de las cuentas de redes sociales por falta de seguridad en las mismas.	1%	100	10	31/12/2022

4.2.4.2 Identificación de Planes de Acción para los Riesgos

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	Retrasos en los procesos de contratación provocados por demora en la obtención de avales con entidades externas y/o revisiones por parte de unidades administrativas del SRI CAUSARÍA afectación en la disponibilidad de los servicios tecnológicos institucionales.	Realizar el seguimiento coordinado con la Dirección Nacional Administrativa Financiera con el fin de realizar los escalamientos necesarios de manera oportuna.	Mitigar	Director de la DNT	30/11/2022
2	Insuficiente asignación presupuestaria en Grupo 51 Gastos de Personal por parte del MEF CAUSARÍA restricción en la cobertura de partidas e incumplimiento de las metas institucionales.	Establecer directrices de austeridad y restricciones al grupo 51, a fin de cubrir las necesidades prioritarias del Distributivo de puestos para el 2022.	Mitigar	Director Nacional de Talento Humano	30/11/2022
3	El presupuesto asignado inferior a lo planificado CAUSARÍA que no se pueda cumplir con las actividades de los procesos de compra, administración o mantenimiento de los bienes institucionales	Elaboración de solicitud de fondos, según la priorización de necesidades institucionales	Mitigar	Director Nacional Administrativo Financiero	30/11/2022
4	El incumplimiento de los supuestos macroeconómicos CAUSARÍAN que la meta de recaudación no se cumpla	Realizar los acercamientos necesarios a través de las autoridades, en función de que cambios sustanciales al comportamiento económico del país por situaciones eventuales, determinen cambios a los supuestos macroeconómicos y por ende a la proyección de recaudación.	Prevenir/ Mitigar	Jefatura del Departamento de Planificación Institucional	31/10/2022
5	Cambios normativos que impliquen incorporación o eliminación de impuestos y/o gasto tributario CAUSARÍA el incumplimiento de los valores proyectados.	Generar nuevas estimaciones y proyección de ingresos y gasto tributario en donde se incorporen los cambios normativos y emitir oficio informando del cambio al ente rector de las Finanzas Públicas	Prevenir/ Mitigar	Jefatura del Departamento de Planificación Institucional	30/11/2022
6	Hackeo de cuentas de redes sociales que CAUSARÍA mal uso de la cuenta en detrimento de la imagen institucional y pérdida de seguidores.	Informe de verificación de los nuevos pasos de ingreso y el registro de los cambios de contraseñas cada 2 meses.	Prevenir/ Mitigar	Jefe Departamento de Comunicación	30/11/2022.

4.3 Dirección Nacional Jurídica

4.3.1. Misión

Brindar asesoría especializada y de calidad en materia jurídica para todos los procesos de la Institución.

4.3.2. Objetivo

Incrementar la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos y judiciales.

Este objetivo, está alineado al objetivo No. 2 de Dirección General: Incrementar la efectividad en los procesos de control y cobro, así como los legales y demás procesos administrativos que forman parte del ciclo de la recaudación; específicamente a las siguientes estrategias:

- Implementar el modelo de gestión de riesgos en los procesos legales, de control y de cobro.
- Fortalecer el uso de la información fundamentada en la gestión por riesgos.
- Fortalecer lazos de cooperación internacional y nacional en la gestión, uso e intercambio de información.
- Generar criterios institucionales estandarizados en aplicación de la norma tributaria.

4.3.3. Estrategias de la Dirección

- Diseñar metodologías para el fortalecimiento en la eficiencia en la gestión de procedimientos judiciales y administrativos.

4.3.4. Indicadores de la Dirección

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo de la Dirección Nacional:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional Jurídica	El presente indicador mide el cumplimiento efectivo de las metas de los indicadores definidos en el nivel operativo N4 de los Departamentos Nacionales la Dirección Nacional Jurídica. El indicador considera a todos los indicadores que se encuentran registrados en el nivel N4 de la Dirección Nacional Jurídica, para el cálculo de cada periodo se considera el valor del Índice de Gestión Estratégica (IGE) de cada departamento, y se genera un promedio simple con los IGE de los departamentos. Sólo se incluirá el IGE de los Departamentos que al menos tengan un indicador con puntuación en el periodo de reporte.	0,9	Porcentaje	Herramienta GPR	Sumatoria IGE departamentos DNJ / Número de departamentos de la Dirección Nacional Jurídica	Discreto	Trimestral	Mar: 0,90 Jun: 0,90 Sep: 0,90 Dic: 0,90	GPR

4.3.5. Riesgos de la Dirección

4.3.5.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han detectado y que de materializarse pueden afectar en el cumplimiento del objetivo de la Dirección Nacional:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
1	El enfrentar una pandemia o catástrofe nacional CAUSARÍA retraso en la atención de los productos a cargo de la Dirección.	El enfrentar una nueva pandemia o continuación de la misma, o algún desastre natural ocasionaría demora en la atención de los trámites y solicitudes.	30%	80	24	31/12/2022

4.3.5.2 Identificación de Planes de Acción para los Riesgos

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	El enfrentar una pandemia o catástrofe nacional CAUSARÍA retraso en la atención de los productos a cargo de la Dirección.	Utilizar e implementar medios tecnológicos y política institucional de continuidad	Mitigar	Dirección Nacional Jurídico	30/11/2022

4.3.6. Departamentos de la Dirección Nacional Jurídica

La Dirección Nacional Jurídica, cuenta con los siguientes Departamentos:

4.3.6.1 Departamento de Normativa

4.3.6.1.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar la eficiencia en la elaboración y revisión de actos normativos MEDIANTE la evaluación de casos, asignación efectiva y simplificación.

Este objetivo está alineado a la siguiente estrategia de la Dirección Nacional Jurídica:

- Diseñar metodologías para el fortalecimiento en la eficiencia en la gestión de procedimientos judiciales y administrativos.

4.3.6.1.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de cumplimiento oportuno del procesamiento de actos normativos, leyes, reglamentos e instrumentos internacionales en materia económica-tributaria y/o con afectación tributaria.	Corresponde al procesamiento de actos normativos, leyes, reglamentos e instrumentos internacionales atendidos por el Departamento de Normativa dentro del tiempo planificado.	0,85	Porcentaje	Bases internas Departamento de Normativa	Número de actos normativos, leyes, reglamentos e instrumentos internacionales procesados y con vencimiento en el periodo / Número de actos normativos, leyes, reglamentos e instrumentos internacionales solicitados y/o planificados con vencimiento en el periodo	Discreto	Semestral	Jun: 0,85 Dic: 0,85	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
2	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	<p>El presente indicador relaciona la cantidad de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento, respecto a la cantidad de trámites gestionados.</p> <p>Para la definición del plazo establecido, se considerará el campo definido como "Fecha de vencimiento" y el mismo dependerá de la clase o tipo de trámite, cuyos plazos se encuentran parametrizados en el Sistema Nacional de Trámites.</p> <p>Para aquellos trámites que han sido finalizados (y no requieren notificación), se consideran gestionados dentro del plazo establecido si la fecha de fin del trámite es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p> <p>Para aquellos trámites que han sido notificados, se consideran gestionados dentro del plazo, si la fecha de notificación es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p> <p>La fecha de corte para el reporte será el último día de cada trimestre.</p>	0,90	Porcentaje	Sistema Nacional de Trámites	Número de trámites gestionados dentro del plazo establecido en el periodo de reporte / Número de trámites gestionados en el periodo de reporte	Discreto	Trimestral	Mar: 0,90 Jun: 0,90 Sep: 0,90 Dic: 0,90	GPR

4.3.6.1.3 Riesgos del Departamento

4.3.6.1.3.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
1	Emisión de actos normativos motivados de forma inadecuada CAUSARÍA repercusiones en los procesos realizados en la Administración Tributaria	La motivación de los actos normativos brinda legitimidad a los actos emanados, y al correcto actuar de la Institución.	30%	80	24	31/12/2022

4.3.6.1.4 Identificación de los Planes de Acción

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	Emisión de actos normativos motivados de forma inadecuada CAUSARÍA repercusiones en los procesos realizados en la Administración Tributaria	1. Promover la realización de reuniones interdepartamentales en la fase de análisis. 2. Elaborar los actos para procurar la adecuada armonía de las disposiciones legales con los requerimientos y riesgos identificados en los procesos de la Administración Tributaria.	Prevenir/ Mitigar	Jefatura Departamental	30/11/2022

4.3.6.1.5 Programación Anual

4.3.6.1.5.1 Intervenciones (Proyectos)

Conforme a las definiciones entregadas, alinear y registrar las intervenciones definidas por el Departamento de Planes, Programas y Proyectos, en cada departamento. Todos los departamentos deben tener alineado al menos una iniciativa

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Programa Innova (Transversal)	Entregables: Incluye: (i) Gestión financiera, (ii) Gestión planeación y monitoreo, (iii) Gestión de procesos, (iv) Gestión jurídica, (v) Gestión comunicacional, (vi) Gestión de adquisiciones, (vii) Gestión de seguridad e información del programa, (viii) Gestión de riesgos del programa, (ix) Gestión documental del programa, (x) Gestión del Talento Humano del programa	01/01/2020	31/12/2025

4.3.6.1.5.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.3.6.2 Departamento Procesal Jurídico Tributario

4.3.6.2.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar la eficacia en los procesos de asesoría, y en la supervisión de la defensa dentro de procesos contencioso tributarios, penales y constitucionales, de las direcciones zonales y provinciales MEDIANTE el mejoramiento en los procesos de asesoría jurídica y supervisión.

Este objetivo está alineado a la siguiente estrategia de la Dirección Nacional Jurídica:

- Diseñar metodologías para el fortalecimiento en la eficiencia en la gestión de procedimientos judiciales y administrativos.

4.3.6.2.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de consultas externas atendidas dentro del plazo (30 días)	Mide la atención oportuna a las consultas externas previstas en el Art. 135 del Código Tributario, desde su ingreso hasta la notificación de respuesta. Para la medición del indicador se excluyen: 1. Las consultas que han cumplido los requisitos con posterioridad a su fecha de ingreso. 2. Las consultas calificadas de alta complejidad por el Subdirector General de Cumplimiento Tributario o el Director Nacional Jurídico. Originando en los dos casos una nueva fecha de vencimiento.	0,9	Porcentaje	Registro de la Coordinación (Sistema Nacional de Trámites y Sistema de Gestión Documental Quipux)	Total número de consultas externas notificadas dentro del plazo / Total número de consultas externas con vencimiento o dentro de la fecha de corte	Discreto	Mensual	Ene: 0,90 Feb: 0,90 Mar: 0,90 Abr: 0,90 May: 0,90 Jun: 0,90 Jul: 0,90 Ago: 0,90 Sep: 0,90 Oct: 0,90 Nov: 0,90 Dic: 0,90	GPR
2	Porcentaje de consultas internas atendidas dentro del plazo	Mide la atención oportuna a las consultas internas formales e informales generadas por las diferentes unidades administrativas del SRI, desde su ingreso hasta su notificación. De acuerdo al tiempo de atención establecido para cada tipo de consulta. Consultas formales: 30 días hábiles y Consultas informales: 10 días hábiles, para el plazo de atención se excluye aquellas consultas incompletas y aquellas calificadas de alta complejidad por el Director Nacional Jurídico	0,8	Porcentaje	Registro de la Coordinación (Correo electrónico y Sistema de Gestión Documental Quipux)	Total número de consultas internas atendidas dentro del plazo / Total número de consultas internas con vencimiento o dentro de la fecha de corte	Discreto	Mensual	Ene: 0,80 Feb: 0,80 Mar: 0,80 Abr: 0,80 May: 0,80 Jun: 0,80 Jul: 0,80 Ago: 0,80 Sep: 0,80 Oct: 0,80 Nov: 0,80 Dic: 0,80	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
3	Porcentaje de sentencias contencioso tributarias "en contra" analizadas dentro del plazo	<p>Mide el cumplimiento de análisis a las sentencias "en contra" expedidas por el Tribunal Distrital Contencioso Tributario (No recurridas) y/o sentencias de Corte Nacional de Justicia "en contra" de la Administración Tributaria (SRI) efectuadas cada trimestre por parte de la Coordinación Nacional de Procuración, una vez confirmado el número de sentencias por parte de los Departamentos Jurídicos a Nivel Nacional del trimestre inmediato anterior.</p> <p>El análisis (análisis contenido de la sentencia) se efectuará a través del informe trimestral de sentencias; el cual será retroalimentado desde el Departamento Nacional Procesal Jurídico Tributario a los Departamentos Jurídicos Zonales y Departamentos Nacionales responsables del control sobre la emisión de los actos administrativos impugnados (según corresponda).</p>	0,9	Porcentaje	Base de datos de la Coordinación Nacional de Procuración e Informes trimestrales / Base de datos COGEP y NO COGEP	Número de sentencias judiciales contenciosas o tributarias "en contra" analizadas dentro del plazo / Número de sentencias judiciales contenciosas o tributarias "en contra" recibidas	Discreto	Trimestral	Mar: 0,90 Jun: 0,90 Sep: 0,90 Dic: 0,90	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
4	Porcentaje de gestiones penales atendidas dentro del plazo	Determinar el porcentaje de gestiones que han sido ejecutadas dentro del plazo en materia penal del total de gestiones cuya fecha de atención se encuentra dentro del periodo de reporte, por lo que no se consideran a las gestiones requeridas con fecha de atención posterior al periodo de reporte del indicador. Se consideran a todas las gestiones penales. Una gestión penal ha sido atendida dentro del plazo si: el procurador acude a las versiones en la fecha establecida por el ente rector; los escritos son presentados conforme la fecha definida; el procurador asiste a la audiencia en la fecha señalada; el procurador cumple con los plazos establecidos por la Coordinación Nacional Penal.	1,00	Porcentaje	Base de datos interna de la Coordinación penal	Número total de gestiones penales atendidas dentro del plazo / Número total de gestiones penales requeridas dentro del plazo	Discreto	Mensual	Ene: 1 Feb: 1 Mar: 1 Abr: 1 May: 1 Jun: 1 Jul: 1 Ago: 1 Sep: 1 Oct: 1 Nov: 1 Dic: 1	GPR
5	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	El presente indicador relaciona la cantidad de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento, respecto a la cantidad de trámites gestionados. Para la definición del plazo establecido, se considerará el campo definido como "Fecha de vencimiento" y el mismo dependerá de la clase o tipo de trámite, cuyos plazos se encuentran parametrizados en el Sistema Nacional de Trámites. Para aquellos trámites que han sido finalizados (y no requieren notificación), se consideran gestionados dentro del plazo establecido si la fecha de fin del trámite es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".	0,9	Porcentaje	Sistema Nacional de Trámites	Número de trámites gestionados dentro del plazo establecido en el periodo de reporte / Número de trámites gestionados en el periodo de reporte	Discreto	Trimestral	Mar: 0,90 Jun: 0,90 Sep: 0,90 Dic: 0,90	GPR

4.3.6.2.3 Riesgos del Departamento

4.3.6.2.3.1 Identificación de Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
1	La falta de aplicación del Procedimiento de Atención de Consultas Tributarias Externas – Formales, CAUSARÍA el retraso en la atención de consultas externas formales por parte de la máxima autoridad e incumplimiento de los indicadores de la Gestión Interna de Consultas.	El redireccionamiento o asignación de trámites que no corresponden a Consultas Tributarias Externas – Formales, podría generar el retraso e incumplimiento de los indicadores de la Gestión Interna de Consultas.	30%	70	21	31/12/2022
2	La existencia de un número elevado de sentencias contencioso tributarias "en contra" para ser analizadas dentro de cada trimestre, CAUSARÍA que no se pueda ejecutar el análisis completo.	El número de sentencias a emitirse por parte de la Corte Nacional de Justicia no es factor que se encuentre bajo el control del Departamento, por tanto, existe la posibilidad de que el número de sentencias que frecuentemente suelen emitirse aumenten.	20%	100	20	31/12/2022
3	La alta cantidad de diligencias penales por atender, CAUSARÍA el retraso en la atención oportuna de las mismas.	Incrementar la atención de las diligencias de casos penales que se encuentran señaladas tanto en Fiscalía y en Juzgados por el alto número de denuncias ingresadas a nivel nacional	20%	80	24	31/08/2022

4.3.6.2.3.2 Identificación de los Planes de Acción

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	La falta de aplicación del Procedimiento de Atención de Consultas Tributarias Externas – Formales, CAUSARÍA el retraso en la atención de consultas externas formales por parte de la máxima autoridad e incumplimiento de los indicadores de la Gestión Interna de Consultas.	Gestionar la emisión de una directriz institucional para el cumplimiento del Procedimiento de Atención de Consultas Tributarias Externas – Formales, y la atención de Consultas No	Prevenir/ Mitigar	Jefatura Departamental	30/11/2022

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
		Vinculantes por parte de otras unidades administrativas.			
2	La existencia de un número elevado de sentencias contencioso tributarias "en contra" para ser analizadas dentro de cada trimestre, CAUSARÍA que no se pueda ejecutar el análisis completo	En el caso de que se identifique que el número de sentencias a analizar es considerablemente superior a lo frecuente, se realizaría una matriz de priorización de las actividades del Departamento para el cumplimiento del objetivo.	Prevenir/ Mitigar	Jefatura Departamental	30/11/2022
3	La alta cantidad de diligencias penales por atender, CAUSARÍA el retraso en la atención oportuna de las mismas.	En caso de que se identifique una alta cantidad de diligencias penales por atender se solicitará las directrices de agendar todas las diligencias y legitimar a varios abogados procuradores	Prevenir/ Mitigar	Jefatura Departamental	31/07/2022

4.3.6.2.4 Programación Anual

4.3.6.2.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Conforme a las definiciones entregadas, alinear y registrar las intervenciones definidas por el Departamento de Planes, Programas y Proyectos, en cada departamento. Todos los departamentos deben tener alineado al menos una iniciativa

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Gestión de casos y Papeles de trabajo	Entregable: Sistema de gestión de casos y de papeles de trabajo implementado. El sistema incluirá: (i) Diseño conceptual y funcional, (ii) Plan de automatización de procesos, (iii) Desarrollo de sistemas para sustituir otros obsoletos y automatizar procesos y (iv) Capacitación.	01/01/2020	31/12/2025

4.3.6.2.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.3.6.3 Departamento Procesal Jurídico Administrativo

4.3.6.3.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar la eficacia en los procesos administrativos y/o tributarios, MEDIANTE planes de mejora coordinados y asesoría adecuada a las distintas unidades departamentales

Este objetivo está alineado a la siguiente estrategia de la Dirección Nacional Jurídica:

- Diseñar metodologías para el fortalecimiento en la eficiencia en la gestión de procedimientos judiciales y administrativos.

4.3.6.3.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de trámites de recursos de revisión notificados dentro del plazo	Mide el cumplimiento oportuno de la atención de trámites de recursos de revisión, desde su ingreso en el Sistema Nacional de Trámites, hasta la notificación del documento de respuesta respectivo. El plazo establecido para la contestación de trámites de recursos de revisión ingresados se establecerá de acuerdo con las directrices de la Dirección Nacional Jurídica y la Dirección General.	0,80	Porcentaje	SNT (Base de Recursos de revisión)	Número total de trámites de Recursos de Revisión notificados dentro del plazo / Número total de trámites de recursos de revisión notificados	Discreto	Trimestral	Mar: 0,80 Jun: 0,80 Sep: 0,80 Dic: 0,80	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
2	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo	Mide el cumplimiento oportuno de la atención de trámites de reclamos administrativos, desde su ingreso hasta la notificación del documento de respuesta respectivo. El plazo establecido para la contestación de trámites de reclamos administrativos es de 90 y 120 días hábiles, de acuerdo a su tipo. Los tipos de trámites son: impugnación actos administrativos; impugnación actos de determinativos; impugnación títulos de crédito; peticiones; reclamo formal	0,98	Porcentaje	Sistema Nacional de Trámites (Base de Reclamaciones)	Número de reclamos notificados dentro del plazo / Número de reclamos notificados	Discreto	Mensual	Ene: 0,98 Feb: 0,98 Mar: 0,98 Abr: 0,98 May: 0,98 Jun: 0,98 Jul: 0,98 Ago: 0,98 Sep: 0,98 Oct: 0,98 Nov: 0,98 Dic: 0,98	GPR
3	Porcentaje de cumplimiento de consultas de reclamos en análisis	Mide el cumplimiento oportuno de la atención de consultas de reclamos que se encuentran en análisis. El plazo establecido para la contestación de este tipo de consultas es de 20 días hábiles.	1,00	Porcentaje	Base de consultas	Número de consultas atendidas dentro del plazo / Número de consultas atendidas	Discreto	Mensual	Ene: 1 Feb: 1 Mar: 1 Abr: 1 May: 1 Jun: 1 Jul: 1 Ago: 1 Sep: 1 Oct: 1 Nov: 1 Dic: 1	GPR
4	Porcentaje de productos jurídico-administrativos atendidos dentro del plazo asignado	Mide la atención, dentro del plazo asignado, de los productos jurídico-administrativos ingresados. Los productos jurídico-administrativos corresponden a los detallados en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio de Rentas Internas. El plazo para la atención de cada producto es asignado, según su complejidad, por el Coordinador Nacional Jurídico Administrativo	0,99	Porcentaje	Hoja de cálculo habilitada para macros de MS Excel \\UOP3F\PYR060611L\02 Bases\Registros del proceso.xlsm	Productos jurídico-administrativos finalizados dentro del plazo / Productos jurídico-administrativos finalizados	Discreto	Mensual	Ene: 0,99 Feb: 0,99 Mar: 0,99 Abr: 0,99 May: 0,99 Jun: 0,99 Jul: 0,99 Ago: 0,99 Sep: 0,99 Oct: 0,99 Nov: 0,99 Dic: 0,99	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
5	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	<p>El presente indicador relaciona la cantidad de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento, respecto a la cantidad de trámites gestionados.</p> <p>Para la definición del plazo establecido, se considerará el campo definido como "Fecha de vencimiento" y el mismo dependerá de la clase o tipo de trámite, cuyos plazos se encuentran parametrizados en el Sistema Nacional de Trámites.</p> <p>Para aquellos trámites que han sido finalizados (y no requieren notificación), se consideran gestionados dentro del plazo establecido si la fecha de fin del trámite es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p> <p>Para aquellos trámites que han sido notificados, se consideran gestionados dentro del plazo, si la fecha de notificación es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p> <p>La fecha de corte para el reporte será el último día de cada trimestre.</p>	0,9	Porcentaje	Sistema Nacional de Trámites	Número de trámites gestionados dentro del plazo establecido en el periodo de reporte / Número de trámites gestionados en el periodo de reporte	Discreto	Trimestral	Mar: 0,90 Jun: 0,90 Sep: 0,90 Dic: 0,90	GPR

4.3.6.3.3 Riesgos del Departamento

4.3.6.3.3.1 Identificación de Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
1	La falta de aplicación de criterios y lineamientos emitidos por la Dirección Nacional Jurídica (consultas, reclamos recursos de revisión) CAUSARÍA el incremento de ingreso de trámites en las unidades que atienden impugnaciones y recursos revisión.	El desconocimiento de criterios para su aplicación generaría la emisión de actos administrativos erróneos tanto para el contribuyente como para la administración, que a consecuencia de lo cual motivaría a los contribuyentes y las unidades emisoras a corregir dichos errores a través de la vía administrativa.	30 %	80	24	31/12/2022

4.3.6.3.3.2 Identificación de los Planes de Acción

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	La falta de aplicación de criterios y lineamientos emitidos por la Dirección Nacional Jurídica (consultas, reclamos recursos de revisión) CAUSARÍA el incremento de ingreso de trámites en las unidades que atienden impugnaciones y recursos revisión.	Socializar criterios, consultas y resoluciones en los cuales se sustituya o modifique las actuaciones de la Administración, con el objetivo de estandarizar los pronunciamientos de los actos administrativos generados por los departamentos emisores.	Mitigar	Jefe Nacional Dpto. Jurídico Administrativo	30/11/2022

4.3.6.3.4 Programación Anual

4.3.6.3.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Conforme a las definiciones entregadas, alinear y registrar las intervenciones definidas por el Departamento de Planes, Programas y Proyectos, en cada

departamento. Todos los departamentos deben tener alineado al menos una iniciativa:

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Gestión de casos y Papeles de trabajo	Entregable: Sistema de gestión de casos y de papeles de trabajo implementado. El sistema incluirá: (i) Diseño conceptual y funcional, (ii) Plan de automatización de procesos, (iii) Desarrollo de sistemas para sustituir otros obsoletos y automatizar procesos y (iv) Capacitación.	01/01/2020	31/12/2025

4.3.6.3.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.4 Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica

4.4.1. Misión

Coordinar, dirigir, controlar y evaluar la implementación de los procesos institucionales a través de la gestión de la planificación, seguimiento, inversión, investigación y estudios, administración de procesos, calidad de los servicios, gestión de proyectos, gestión del cambio y cultura organizacional.

4.4.2. Objetivo

Incrementar la eficiencia en los procesos de planificación institucional⁴ fortaleciendo la gestión estratégica institucional orientado a una cultura de excelencia e innovación.

Este objetivo se encuentra alineado al objetivo de la Subdirección General de Desarrollo Organizacional: Incrementar la eficiencia en los procesos alineados al desarrollo organizacional; específicamente a las siguientes estrategias:

- Fortalecer la implementación del modelo de planificación institucional.
- Impulsar la integración del presupuesto con la planificación institucional.

⁴ Se refieren a todos los procesos enmarcados en las atribuciones y competencias de la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica.

4.4.3. Estrategias de la Dirección

- Garantizar la implementación del modelo de planificación institucional de forma integral.
- Implementar un enfoque de innovación en los procesos y servicios institucionales.
- Fortalecer la mejora continua con la ejecución de intervenciones priorizadas conforme el lineamiento estratégico.
- Generar insumos que orienten el proceso de toma de decisiones.

4.4.4. Indicadores de la Dirección

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo de la Dirección:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	Mide el cumplimiento de actividades de planes de acción relacionados con indicadores estratégicos institucionales (N1) que presentan metas con bajo nivel de cumplimiento (Indicadores en rojo y amarillo). Base Legal Norma Técnica del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa. Art. 131. Planes de Acción. Los planes de acción son las iniciativas priorizadas que las instancias responsables de las metas del Plan Nacional de Desarrollo y de las intervenciones públicas, identifican y se comprometen a implementar para revertir el avance menor al esperado	N/A	Porcentaje	Planes de acción de seguimiento institucional	NUMERADOR: Número de actividades de los planes de acción cumplidas/ DENOMINADOR: Total de actividades en los planes de acción programados.	discreto	trimestral	100%	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>en el cumplimiento de las metas establecidas para retroalimentar el ciclo de la planificación.</p> <p>Art. 132. Responsabilidad de la formulación. Las instituciones o instancias responsables de metas con avance menor al esperado, están a cargo de la elaboración de los planes de acción. Para este efecto, el ente rector de planificación nacional brindará el acompañamiento.</p> <p>Art. 133. Contenido del Plan de Acción. Los planes de acción contendrán al menos</p> <p>a) Identificación de la problemática.</p> <p>b) Acciones correctivas y nuevas líneas de acción a implementar y sus responsables.</p> <p>Norma Técnica de Implementación y Operación de la Metodología y Herramienta de Gobierno por Resultados.</p> <p>Art. 6. Conceptos y Definiciones.</p> <p>g) Semáforos o alertas de indicadores.</p> <p>Semáforos amarillos. Representan alertas de mediano riesgo y requieren evaluación, monitoreo y posibles acciones preventivas o correctivas.</p> <p>Semáforos rojos. Representan alertas de alto riesgo con resultados inaceptables en comparación a sus metas, y deberían ser priorizados para acciones correctivas o planes de mejora inmediata.</p>								
2	EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Este indicador homologado permite cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios que prestan las instituciones públicas,	0,908	Porcentaje	Dirección de Procesos o quien haga sus veces.	(Sumatoria de calificación de preguntas / número de preguntas) x10/100	discreto	semestral	0,80	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>de acuerdo a su percepción.</p> <p>Base Legal:</p> <p>Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público –LOSEP: En el artículo 138 establece como responsabilidad del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional: proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional y a su vez en el mismo artículo determina a los integrantes que lo conformarán.</p> <p>El artículo 215 del reglamento ibídem, dispone que la evaluación de desempeño estará sustentada en los parámetros que el Ministerio del Trabajo, emita para el efecto.</p> <p>Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño:</p> <p>El artículo 12 de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño emitida por el Ministerio de Trabajo mediante Acuerdo Ministerial No. 41, publicado el 10 de abril de 2018, dispone que, para realizar de evaluación del desempeño de los servidores públicos de todas las instituciones del Estado, se considera como uno de los factores a evaluar a los niveles de satisfacción de usuarios externos.</p> <p>El artículo 15 de la norma ibídem, indica que en el caso de que las instituciones cuenten con sus propias metodologías de evaluación de la satisfacción, podrán hacer uso de las mismas, previa</p>								

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>validación del Ministerio del Trabajo.</p> <p>Norma Técnica para la Evaluación de la Calidad del Servicio Público:</p> <p>El artículo 12 de la de la Norma Técnica para la Evaluación de la Calidad del Servicio Publico emitida por el Ministerio de Trabajo mediante Acuerdo Ministerial No. 81, publicado el 21 de mayo de 2018, indica que el Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia es una herramienta que describe el desempeño óptimo de las instituciones, identificando posibles debilidades y definiendo acciones de mejora en la gestión institucional y sobre el que se toma como criterio crítico de funcionamiento y evaluación a los resultados orientados a los Usuarios/Ciudadanos, medidos en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los Usuarios/Ciudadanos.</p> <p>Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos</p> <p>El artículo 22 determina que las entidades públicas deberán implementar mecanismos para que los usuarios califiquen la atención recibida por parte de los servidores públicos, de acuerdo a la normativa expedida por el Ministerio del Trabajo.</p> <p>Norma Técnica de los mecanismos de calificación del Servicio</p> <p>En esta norma consta las directrices de como las instituciones del ámbito de la misma, para que los usuarios califiquen la atención brindada por parte de los servidores públicos y</p>								

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		la satisfacción de la calidad del servicio.								
3	Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma Gubernamental	Indicador que permitirá conocer el grado de cumplimiento de la actualización de información de transparencia de trámites en la plataforma gubernamental. (volumen, quejas, requisitos, etc.)	1	Porcentaje	Plataforma Gubernamental	Número de trámites que tienen actualizado el apartado de transparencia / Número de trámites publicados en la Plataforma Gubernamental	Discreto	Mensual	Ene: 1; Feb: 1; Mar: 1; Abr: 1; May: 1; Jun: 1; Jul: 1; Ago: 1; Sep: 1; Oct: 1; Nov: 1; Dic: 1	GPR

4.4.5. Riesgos de la Dirección

4.4.5.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han detectado y que de materializarse pueden afectar en el cumplimiento del objetivo de la Dirección Nacional:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
1	El incumplimiento de los supuestos macroeconómicos CAUSARÍAN que la meta de recaudación no se cumpla	Los supuestos macroeconómicos constituyen el insumo para la estimación de la meta de recaudación por lo que, de existir un sesgo en los mismos, afectaría el cumplimiento de los valores proyectados.	50%	20	10	30/11/2022
2	Cambios normativos que impliquen incorporación o eliminación de impuestos y/o gasto tributario CAUSARÍA el incumplimiento de los valores proyectados.	Los cambios en la normativa tributaria podrían generar incremento o reducción del ingreso y/o gasto tributario, por lo que es importante incorporar estos impactos una vez aprobados dichos cambios, incluyendo si es el caso lo señalado en el reglamento de aplicación	50%	10	5	30/12/2022
3	Los cortos tiempos establecidos por el ente rector para la postulación de proyectos de inversión y el cambio de	Debido a los cambios en las directrices y lineamientos de postulación de proyectos,	60%	80	48	31/10/2022

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
	directrices y lineamientos a última hora CAUSARÍA expediente de proyectos incompletos o errores.	estudios o programas de inversión, ajustan a las instituciones a plazos cortos para levantamiento de documentación y postulación.				
4	La no revisión, validación y aprobación de cambios generados a los documentos institucionales solicitados por los Directores Nacionales o Subdirectores Generales posterior a las sumillas por parte de los niveles operativos y mandos medios CAUSARÍA resistencia en su implementación y retrasos en la planificación institucional.	Validar documentos resultantes de diseño.	50%	100	50	31/12/2022

4.4.5.2 Identificación de Planes de Acción para los Riesgos

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	El incumplimiento de los supuestos macroeconómicos CAUSARÍAN que la meta de recaudación no se cumpla	Realizar los acercamientos necesarios a través de las autoridades, en función de que cambios sustanciales al comportamiento económico del país por situaciones eventuales, determinen cambios a los supuestos macroeconómicos y por ende a la proyección de recaudación.	Prevenir/ Mitigar	Jefatura del Departamento de Planificación Institucional	31/10/2022
2	Cambios normativos que impliquen incorporación o eliminación de impuestos y/o gasto tributario CAUSARÍA el incumplimiento de los valores proyectados.	Generar nuevas estimaciones y proyección de ingresos y gasto tributario en donde se incorporen los cambios normativos y emitir oficio informando del cambio al ente rector de las Finanzas Públicas	Prevenir/ Mitigar	Jefatura del Departamento de Planificación Institucional	30/11/2022
3	Los cortos tiempos establecidos por el ente rector para la postulación de proyectos de inversión y el cambio de directrices y lineamientos a última hora CAUSARÍA expediente de proyectos incompletos o errores.	Solicitar el levantamiento de necesidades hasta el mes de abril del periodo en curso, acompañamiento metodológico a las unidades administrativas y seguimiento a las directrices y lineamientos del ente rector.	Prevenir/ Mitigar	Jefatura Departamental Planes, Programas y Proyectos	30/09/2022
4	La no revisión, validación y aprobación de cambios generados a los documentos institucionales solicitados por los Directores Nacionales o Subdirectores Generales posterior a las sumillas por parte de los niveles operativos y mandos medios resistencia en su implementación CAUSARÍA retrasos en la planificación institucional.	Realizar el informe mensual para que, desde la Dirección General, se comprometa a las Autoridades para el cumplimiento de la Programación Anual de la Planificación de los documentos institucionales 2022.	Prevenir	Jefatura Departamental Gestión de la Calidad y Cambio Institucional	30/12/2022

4.4.6. Departamentos de la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica

La Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica, cuenta con los siguientes Departamentos:

4.4.6.1 Departamento de Planificación Institucional

4.4.6.1.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar la efectividad del proceso de planificación MEDIANTE el monitoreo, seguimiento, control, análisis y evaluación de la gestión institucional.

Este objetivo, está alineado a las siguientes estrategias de la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica.

- Garantizar la implementación del modelo de planificación institucional de forma integral.
- Generar insumos que orienten el proceso de toma de decisiones.

4.4.6.1.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes e informes de Estadísticas de Recaudación	Mide la entrega de reportes e informes dentro del plazo establecido, una vez cargada la información al Cubo Integrado de Recaudación. Conforme solicitud de las autoridades se	0,98	Porcentaje	Archivo Excel	Número de reportes e informes de Estadísticas de Recaudación gestionadas dentro del plazo/Número de reportes e	discreto	mensual	0,995	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>gestionan la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cierre de Recaudación (Reporte) (hasta el segundo día hábil) • Publicación mensual de las Estadísticas de recaudación en la página web (hasta el cuarto día hábil) • Recaudación por fuente (hasta el cuarto día hábil) • Reporte de cumplimiento Zonales (hasta el tercer día hábil) <p>El numerador del presente indicador se multiplicará por un factor de acuerdo a la oportunidad en la entrega de información:</p> <p>1 día hábil después de la fecha establecida: 0.98 2 días hábiles después de la fecha establecida: 0.96 4 días hábiles después de la fecha establecida: 0.90 6 días hábiles después de la fecha establecida: 0.80</p>				informes de Estadísticas de Recaudación planificados.				
2	Porcentaje de entregables devueltos a la Coordinación de Previsiones y Estadísticas por errores de información.	<p>Productos devueltos por el nivel de supervisión, debido a errores.</p> <p>El indicador pretende medir un aspecto que garantice la calidad en los trabajos asignados y la atención al detalle.</p> <p>Error se considerará: Modificación de la información proporcionada a los datos de recaudación, ventas, entre otros.</p>	N/A	Porcentaje	Bases de Excel	Número de entregables devueltos por errores en la información proporcionada/Número de entregables en el trimestre.	discreto	Trimestral	0,10	Interno

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento	
3	Porcentaje de estudios e indicadores elaborados en el ámbito económico tributario.	Estudios e indicadores en el ámbito económico tributario elaborados por la Coordinación de Investigaciones y Estudios, entre los que están: Presión Fiscal, Índice de Actividad Económica No Petrolera, Informe de Gasto Tributario, informes de impacto tributario, estudios en el ámbito económico tributario, entre otros. *NOTA: Se debe considerar que la Coordinación de Investigaciones y Estudios en base a las gestiones de su competencia se pueden presentar situaciones atípicas, por lo cual el reporte del indicador semestral se encuentra supeditado al estado de estudios que se encuentren en el ámbito de reporte de este indicador, considerando la priorización de situaciones coyunturales	0,85	Porcentaje	Base Excel	de	Estudios e indicadores en el ámbito económico tributario presentados. / Estudios e indicadores en el ámbito económico tributario planificados	discreto	semestral	0,90	GPR
4	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite*	El presente indicador relaciona la cantidad de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento, respecto a la cantidad de trámites gestionados. Para la definición del plazo establecido, se considerará el campo definido como "Fecha de vencimiento" y el mismo dependerá de la clase o tipo de trámite, cuyos plazos se encuentran parametrizados en el Sistema Nacional de Trámites. Para aquellos trámites que han sido finalizados (y no requieren notificación), se	0,00	Porcentaje	Base Excel	de	Número de trámites gestionados dentro del plazo establecido en el periodo de reporte/ Número de trámites gestionados en el periodo de reporte	discreto	trimestral	0,90	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>consideran gestionados dentro del plazo establecido si la fecha de fin del trámite es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p> <p>Para aquellos trámites que han sido notificados, se consideran gestionados dentro del plazo, si la fecha de notificación es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p> <p>La fecha de corte para el reporte será el último día de cada trimestre</p>								
5	Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de informes de Planificación Institucional	<p>El presente indicador mide el cumplimiento de los tiempos establecidos para la entrega de los siguientes informes de planificación institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Trimestral de Seguimiento PAP (dentro de los 20 días laborables al término de cada trimestre) - Informe Semestral de Seguimiento PEI (dentro de los 20 días laborables al término de cada semestre) - Informe SECODI (dos informes al mes). - Informe mensual del seguimiento a la Implantación a las Recomendaciones constantes en los informes de la Contraloría General del Estado (dentro de los 3 días laborables al término de cada mes). <p>*Informe de apertura / cierre /modificación de oficinas prestadoras de servicio (15 días laborables desde la reasignación del informe hasta el envío para la revisión de la Jefatura Departamental)</p>	N/A	Porcentaje	Base Excel	de Informes de planificación institucional generados dentro de los plazos establecidos/ Informes de planificación institucional planificados o solicitados	discreto	cuatrimestral	1	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>- Informe de Rendición de Cuentas (Cierre en el sistema de Rendición de Cuentas conforme el plazo establecido por Consejo de Participación Ciudadana y Control Social -1 vez al año)</p> <p>El numerador del presente indicador se multiplicará por un factor de acuerdo a la oportunidad en la entrega de información:</p> <p>A tiempo: 1</p> <p>1 - 2 días hábiles después de la fecha establecida: 0.95</p> <p>3 - 4 días hábiles después de la fecha establecida: 0.90</p> <p>5 - 6 días hábiles después de la fecha establecida: 0.85</p> <p>*Informe que podrá o no ser reportado, en función de las solicitudes realizadas.</p>								
6	Porcentaje de seguimientos PAP realizados	<p>Mide la cantidad de seguimientos realizados en el periodo.</p> <p>Un seguimiento se considera desde el requerimiento a las unidades administrativas y el seguimiento oportuno de la respuesta.</p> <p>El requerimiento del reporte de cumplimiento de la programación se lo realizará hasta los 3 primeros días laborales del mes siguiente al del reporte, y se gestionará su respuesta hasta los primeros 10 días laborales de cada mes.</p>	1	Porcentaje	Base Excel	de Número de seguimientos gestionados dentro del plazo. / Número de seguimientos planificados en el Periodo	discreto	mensual	1	Interno
7	Porcentaje de cumplimiento oportuno de reportes de control de la gestión institucional	<p>Este indicador mide la oportunidad, es decir, el cumplimiento de tiempos establecidos para la entrega de reportes de control de gestión institucional cuya base de información constituyen los sistemas gubernamentales.</p>	1	Porcentaje	Base Excel	de Reportes de control de gestión institucional generados dentro de los plazos establecidos/ Reportes de control de gestión	discreto	mensual	1	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>Los reportes relacionados con este indicador son:</p> <p>IGE (Gestión Estratégica), el cual se lo genera mensualmente dos días laborables posteriores a la fecha límite para actualizar y cerrar resultados conforme normativa.</p> <p>IGT (Gestión Táctica) el cual se lo genera mensualmente tres días laborables posteriores a la fecha límite para actualizar y cerrar resultados conforme normativa.</p> <p>En el caso de los reportes IGE e IGT Se entenderá finalizado cuando se haya remitido por correo electrónico institucional y se haya publicado en la intranet institucional. LOTAIP METAS: Se genera mensualmente en cumplimiento a la LOTAIP hasta el 05 de cada mes o siguiente día laborable en caso de fin de semana o feriado.</p> <p>LOTAIP RESULTADOS: Se genera mensualmente hasta el 18 de cada mes o siguiente día laborable en caso de fin de semana o feriado.</p> <p>Para los reportes LOTAIP METAS Y LOTAIP RESULTADOS, se entenderá como finalizado dentro del plazo cuando se haya remitido por correo electrónico a la Secretaría del Comité de Transparencia.</p> <p>El numerador del presente indicador se multiplicará por un factor de acuerdo a la</p>				institucional planificados				

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		oportunidad en la entrega de información: A tiempo: 1 1 a 2 días hábiles después de la fecha establecida: 0.95 3 - 4 días hábiles después de la fecha establecida: 0.90 5 - 6 días hábiles después de la fecha establecida: 0.85.								
8	Porcentaje de planes de mejora de indicadores con desviación, registrados dentro del plazo.	Mide la oportunidad del registro en la herramienta GPR de los planes de mejora para los indicadores con desviación, hasta el 15 de cada mes. El numerador del presente indicador se multiplicará por un factor de acuerdo a la oportunidad en la entrega de información: A tiempo: 1 1 a 2 días hábiles después de la fecha establecida: 0.98 3 a 4 días hábiles después de la fecha establecida: 0.95 5 a 6 días hábiles después de la fecha establecida: 0.93	0,98	Porcentaje	Base Excel	de Número de planes de mejora registrados dentro del plazo/ Total de planes de mejora por registrar en la herramienta a GPR del período de medición	discreto	Trimestral	0,98	GPR
9	EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	Mide el cumplimiento de actividades de planes de acción relacionados con indicadores estratégicos institucionales (N1) que presentan metas con bajo nivel de cumplimiento (Indicadores en rojo y amarillo). Base Legal Norma Técnica del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa. Art. 131. Planes de Acción. Los planes de acción son las iniciativas priorizadas que las instancias responsables de las metas del Plan	0,0	Porcentaje	Base Excel	de Número de planes de mejora registrados dentro del plazo/ Total de planes de mejora por registrar en la herramienta a GPR del período de medición	discreto	Trimestral	1	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>Nacional de Desarrollo y de las intervenciones públicas, identifican y se comprometen a implementar para revertir el avance menor al esperado en el cumplimiento de las metas establecidas para retroalimentar el ciclo de la planificación.</p> <p>Art. 132. Responsabilidad de la formulación. Las instituciones o instancias responsables de metas con avance menor al esperado, están a cargo de la elaboración de los planes de acción. Para este efecto, el ente rector de planificación nacional brindará el acompañamiento.</p> <p>Art. 133. Contenido del Plan de Acción. Los planes de acción contendrán al menos</p> <p>a) Identificación de la problemática.</p> <p>b) Acciones correctivas y nuevas líneas de acción a implementar y sus responsables.</p> <p>Norma Técnica de Implementación y Operación de la Metodología y Herramienta de Gobierno por Resultados.</p> <p>Art. 6. Conceptos y Definiciones.</p> <p>g) Semáforos o alertas de indicadores.</p> <p>Semáforos amarillos. Representan alertas de mediano riesgo y requieren evaluación, monitoreo y posibles acciones preventivas o correctivas.</p> <p>Semáforos rojos. Representan alertas de alto riesgo con resultados inaceptables en comparación a sus</p>								

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		metas, y deberían ser priorizados para acciones correctivas o planes de mejora inmediata								

4.4.6.1.3 Riesgos del Departamento

4.4.6.1.3.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
1	El incumplimiento de los supuestos macroeconómicos CAUSARÍAN que la meta de recaudación no se cumpla	Los supuestos macroeconómicos constituyen el insumo para la estimación de la meta de recaudación por lo que, de existir un sesgo en los mismos, afectaría el cumplimiento de los valores proyectados.	50%	20	10	30/11/2022
2	Cambios normativos que impliquen incorporación o eliminación de impuestos y/o gasto tributario CAUSARÍA el incumplimiento de los valores proyectados.	Los cambios en la normativa tributaria podrían generar incremento o reducción del ingreso y/o gasto tributario, por lo que es importante incorporar estos impactos una vez aprobados dichos cambios, incluyendo si es el caso lo señalado en el reglamento de aplicación	50%	10	5	30/12/2022
3	No contar con una consulta de generación automática de información para ejecutar los informes de Índice de Gestión Estratégica (IGE) e Índice de Gestión Táctica (IGT) CAUSARÍA el reportar entregables que contengan imprecisiones a las unidades administrativas.	El realizar los informes IGE e IGT de manera manual por los funcionarios de Control de Gestión pueden contener impresiones involuntarias al transcribir la información a las bases de reporte de los informes	30%	80	24	31/12/2022
4	El incremento desmesurado de la cantidad de pedidos no programados CAUSARÍA que la capacidad operativa no sea suficiente para el cumplimiento de la planificación de los productos y entregables de las unidades.	El incremento desmesurado de la cantidad de pedidos no programados.	50%	40	20	31/12/2022
5	Nuevas directrices del organismo rector de la planificación gubernamental en torno a la estructura de GPR CAUSARÍA no contar con información histórica cargada en la herramienta.	La Secretaría Nacional de Planificación preliminarmente plantea la posibilidad de crear una nueva estructura en GPR, lo cual sugiere el fin de la	50%	80	40	31/05/2022

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
		vigencia de todos los elementos a los que se articula nuestra institución y por ende no poder visualizar información histórica.				

4.4.6.1.3.2 Identificación de los Planes de Acción

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	El incumplimiento de los supuestos macroeconómicos CAUSARÍA que la meta de recaudación no se cumpla	Realizar los acercamientos necesarios a través de las autoridades, en función de que cambios sustanciales al comportamiento económico del país por situaciones eventuales, determinen cambios a los supuestos macroeconómicos y por ende a la proyección de recaudación.	Prevenir/ Mitigar	Jefatura del Departamento de Planificación Institucional	31/10/2022
2	Cambios normativos que impliquen incorporación o eliminación de impuestos y/o gasto tributario CAUSARÍA el incumplimiento de los valores proyectados.	Generar nuevas estimaciones y proyección de ingresos y gasto tributario en donde se incorporen los cambios normativos y emitir oficio informando del cambio al ente rector de las Finanzas Públicas	Prevenir/ Mitigar	Jefatura del Departamento de Planificación Institucional	30/11/2022
3	No contar con una consulta de generación automática de información para ejecutar los informes de Índice de Gestión Estratégica (IGE) e Índice de Gestión Táctica (IGT) CAUSARÍA el reportar entregables que contengan imprecisiones las unidades administrativas.	Generar una consulta que permita visualizar de manera automática en el visor de indicadores de gestión institucional la información correspondiente a IGE e IGT de manera mensual para una oportuna toma de decisiones	Prevenir/ Mitigar	Jefatura del Departamento de Planificación Institucional	01/12/2022
4	El incremento desmesurado de la cantidad de pedidos no programados CAUSARÍA que la capacidad operativa no sea suficiente para el cumplimiento de la planificación de los productos y entregables de las unidades	Monitorear mensualmente el cumplimiento de los cronogramas de actividades a fin de alertar situaciones emergentes y proponer alternativas de acción.	Prevenir/ Mitigar	Jefatura del Departamento de Planificación Institucional	30/11/2022
5	Nuevas directrices del organismo rector de la planificación gubernamental en torno a la estructura de GPR CAUSARÍA no contar con información histórica cargada en la herramienta.	Solicitar al organismo rector de la planificación gubernamental, se obtenga y remita un respaldo de la información registrada en la herramienta.	Prevenir/ Mitigar	Jefatura del Departamento de Planificación Institucional	30/04/2022

4.4.6.1.4 Programación Anual

4.4.6.1.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Elementos Transversales del Programa	Elementos Transversales del Programa INNOVA	1/1/2020	31/12/2025

4.4.6.1.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.4.6.2 Departamento de Planes, Programas y Proyectos

4.4.6.2.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar la efectividad en la ejecución de los proyectos y programas institucionales MEDIANTE la implementación de estándares y mejores prácticas en la administración de proyectos.

Este objetivo, está alineado a las siguientes estrategias de la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica:

- Fortalecer la mejora continua con la ejecución de intervenciones priorizadas conforme el lineamiento estratégico.

4.4.6.2.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de cumplimiento en seguimientos a Planes y Proyectos	Cumplimiento a la planificación mensual del Departamento de Planes, Programas y Proyectos, relacionada con la ejecución de seguimientos a programas y proyectos que se encuentran registrados y priorizados en el portafolio institucional vigente. Se considera para el indicador los programas y proyectos activos (en etapa de: anteproyecto, definición, planeación, ejecución, cierre y congelados).	0,95	Porcentaje	Base de Excel	Número de seguimientos a planes y proyectos efectuados durante el periodo de reporte/ Número de programas y proyectos activos (en etapa de: anteproyecto, definición, planeación, ejecución, cierre y congelados).	discreto	Mensual	1	GPR
2	COMPONENTE 6: Riesgos en Programas y Proyectos (Porcentaje de Riesgos No Tributarios - IRNOT)	Consolidación de riesgos de programas y proyectos institucionales, gestionados por los líderes de proyectos, registrados y priorizados en el portafolio institucional vigente. Se considera para el indicador los programas y proyectos activos en etapa de anteproyecto, definición, planeación, ejecución, cierre y congelados.	0,3793	Porcentaje	Base de Excel	Sumatoria (promedio de riesgos inherentes de cada Dirección Nacional x porcentaje de participación de proyectos en el portafolio institucional)	discreto	Trimestral	0,3796 0,378 0,3776 0,3773	Interno
3	Índice de efectividad en implementación de programas y proyectos institucionales	Mide el porcentaje de proyectos implementados en un determinado periodo, respecto del número de proyectos que registran la etapa de ejecución en el portafolio institucional.	N/A	número	Base en Excel	Número de programas y proyectos que pasan al estado completado /Número de programas y proyectos en ejecución, de acuerdo al cronograma establecido en el portafolio aprobado a inicios de año.	discreto	semestral	0,149 0,50	GPR

4.4.6.2.3 Riesgos del Departamento

4.4.6.2.3.1 Identificación de Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
1	El bajo nivel de empoderamiento de los servidores y unidades involucradas en la aplicación de la metodología para administración y gestión de proyectos CAUSARÍA retraso en el acompañamiento y seguimiento a los proyectos y programas institucionales.	El no dar la importancia debida a revisiones y definiciones en funciones de lo que se diseña el alcance, tiempo y presupuesto de un proyecto, o desconocimiento sobre la aplicación de la metodología en la ejecución de proyectos, desencadena una serie de errores y retrasos en la ejecución de los mismos, dificultando el cumplimiento de las observaciones producto del acompañamiento y seguimiento.	60%	80	48	31/12/2022
2	Los cortos tiempos establecidos por el ente rector para la postulación de proyectos de inversión y el cambio de directrices y lineamientos a última hora CAUSARÍA expediente de proyectos incompletos o errores.	Debido a los cambios en las directrices y lineamientos de postulación de proyectos, estudios o programas de inversión, ajustan a las instituciones a plazos cortos para levantamiento de documentación y postulación.	60%	80	48	31/10/2022
3	El cambio en las definiciones presupuestarias para la ejecución de proyectos CAUSARÍA la implementación parcial o no implementación de los proyectos priorizados.	Cambios en el presupuesto de proyectos de inversión causaría que se tenga que realizar ajustes en el alcance de los proyectos vigentes y afectar directamente en la calidad de los productos finales.	40%	100	40	31/12/2022

4.4.6.2.3.2 Identificación de los Planes de Acción

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	El bajo nivel de empoderamiento de los servidores y unidades involucradas en la aplicación de la metodología para	Comunicar permanentemente a los responsables de las unidades administrativas de los proyectos	Prevenir/ Mitigar	Jefatura Departamental	30/11/2022

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
	administración y gestión de proyectos CAUSARÍA retraso en el acompañamiento y seguimiento a los proyectos y programas institucionales.	del portafolio, la metodología a aplicarse para el seguimiento de sus hitos y fechas máximas de cumplimiento en caso de realizar cambios.		Planes, Programas y Proyectos	
2	Los cortos tiempos establecidos por el ente rector para la postulación de proyectos de inversión y el cambio de directrices y lineamientos a última hora CAUSARÍA expediente de proyectos incompletos o errores.	Solicitar el levantamiento de necesidades hasta el mes de abril del periodo en curso, acompañamiento metodológico a las unidades administrativas y seguimiento a las directrices y lineamientos del ente rector.	Prevenir/ Mitigar	Jefatura Departamental Planes, Programas y Proyectos	30/09/2022
3	El cambio en las definiciones presupuestarias para la ejecución de proyectos CAUSARÍA la implementación parcial o no implementación de los proyectos priorizados.	Realizar seguimiento con periodicidad mensual a la ejecución del presupuesto asignado para gestión de proyectos, reportar y escalar cualquier desvío o cambio determinado.	Prevenir/ Mitigar	Jefatura Departamental Planes, Programas y Proyectos	30/11/2022

4.4.6.2.4 Programación Anual

4.4.6.2.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Elementos transversales del programa	Elementos Transversales del Programa INNOVA	1/1/2020	31/12/2025

4.4.6.2.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.4.6.3 Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

4.4.6.3.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar la madurez de los procesos institucionales MEDIANTE la implementación de un modelo de excelencia basado en principios de calidad y cambio de la cultura organizacional.

Este objetivo, está alineado a las siguientes estrategias de la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica:

- Garantizar la implementación del modelo de planificación institucional de forma integral.
- Implementar un enfoque de innovación en los procesos y servicios institucionales.

4.4.6.3.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de procesos sustantivos priorizados mejorados	Indicador que permitirá conocer la proporción de procesos sustantivos priorizados mejorados para el período de tiempo seleccionado	N/A	Porcentaje	Base de Excel	Número de procesos sustantivos mejorados/ Total de procesos sustantivos priorizados para mejorar	continuo	semestral	1	GPR
2	E5. GESTIÓN DEL CAMBIO (TH) - Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del	El indicador busca medir el porcentaje de avance del cumplimiento de la ejecución del Plan Estratégico de Mejora, para incrementar el Clima Laboral de las	1	Porcentaje	Base de Excel	Ponderación de las actividades implementadas (Matriz de cálculo porcentual de	Continuo	semestral	0,18	Interno

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
	Clima Laboral)	<p>instituciones intervenidas con la finalidad de mejorar el desempeño de los servidores públicos y por ende la calidad en el servicio a la ciudadanía. El indicador homologado se medirá de manera trimestral en donde el primer, segundo y tercer trimestre se deberá cumplir con las actividades de las estrategias 1 - 2 - 3 - 4.</p> <p>En el cuarto trimestre se deberá cumplir con las actividades de las estrategias 1 - 2 - 3 - 4 y se incluirá la estrategia 5.</p> <p>La suma de la implementación de las 5 estrategias será el 100% de cumplimiento anual del Plan Estratégico de Mejora.</p> <p>La totalidad de actividades planificadas por trimestre tendrá una ponderación del 25%.</p> <p>El cumplimiento de las metas trimestrales es acumulado de acuerdo con el siguiente detalle: Primer trimestre: 25% Segundo trimestre: 50% Tercer trimestre: 75% Cuarto trimestre: 100%</p> <p>La Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional generará la matriz de cálculo porcentual de evidencias para el registro del avance de implementación de las actividades; mismo que se deberá reflejar en la herramienta de GPR.</p>				evidencias) / Ponderación total de actividades planificadas del Plan Estratégico de Mejora (100%)				
3	Porcentaje de madurez de los procesos institucionales	El presente indicador busca medir el nivel de madurez alcanzado por los procesos institucionales de nivel 3, cuya valoración depende del	N/A	Porcentaje	Base de Excel	Promedio simple de la calificación obtenida mediante la implementación de la metodología	discreto	anual	0,60	Interno

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>cumplimiento de los siguientes criterios de evaluación:</p> <ol style="list-style-type: none"> Liderazgo y compromiso Estrategia y planificación Arquitectura (Información y tecnología) Procesos y servicios Evaluación y mejora <p>Este indicador se medirá internamente (no en GPR) de forma anual a través del Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional, el cual consolidará los resultados obtenidos en la madurez de los procesos (indicador por cada criterio).</p>				a de medición de madurez de los procesos del SRI				
4	Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma Gubernamental	Indicador que permitirá conocer el grado de cumplimiento de la actualización de información de transparencia de trámites en la plataforma gubernamental. (volumen, quejas, requisitos, etc.)	1	N/A	Plataforma Gubernamental	Número de trámites que tienen actualizado el apartado de transparencia / Número de trámites publicados en la Plataforma Gubernamental	Discreto	Mensual	Ene: 1; Feb: 1; Mar: 1; Abr: 1; May: 1; Jun: 1; Jul: 1; Ago: 1; Sep: 1; Oct: 1; Nov: 1; Dic: 1	GPR

4.4.6.3.3 Riesgos del Departamento

4.4.6.3.3.1 Identificación de Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
1	La no revisión, validación y aprobación de cambios generados a los documentos institucionales solicitados por los Directores Nacionales o Subdirectores Generales posterior a las sumillas por parte de los niveles operativos y mandos medios CAUSARÍA resistencia en su implementación y retrasos en la planificación institucional.	Validar documentos resultantes de diseño.	50%	100	50	31/12/2022
2	El no contar con la plantilla completa de talento humano por participar en otras unidades a través de cambios administrativos, CAUSARÍA la no ejecución de las actividades programadas, así como ajustes en programación.	Recurso humano en cambios administrativos a otras unidades.	50%	100	50	01/03/2022

4.4.6.3.3.2 Identificación de los Planes de Acción

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	La no revisión, validación y aprobación de cambios generados a los documentos institucionales solicitados por los Directores Nacionales o Subdirectores Generales posterior a las sumillas por parte de los niveles operativos y mandos medios resistencia en su implementación CAUSARÍA retrasos en la planificación institucional.	Realizar el informe mensual para que, desde la Dirección General, se comprometa a las Autoridades para el cumplimiento de la Programación Anual de la Planificación de los documentos institucionales 2022.	Prevenir	Jefatura Departamental	30/12/2022
2	El no contar con la plantilla completa de talento humano por participar en otras unidades a través de cambios administrativos, CAUSARÍA la no ejecución de las actividades programadas, así como ajustes en programación.	Realizar acercamientos desde la jefatura departamental y Dirección Nacional de Planificación Estratégica hacia la máxima autoridad para exponer la necesidad de contar con la plantilla de talento humano completa y así cumplir con las obligaciones y atribuciones del Departamento	Prevenir	Jefatura Departamental	31/01/2022

4.4.6.3.4 Programación Anual

4.4.6.3.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Proyecto de Modelo de Operaciones	Modelo de operaciones institucional que permita mejorar los procesos de la cadena de valor a través del diagnóstico y levantamiento de iniciativas que optimicen y mejoren los tiempos de atención de los trámites institucionales atendidos en el segundo nivel, así como incorporar el centro de operaciones para la atención transversal de los procesos de cadena de valor.	01/01/2022	15/01/2022
2	Proyecto de Gestión de Casos y Papeles de trabajo	Flujos generados del Proyecto de Modelo Operaciones Componente Papeles de Trabajo	01/01/2022	De acuerdo al Plan de Gestión

4.4.6.3.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.5 Dirección Nacional de Tecnología

4.5.1. Misión

Proveer eficaz y eficientemente a la Administración Tributaria asesoría y servicios tecnológicos de calidad que faciliten el cumplimiento de la misión y visión institucional, a través de la investigación, implementación y operación de soluciones tecnológicas innovadoras, basados en las mejores prácticas de las industrias.

4.5.2. Objetivo

Incrementar la calidad, seguridad y cobertura de los servicios tecnológicos.

El objetivo de la Dirección está alineado al objetivo estratégico institucional “Fortalecer las capacidades institucionales” y al objetivo de la Subdirección General de Desarrollo Organizacional: “Incrementar la eficiencia en los procesos alineados al desarrollo organizacional”; específicamente a la estrategia:

- Fortalecer los servicios tecnológicos que soportan los procesos institucionales.

4.5.3. Estrategias de la Dirección

- Generar alternativas de innovación TI y arquitectura de los servicios tecnológicos.
- Mejorar los niveles de seguridad y la gestión de riesgos de los servicios tecnológicos.
- Fortalecer la calidad en el desarrollo, mantenimiento de aplicaciones institucionales y en la explotación de la información.
- Estandarizar, fortalecer y actualizar los componentes tecnológicos institucionales.

- Alinear la gestión de la continuidad de los servicios tecnológicos a los procesos críticos de la institución.
- Mejorar los procesos de gestión tecnológica implementados.

4.5.4. Indicadores de la Dirección

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo de la Dirección:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de calidad en la gestión de los servicios tecnológicos	Mide la calidad en la gestión de los servicios tecnológicos que ofrece la DNT, a través de los 4 componentes que generan sus departamentos: 1) Calidad en el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones tecnológicas y explotación de información, promedio de los resultados obtenidos en el periodo. (25%) 2) Cumplimiento en la atención de requerimientos solucionados correctamente, eficiencia en la solución de eventos de TI, eficacia en la resolución de problemas y disponibilidad de servicios tecnológicos en la operación, promedio de los resultados obtenidos en el periodo. (25%) 3) Cumplimiento en la ejecución de pruebas prioritarias y en la ejecución del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad Informática, promedio de los resultados obtenidos en el periodo. (25%) 4) Cumplimiento en la gestión de la planificación de TI, promedio de los resultados obtenidos en el periodo. (25%)	N/A	Porcentaje	Resultados obtenidos en el periodo de los siguientes indicadores: - Porcentaje de calidad en el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones tecnológicas - Porcentaje de calidad en la explotación de información - Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos en ambiente de internet - Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos en ambiente de intranet - Porcentaje de la eficiencia de atención de eventos TI - Porcentaje de requerimientos solucionados correctamente. - Eficacia en la resolución de problemas - Porcentaje de cumplimiento de Pruebas Prioritarias	Sumatoria de los pesos ponderados de los 4 componentes	Discreto por período	Semestral	90% Todos los períodos	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
					- Porcentaje de ejecución del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad Informática - Porcentaje de cumplimiento en la gestión de la Planificación de TI en el plazo establecido.					
2	Porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios vigentes en el periodo.	Expresa el grado de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio críticos y medios/bajos que se encuentran vigentes en el periodo de evaluación, incluyendo los tiempos de atención de requerimientos.	N/A	Porcentaje	- Informe de cumplimiento de cada acuerdo de nivel de servicio que se encuentre vigente en el periodo de evaluación. Acuerdos de niveles de servicios, vigentes en el periodo de evaluación.	Suma del porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio/ Número de acuerdos de niveles de servicio.	Discreto	Trimestral	95% Todos los periodos	GPR

4.5.5. Riesgos de la Dirección

4.5.5.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han detectado y que de materializarse pueden afectar en el cumplimiento del objetivo de la Dirección Nacional:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
1	La no asignación de la totalidad del presupuesto requerido CAUSARÍA afectación en el cumplimiento de los objetivos de la planificación.	La falta de asignación presupuestaria total para ejecutar las acciones operativas relacionadas a la renovación tecnológica y soportes y mantenimientos de la infraestructura incidiría en el	80%	60	48	31/08/2022

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
		cumplimiento del objetivo de la Dirección.				
2	El incremento de la brecha en la capacidad operativa en los Departamentos de la Dirección por salidas del personal, demora en los procesos de reclutamiento, partidas vacante que no han podido ser llenadas, supresión de partidas o la no asignación de contratos ocasionales CAUSARÍA retrasos en el cumplimiento de los proyectos, acciones operativas planificadas y en la gestión de los procesos tecnológicos.	El incremento de la falta de capacidad operativa incidiría en el cumplimiento de la planificación de la Dirección Nacional de Tecnología.	50%	40	20	31/12/2022
3	Retrasos en los procesos de contratación provocados por demora en la obtención de avales con entidades externas y/o revisiones por parte de unidades administrativas del SRI CAUSARÍA afectación en la disponibilidad de los servicios tecnológicos institucionales.	Los retrasos en los procesos de contratación provocados por demora en la obtención de avales con entidades externas y/o revisiones por parte de unidades administrativas del SRI, puede comprometer la disponibilidad de los servicios tecnológicos al no contar oportunamente con los bienes y/o servicios requeridos para mantener la operación.	40%	30	12	31/12/2022

4.5.5.2 Identificación de Planes de Acción para los Riesgos

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	La no asignación de la totalidad del presupuesto requerido CAUSARÍA afectación en el cumplimiento de los objetivos de la planificación.	Gestionar con la Dirección Nacional Administrativa Financiera la asignación del presupuesto solicitado.	Prevenir	Director de la DNT	31/08/2022
		Solicitar la confirmación del presupuesto asignado. Si el presupuesto es menor al requerido, se priorizarán las adquisiciones de los temas más críticos, considerando las dependencias de presupuesto de gasto e inversión.	Mitigar	Director de la DNT	31/05/2022
2	El incremento de la brecha en la capacidad operativa en los Departamentos de la Dirección por salidas del personal, demora en los procesos de reclutamiento, partidas vacante que no han podido ser llenadas, supresión de partidas o la no asignación de contratos ocasionales CAUSARÍA retrasos en el cumplimiento de los proyectos, acciones operativas planificadas y en la gestión de los procesos tecnológicos.	Solicitar cambios de prioridad o alcance de iniciativas a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica.	Mitigar	Director de la DNT	30/11/2022
		Solicitar formalmente en coordinación con la Dirección Nacional de Talento Humano la asignación de contratos ocasionales para cubrir las necesidades de la operación y mantenimiento de los sistemas.	Mitigar	Director de la DNT	30/11/2022

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
		Solicitar a la Dirección de Talento Humano la planificación de los concursos y asignación de nombramientos provisionales de acuerdo con los perfiles requeridos por la Dirección Nacional de Tecnología.	Mitigar	Director de la DNT	30/11/2022
3	Retrasos en los procesos de contratación provocados por demora en la obtención de avales con entidades externas y/o revisiones por parte de unidades administrativas del SRI CAUSARÍA afectación en la disponibilidad de los servicios tecnológicos institucionales.	Realizar el seguimiento coordinado con la Dirección Nacional Administrativa Financiera con el fin de realizar los escalamientos necesarios de manera oportuna.	Mitigar	Director de la DNT	30/11/2022

4.5.6. Departamentos de la Dirección Nacional de Tecnología

La Dirección Nacional de Tecnología, cuenta con los siguientes Departamentos:

4.5.6.1 Departamento de Planificación TI

4.5.6.1.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar el nivel de estandarización de los componentes de la arquitectura tecnológica institucional y el cumplimiento de los niveles de servicios MEDIANTE la definición de la arquitectura y estándares tecnológicos, la investigación, la planificación de tecnologías de la información y la gestión de capacidad, catálogo y niveles de servicio.

El objetivo está alineado a las siguientes estrategias de la Dirección Nacional de Tecnología:

- Generar alternativas de innovación TI y arquitectura de los servicios tecnológicos.
- Mejorar los procesos de gestión tecnológica implementados.

4.5.6.1.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios vigentes en el periodo.	Expresa el grado de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio críticos y medios/bajos que se encuentran vigentes en el periodo de evaluación, incluyendo los tiempos de atención de requerimientos.	N/A	Porcentaje	- Informe de cumplimiento de cada acuerdo de nivel de servicio que se encuentre vigente en el periodo de evaluación. Acuerdos de niveles de servicios, vigentes en el periodo de evaluación.	Suma del porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio/ Número de acuerdos de niveles de servicio.	Discreto por periodo	Trimestral	95% Todos los periodos	GPR
2	Porcentaje de cumplimiento en la gestión de la Planificación de TI en el plazo establecido.	Expresa el grado de cumplimiento de la elaboración y actualización de la Planificación de TI, Diseños de Servicios Tecnológicos (catálogo, niveles y capacidad) y arquitecturas, estándares e investigaciones tecnológicas en el plazo establecido.	N/A	Porcentaje	Matriz de seguimiento de entregables realizados por el Departamento de Planificación TI y documentos generados y registrados en el servidor de archivos Alfresco. / Matriz de entregables planificados por el Departamento de Planificación TI..	Número de entregables de Planificación de TI, Diseños de Servicios Tecnológicos (catálogo, niveles y capacidad) y arquitecturas, estándares e investigaciones tecnológicas elaborados o actualizados en el periodo establecido/ Número de entregables en la gestión de los procesos de Planificación de TI, Diseños de Servicios Tecnológicos (catálogo, niveles y capacidad) y arquitecturas, estándares e investigaciones	Discreto por periodo	Trimestral	95% Todos los periodos	Interno

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
						tecnológicas planificados.				
3	Cobertura de Diseño de servicio tecnológicos (arquitectura, ficha, mapa, capacidad y niveles de servicio)	Expresa el grado de cobertura del diseño de servicio (arquitectura, ficha, mapa, capacidad y niveles de servicio) sobre los servicios tecnológicos detallados en el Catálogo de Servicios Tecnológicos.	N/A	Porcentaje	Matriz de seguimiento de entregables realizados por el Departamento de Planificación TI y documentos generados y registrados en el servidor de archivos Alfresco. / Matriz de entregables planificados por el Departamento de Planificación TI.	Número de servicios tecnológicos que tienen Diseño (arquitectura, ficha, mapa, capacidad y niveles de servicio) / Total de servicios tecnológicos detallados en el Catálogo de Servicios Tecnológicos	Discreto por periodo	Trimestral	30% Todos los periodos	Interno

4.5.6.1.3 Riesgos del Departamento

4.5.6.1.3.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
1	La inclusión de cambios no planificados CAUSARÍA retrasos, retrabajos e incumplimientos de objetivos.	La inclusión de cambios no planificados afectaría la planificación del Departamento de Planificación TI.	30%	40	12	31/12/2022

4.5.6.1.3.2 Identificación de los Planes de Acción

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida

1	La inclusión de cambios no planificados CAUSARÍA retrasos, retrabajos e incumplimientos de objetivos.	Socializar al inicio del año, las acciones operativas y proyectos planificados con los involucrados.	Mitigar	Jefe Nacional del Dpto. de Planificación TI	30/03/2022
		Solicitar el control de cambios a la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica y actualizar la Planificación.	Aceptar	Jefe Nacional del Dpto. de Planificación TI	30/11/2022

4.5.6.1.4 Programación Anual

4.5.6.1.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Proyecto de Renovación Tecnológica del Programa Institucional de Proyectos de Innovación.	Migración de las herramientas de Gestión Tecnológica (HPSM – UCMDB).	Enero 2020	Diciembre 2025
2	Solución de inconsistencias en la implementación de las Reformas del EOP 2021	<p>Revisar y solventar los problemas reportados mediante memorando SRI-NAC-SGD-2021-0517-M del 05 de julio de 202:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ADM: Inconsistencias en la información y problemas conceptuales en la organización de catálogos en la estructura orgánica institucional. -SIGETH, componentes de sincronización con ADM, La información no se encuentra sincronizada con ADM de acuerdo con la EOP. -IDM, Hereda los problemas conceptuales de información. -Sistemas Legados, Duplicidad e inconsistencia de información referente a datos de los servidores institucionales y estructura organizacional (Cada aplicación ejecuta reglas independientes) <p>Se considerará que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La sincronización entre SIGETH y ADM es realizada a través de IDM. 	Noviembre 2021	Octubre 2022
3	Elementos Transversales del Programa NNOVA.	Elementos Transversales del Programa INNOVA	Enero 2020	Diciembre 2025

4.5.6.1.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.5.6.2 Departamento de Desarrollo

4.5.6.2.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar la calidad y efectividad en la construcción y mantenimiento de servicios tecnológicos MEDIANTE la optimización de los procesos de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones institucionales y modelos de datos para la explotación de la información y el uso eficiente de los recursos.

El objetivo está alineado a las siguientes estrategias de la Dirección Nacional de Tecnología:

- Fortalecer la calidad en el desarrollo, mantenimiento de aplicaciones institucionales y en la explotación de la información.
- Mejorar los procesos de gestión tecnológica implementados.

4.5.6.2.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de calidad en el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones tecnológicas	Mide la calidad en el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones tecnológicas con 6 componentes: 1) Satisfacción de Usuarios (10%), 2) Atención de Incidentes (10%), 3) Tiempos Planificados (25%), 4) Atención de cambios (25%) *, 5) Cumplimiento de Liberaciones Ejecutadas vs Planificadas (20%), 6) Calidad de pasos a producción (10%). * Se consideran los cambios ingresados en	93%	Porcentaje	Herramienta HP Service Manager Encuestas de Satisfacción de Usuarios SIS Pasos a Producción – Gestión TI	Sumatoria de los pesos ponderados de los 6 componentes:	Discreto por periodo	Trimestral	93%	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		el período y que se planifiquen atender en el período.								
2	Porcentaje de calidad en la explotación de información	Mide la calidad en la explotación de información con 4 componentes: 1) Satisfacción de Usuarios (15%), 2) Tiempos Planificados (35%), 3) Atención de cambios (45%) *, 4) Calidad de Pasos a producción (5%). * Se consideran los cambios ingresados en el período y que se planifiquen atender en el período.	93%	Porcentaje	Herramienta HP Service Manager Encuestas de Satisfacción de Usuarios SIS Pasos a Producción – Gestión TI	Sumatoria de los pesos ponderados de los 4 componentes:	Discreto por período	Trimestral	93%	GPR

4.5.6.2.3 Riesgos del Departamento

4.5.6.2.3.1 Identificación de Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
1	No contar con la dotación de recursos ocasionales CAUSARÍA la reducción en la ejecución de proyectos institucionales con componente tecnológico y mantenimientos.	La falta de disponibilidad de recursos ocasionales podría representar un impacto negativo al alcance de objetivos.	90%	60	54	31/01/2022
2	No contar con el presupuesto necesario solicitado en la Proforma 2022 para la actualización de la plataforma institucional de inteligencia de negocios SAP o la no contratación CAUSARÍA que no se pueda contar con herramientas actuales que permitan realizar mejores análisis de la información.	La ausencia presupuestaria podría representar un impacto negativo en el objetivo de calidad en la explotación de información	90%	50	45	31/07/2022

4.5.6.2.3.2 Identificación de los Planes de Acción

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	No contar con la dotación de recursos ocasionales CAUSARÍA la reducción en la ejecución de proyectos institucionales con componente tecnológico.	Realizar solicitudes de nombramientos ocasionales para el año 2022	Contingencia	Coordinador Nacional de Desarrollo y Mantenimiento	28/02/2022
2	No contar con el presupuesto necesario solicitado en la Proforma 2022 para la actualización de la plataforma institucional de inteligencia de negocios SAP o la no contratación CAUSARÍA que no se pueda contar con herramientas actuales que permitan realizar mejores análisis de la información.	Investigar en internet la resolución de problemas que tenga plataforma institucional de inteligencia de negocios SAP	Contingencia	Coordinador Nacional de Datawarehouse	31/08/2022
		Acción operativa: Investigación, prueba de concepto y repotenciación de herramientas alternativas para explotación de información	Contingencia	Coordinador Nacional de Datawarehouse	31/08/2022

4.5.6.2.4 Programación Anual

4.5.6.2.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Control antifraudes para servicios tecnológicos (implementación de doble factor) Proyecto en conjunto con Seguridad informática	- Módulo Doble factor de autenticación implementado - Mecanismo de Doble factor de autenticación para transacciones de alto riesgo implementado en los aplicativos de Matriculación Vehicular y Gestión Cobranza implementado	Ene 2019	Octubre 2022
2	Elementos Transversales del Programa INNOVA	Elementos Transversales del Programa INNOVA	Enero 2020	Diciembre 2025

4.5.6.2.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.5.6.3 Departamento de Infraestructura y Operaciones

4.5.6.3.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Mantener la disponibilidad de la infraestructura de hardware, software y comunicaciones que soportan los servicios tecnológicos MEDIANTE la ampliación, renovación, operación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica.

El objetivo está alineado a las siguientes estrategias de la Dirección Nacional de Tecnología:

- Estandarizar, fortalecer y actualizar los componentes tecnológicos institucionales.
- Mejorar los procesos de gestión tecnológica implementados.

4.5.6.3.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos en ambiente de internet	Mide la disponibilidad de la infraestructura de hardware, software y elementos de configuración que soportan las aplicaciones de internet al mes. (24x7).	99,30 %	Porcentaje	Matriz en Excel	Total de horas mes - total de horas de indisponibilidad ponderada mes) / Total de horas mes	Discreto	Mensual	99,4% por cada periodo	Interno
2	Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos en ambiente de intranet	Mide la disponibilidad de la infraestructura de hardware, software y elementos de configuración que soportan las aplicaciones de intranet al mes. (9x5).	98%	Porcentaje	Matriz en Excel	Total de horas mes - total de horas de indisponibilidad ponderada mes) / Total de horas mes	Discreto	Mensual	99% por cada periodo	Interno
3	Porcentaje de la eficiencia de atención de eventos TI	El indicador mide el cumplimiento oportuno de los eventos TI de acuerdo con el siguiente detalle: Eventos de advertencia y críticos: tiempo óptimo	84%	Porcentaje	Herramienta Operations Bridge Manager (CI's de infraestructura)	Total de eventos TI gestionados dentro del plazo establecido / Total de	Discreto	Mensual	90% por cada periodo	Interno

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		de atención (1hora) en jornada laboral, (3 horas) en horario no laboral Se excluyen los eventos informativos			ctura, base de datos, capa media, redes y comunicaciones) y, herramienta de eventos de Cl's de Seguridad Informática.	eventos TI generados dentro del periodo del reporte				
4	Porcentaje de eficacia en el cumplimiento de la gestión de operaciones	El indicador mide el número de tareas periódicas ejecutadas dentro del tiempo y con el alcance establecido de acuerdo con el plan anual de tareas periódicas de infraestructura tecnológica	88%	Porcentaje	Matriz en Excel	Número de tareas periódicas ejecutadas dentro del tiempo y con el alcance establecido en el período de medición / Número de tareas periódicas planificadas en el período de medición	Discreto	Mensual	90% por cada periodo	GPR
5	Porcentaje de Incidentes Reabiertos	El indicador permite medir los incidentes que son reabiertos por inconformidad del usuario final en la herramienta de gestión de servicios tecnológicos y las encuestas no conformes registradas en mesa de servicios.	3%	Porcentaje	BDD HP	Número de incidentes reabiertos en la herramienta HPSM + número de incidentes inconformes según encuesta de Mesa de Servicios TI / Total de incidentes resueltos en el período de medición.	Discreto	Mensual	1,6% por cada periodo	Interno
6	Porcentaje de requerimientos solucionados correctamente.	El indicador permite medir los requerimientos tecnológicos solucionados correctamente en la herramienta de gestión de servicios tecnológicos y las encuestas no conformes registradas en mesa de servicios.	91.52 %	Porcentaje	BDD HP	Número de Requerimientos TI solucionados – (número de Requerimientos TI Rechazados en la herramienta HPSM + Encuestas no conformes efectuadas por MDS) / Total de	Discreto	Mensual	94% por cada periodo	Interno

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
						requerimientos TI registrados en el período de medición.				
7	Eficacia en la resolución de problemas	El objetivo de este indicador es identificar los problemas cerrados que cumplieron el tiempo de solución establecido.	66.67 %	Porcentaje	BDD HP	Número de problemas cerrados que cumplieron el tiempo de solución / Número total de problemas cerrados	Discreto	Semestral	67% por cada periodo	Interno

4.5.6.3.3 Riesgos del Departamento

4.5.6.3.3.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han detectado y que de materializarse pueden afectar en el cumplimiento del objetivo del Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
1	La falta de capacidad operativa, reasignación de recursos y transferencia de conocimiento ya sea por salidas del personal, demora en los procesos de reclutamiento o prioridades asignadas por la Institución CAUSARÍA retrasos en el cumplimiento de proyectos, acciones operativas planificadas y gestión de procesos tecnológicos.	La falta de capacidad operativa, reasignación de recursos y transferencia de conocimiento ya sea por salidas del personal, demora en los procesos de reclutamiento o prioridades asignadas por la Institución afecta directamente al cumplimiento de objetivos y consecuentemente a la operación y entrega de servicios tecnológicos a cargo del Departamento.	60%	50	30	31/12/2022
2	El incumplimiento de niveles de servicios de proveedores CAUSARÍA afectación en la disponibilidad de los servicios tecnológicos institucionales.	El incumplimiento de niveles de servicios de proveedores compromete la operación al presentar indisponibilidad o degradación de los servicios contratados.	10%	50	5	31/12/2022
3	El inadecuado funcionamiento de los servicios de enfriamiento, energía, seguridad y control de incendios en los Data Center principal y alternativo, CAUSARÍA afectación en la disponibilidad de los servicios tecnológicos institucionales.	El inadecuado funcionamiento de los servicios de enfriamiento, energía, seguridad y control de incendios en los Data Center principal y alternativo puede afectar seriamente la infraestructura sobre la cual operan las aplicaciones y	50%	80	40	31/12/2022

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
		servicios tecnológicos ocasionando la degradación parcial o total de los mismos.				
4	La falla de seguridad física en áreas restringidas de la operación tales como Data Center, NOC (Network Operation Center), Cintoteca, oficinas donde labora el personal del Departamento de Infraestructura y Operaciones, CAUSARÍA afectación en la disponibilidad de los servicios tecnológicos institucionales.	La falla de seguridad física en áreas restringidas de la operación tales como Data Center, NOC (Network Operation Center), Cintoteca, oficinas del Departamento de Infraestructura y Operaciones deja vulnerable la información institucional, infraestructura y servicios que operan sobre la misma, así como al personal encargado de su administración comprometiendo seriamente la operación.	50%	80	40	31/12/2022
5	Retrasos en los procesos de contratación provocados por demora en la obtención de avales con entidades externas y/o revisiones por parte de unidades externas CAUSARÍA afectación en la disponibilidad de los servicios tecnológicos institucionales.	Retrasos en los procesos de contratación provocados por demora en la obtención de avales con entidades externas y/o revisiones por parte de unidades externas puede comprometer la disponibilidad de los servicios tecnológicos al no contar oportunamente con los bienes y/o servicios requeridos para mantener la operación.	60%	50	30	31/12/2022
6	La falta de asignación presupuestaria o el recorte del presupuesto asignado limitaría la ejecución de proyectos que requieran presupuesto de gasto y/o de inversión lo cual CAUSARÍA afectación en la disponibilidad de los servicios tecnológicos institucionales.	La falta de asignación presupuestaria o el recorte del presupuesto asignado limitan la adquisición de bienes y/o la contratación de servicios necesarios para mantener disponibles los servicios tecnológicos.	60%	50	30	31/12/2022

4.5.6.3.3.2 Identificación de los Planes de Acción

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	La falta de capacidad operativa, reasignación de recursos y transferencia de conocimiento ya sea por salidas del personal, demora en los procesos de reclutamiento o prioridades	Gestión oportuna de contratación de vacantes y manejo de backups.	Prevenir	Coordinador Nacional de Infraestructura y Operaciones	30/11/2022

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
	asignadas por la Institución CAUSARÍA retrasos en el cumplimiento de proyectos, acciones operativas planificadas y gestión de procesos tecnológicos	Plan Anual de Transferencia de conocimiento técnico.	Prevenir	Coordinador Nacional de Infraestructura y Operaciones	30/11/2022
2	El incumplimiento de niveles de servicios de proveedores CAUSARÍA afectación en la disponibilidad de los servicios tecnológicos institucionales.	Dar un seguimiento continuo para velar por el cumplimiento del objeto de los contratos del Departamento de Infraestructura y Operaciones.	Prevenir	Coordinador Nacional de Infraestructura y Operaciones	30/11/2022
3	El inadecuado funcionamiento de los servicios de enfriamiento, energía, seguridad y control de incendios en los Data Center principal y alterno, CAUSARÍA afectación en la disponibilidad de los servicios tecnológicos institucionales.	Solicitar a la DNAF se asegure el correcto funcionamiento de los servicios complementarios en los centros de datos principal y alterno.	Transferir	Coordinador Nacional de Infraestructura y Operaciones - Centro de Cómputo	31/03/2022
4	La falla de seguridad física en áreas restringidas de la operación tales como Data Center, NOC (Network Operation Center), Cintoteca, oficinas donde labora el personal del Departamento de Infraestructura y Operaciones, CAUSARÍA afectación en la disponibilidad de los servicios tecnológicos institucionales.	Solicitar a la DNAF reforzar la seguridad física y control de acceso en las áreas restringidas de la operación.	Transferir	Jefe Departamental de Infraestructura y Operaciones	30/04/2022
5	Retrasos en los procesos de contratación provocados por demora en la obtención de avales con entidades externas y/o revisiones por parte de unidades externas CAUSARÍA afectación en la disponibilidad de los servicios tecnológicos institucionales.	Realizar reuniones periódicas de seguimiento con los involucrados de los procesos de contratación.	Prevenir	Coordinador Nacional de Infraestructura y Operaciones	31/10/2022
6	La falta de asignación presupuestaria o el recorte del presupuesto asignado limitaría la ejecución de proyectos que requieran presupuesto de gasto y/o de inversión lo cual CAUSARÍA afectación en la disponibilidad de los servicios tecnológicos institucionales.	Priorización de los procesos de contratación críticos para mantener la operación y la disponibilidad de los servicios tecnológicos.	Mitigar	Jefe Departamental de Infraestructura y Operaciones	31/10/2022

4.5.6.3.4 Programación Anual

4.5.6.3.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Implementación equipos de comunicaciones - BID	La iniciativa contempla reemplazar e implementar el equipamiento de compresión y aceleración que cumplió con su vida útil en agencias a nivel nacional y en los centros de procesamiento de datos principal y alterno. Reemplazar e implementar la infraestructura de balanceo de carga en los centros de procesamiento de datos principal y alterno.	Febrero 2021	Agosto 2022
2	Fortalecimiento de la infraestructura de equipos para usuario final	Instalación, configuración y entrega a satisfacción de nuevos computadores, alineados a los procesos y lineamientos relacionados y vigentes	Noviembre 2021	Junio 2022
3	Elementos Transversales del Programa INNOVA	Elementos Transversales del Programa INNOVA	Enero 2020	Diciembre 2025

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
4	Renovación Tecnológica	Ejecución de adquisiciones de componentes Tecnológicos.	Enero 2020	Diciembre 2025

4.5.6.3.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.5.6.4 Departamento de Seguridad Informática

4.5.6.4.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar los niveles de seguridad, continuidad y calidad de los servicios tecnológicos, MEDIANTE la gestión de riesgos y una mejora continua en el proceso de aseguramiento de calidad de los servicios tecnológicos.

El objetivo está alineado a las siguientes estrategias de la Dirección Nacional de Tecnología:

- Mejorar los niveles de seguridad y la gestión de riesgos de los servicios tecnológicos.
- Alinear la gestión de la continuidad de los servicios tecnológicos a los procesos críticos de la institución.
- Mejorar los procesos de gestión tecnológica implementados.

4.5.6.4.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de cumplimiento de Pruebas Prioritarias por Certificación	Medición de las actividades ejecutadas en relación con las actividades planificadas por cada liberación de acuerdo con su alcance. Las pruebas prioritarias están categorizadas en: pruebas funcionales, pruebas no funcionales, pruebas asociadas al cambio, estructurales.	85%	Porcentaje	Hoja de cálculo	Cumplimiento ponderado de pruebas prioritarias por liberación por categoría / Número de certificaciones por proyectos y cambios principales liberados	Discreto	Trimestral	90% por cada periodo	GPR
2	Porcentaje de ejecución del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad Informática	Mide la gestión realizada para implementar y mejorar los controles de seguridad priorizados dentro de un período	92%	Porcentaje	Matriz de Seguimiento del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad Informática	Porcentaje de avance real de ejecución en el periodo / Porcentaje de avance esperado de ejecución en el periodo	Discreto	Trimestral	95% por cada periodo	GPR
3	COMPONENTE 1: Riesgos de Seguridad Informática (Porcentaje de Riesgos No Tributarios - IRNOT)	Se refiere a las posibles amenazas y vulnerabilidades que afectan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los servicios tecnológicos institucionales administrados por la Dirección Nacional de Tecnología, es decir, mide el nivel de riesgo residual de seguridad informática ante la posibilidad de ataques informáticos.	39%	Número	Matriz de Riesgos de Seguridad Informática	Suma de los valores residuales de los riesgos de seguridad informática registrados / Número de riesgos registrados *10	Discreto	Trimestral	37% por cada periodo	Interno

4.5.6.4.3 Riesgos del Departamento

4.5.6.4.3.1 Identificación de Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han detectado y que de materializarse pueden afectar en el cumplimiento del objetivo del Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
1	No disponer de los recursos humanos y tecnológicos por restricciones presupuestarias asignados a la Coordinación de Control y Aseguramiento de Calidad y no contar con las herramientas y personas para automatizar las validaciones estáticas y dinámicas CAUSARÍA disminución en la calidad del producto de software debido a que se realizan menos validaciones.	El alcance de las validaciones realizadas por la unidad se vería afectadas por la falta de personal y de herramientas apropiadas y por ende la calidad de las liberaciones se verían afectadas	90%	70	63	01/01/2022 al 31/12/2022
2	La Falla o demoras en la ejecución de los procesos de contratación de las soluciones de Seguridad CAUSARÍA que el nivel de riesgo de los servicios tecnológicos aumente dado la menor efectividad o ausencia de los controles.	Los retrasos en los procesos de contratación inciden en el nivel de riesgo de menor efectividad o ausencia de controles.	70%	80	56	01/01/2022 al 31/12/2022

4.5.6.4.3.2 Identificación de los Planes de Acción

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	No disponer de los recursos humanos y tecnológicos por restricciones presupuestarias asignados a la Coordinación de Control y Aseguramiento de Calidad y no contar con las herramientas y personas para automatizar las validaciones estáticas y dinámicas CAUSARÍA disminución en la calidad del producto de software debido a que se realizan menos validaciones.	Gestionar solicitudes de nombramientos ocasionales para el año 2022.	Mitigar	Coordinador de Control y Aseguramiento de Calidad (QA)	31/01/2022
		Aumentar el alcance de las validaciones de código estático con herramienta Sonarqube mediante la revisión de las reglas activadas.	Mitigar	Coordinador de Control y Aseguramiento de Calidad (QA)	30/12/2022
		Priorizar las pruebas no funcionales.	Mitigar	Coordinador de Control y Aseguramiento de Calidad (QA)	30/12/2022
		Comunicación sobre porcentaje de asignación y tiempos de atención de acuerdo con capacidad operativa.	Aceptar	Coordinador de Control y Aseguramiento de Calidad (QA)	30/12/2022
2	La Falla o demoras en la ejecución de los procesos de contratación de las soluciones de Seguridad CAUSARÍA que el nivel de riesgo de los servicios tecnológicos aumente dado la menor efectividad o ausencia de los controles.	Seguimiento quincenal del avance de la ejecución del Plan de Adquisiciones.	Mitigar	Coordinador de Seguridad Informática	30/11/2022
		Envío de los procesos de adquisición a Mintel, en el primer semestre de 2022.	Mitigar	Coordinador de Seguridad Informática	30/06/2022

4.5.6.4.4 Programación Anual

4.5.6.4.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Controles antifraude para Servicios Tecnológicos	Implementación del doble factor de autenticación para fortalecer la seguridad en las transacciones críticas de 1 aplicativo funcional	Enero 2022	Octubre 2022
2	Solución de inconsistencias en la implementación de las Reformas del EOP 2021	Revisar y solventar los problemas reportados mediante memorando SRI-NAC-SGD-2021-0517-M del 05 de julio de 2021: - ADM: Inconsistencias en la información y problemas conceptuales en la organización de catálogos en la estructura orgánica institucional. - SIGETH, componentes de sincronización con ADM, La información no se encuentra sincronizada con ADM de acuerdo con la EOP. - IDM, Hereda los problemas conceptuales de información. - Sistemas Legados, Duplicidad e inconsistencia de información referente a datos de los servidores institucionales y estructura organizacional (Cada aplicación ejecuta reglas independientes) Se considerará que: - La sincronización entre SIGETH y ADM es realizada a través de IDM.	Noviembre 2021	Octubre 2022
3	Renovación Tecnológica	Ejecución de adquisiciones de componentes tecnológicos.	Enero 2020	Diciembre 2025

4.5.6.4.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.6 Dirección Nacional de Talento Humano

4.6.1. Misión

Ser una unidad de apoyo que promueva el bienestar y el desarrollo integral del talento humano hacia la consecución de los objetivos institucionales.

4.6.2. Objetivos de la Dirección y Alineación al Nivel Superior

Incrementar la eficiencia en los subsistemas de talento humano, en las direcciones nacionales, zonales y provinciales.

Este objetivo, está alineado al objetivo de la Subdirección General de Desarrollo Organizacional: Incrementar la eficiencia en los procesos alineados al desarrollo organizacional. específicamente a las siguientes estrategias:

- Fortalecer los subsistemas de talento humano enmarcados en la cultura organizacional.

4.6.3. Estrategias de la Dirección

- Fortalecer los subsistemas de talento humano enmarcados en la cultura organizacional y el desarrollo del talento humano.
- Empoderar a las UATH's Zonales y soporte operacional en los subsistemas de talento humano

4.6.4. Indicadores de la Dirección

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo de la Dirección:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de efectividad de los procesos	El presente indicador mide el cumplimiento efectivo de los	0,95	Porcentaje	Herramienta GPR / EOP	Sumatoria IGE departame	Discreto	Trimestral	0,98 todos los	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
	de la Dirección Nacional de Talento Humano	indicadores definidos para los departamentos de la DNTH; por consiguiente, Corresponde en tal virtud, la medición de todos los indicadores que se encuentran registrados en el nivel N4 de la Dirección Nacional Talento Humano, para el cálculo se considera el promedio simple de los valores del Índice de Gestión Estratégica (IGE) de cada departamento; sin considerar los indicadores homologados.				ntos DNTH / Número de departamentos de DNTH			períodos	

4.6.5. Riesgos de la Dirección

4.6.5.1 Identificación de Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han detectado y que de materializarse pueden afectar en el cumplimiento del objetivo de la Dirección Nacional:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
1	La falta de recursos, el desfinanciamiento de partidas vacantes o eliminación de partidas en las unidades, CAUSARÍA que no se generen movimientos a otras unidades de la institución.	La eliminación o desfinanciamiento de partidas derivadas de la disminución del presupuesto, impedirá el libre movimiento de los servidores, al no contar con recursos para destino de los movimientos requeridos.	50%	50	25	30/06/2022
2	Insuficiente asignación presupuestaria en grupo 51 gastos de personal por parte del MEF o emisión de directrices que impidan cobertura de vacantes CAUSARÍA restricción en la cobertura de partidas e incumplimiento de las metas institucionales.	La falta de asignación de recursos en el grupo 51 por parte del Ministerio de Economía y Finanzas para el año 2022, necesarios para el financiamiento de las partidas del Distributivo de Puestos financiadas, o la emisión por	50%	90	45	31/12/2022

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
		parte de los entes de control de directrices que impidan o limiten cobertura de vacantes, CAUSARÍA una restricción en la cobertura de partidas y por tanto afectación en el cumplimiento de las metas institucionales.				

4.6.5.2 Identificación de Planes de Acción para los Riesgos

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	La falta de recursos, el desfinanciamiento de partidas vacantes o eliminación de partidas en las unidades, CAUSARÍA que no se generen movimientos a otras unidades de la institución.	Coordinar con las autoridades la definición de prioridades para ejecutar cambios administrativos de unidades con menor carga laboral a unidades que sean prioritarias su funcionamiento.	Mitigar	Director Nacional de Talento Humano	31/05 /2022
2	Insuficiente asignación presupuestaria en Grupo 51 Gastos de Personal por parte del MEF CAUSARÍA restricción en la cobertura de partidas e incumplimiento de las metas institucionales.	Establecer directrices de austeridad y restricciones al grupo 51, a fin de cubrir las necesidades prioritarias del Distributivo de puestos para el 2022.	Mitigar	Director Nacional de Talento Humano	30/11/2022

4.6.6. Departamentos de la Dirección Nacional de Talento Humano

La Dirección Nacional de Talento Humano, cuenta con los siguientes Departamentos:

4.6.6.1 Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano

4.6.6.1.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar la eficiencia en la gestión de la planificación y desarrollo del talento humano institucional, MEDIANTE la ejecución de los productos y servicios relacionados a la Programación y Clasificación, Desempeño, así como, formación y capacitación, con sujeción a la necesidad e interés institucional.

Este objetivo está alineado a las siguientes estrategias de la Dirección Nacional de Talento Humano:

- Fortalecer los subsistemas de talento humano enmarcados en la cultura organizacional y el desarrollo del talento humano.
- Empoderar a las UATH's Zonales y soporte operacional en los subsistemas de talento humano.

4.6.6.1.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de Cumplimiento de las gestiones inherentes a la Planificación del Talento Humano dentro del plazo establecido.	Mide el cumplimiento de la gestión de la elaboración y ejecución de la Planificación del Talento Humano aprobada por la entidad competente. 1. Semestre: Envío de la Planificación de Talento Humano para su aprobación, correspondiente al 100%, es decir, se debe elaborar y entregar una planificación a la entidad competente para su	N/A	Porcentaje	Infoview y bases de movimiento de campos de gestión del talento humano / Base de datos	Número de gestiones ejecutadas de la Planificación del Talento Humano dentro del plazo establecido . / Numero de gestiones planificadas dentro del	Discreto	Semestral	Ene: 1 Feb: 0,7	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		aprobación. 2. Semestre: Ejecución de los campos de gestión según la Planificación de Talento Humano aprobada para el año en curso, de acuerdo a los movimientos solicitados, correspondiente al 70%.				plazo establecido				
2	Porcentaje de movimientos (traslado y cambio administrativo) gestionados de acuerdo a la competencia de la unidad dentro del plazo	Mide la gestión de los requerimientos generados a demanda dentro de un periodo de tiempo para la ejecución de movimientos administrativos (Traslado Administrativo / Cambios Administrativos) que realiza la coordinación de Programación y Clasificación del talento humano, necesarios para el eficaz funcionamiento de las unidades.	1,00	Porcentaje	Infoview, Base de datos de movimientos / Base de datos de los trámites ingresados (Traslado y Cambio Administrativo)	Número de movimientos gestionados dentro del plazo (Traslados y Cambios Administrativos) / Total de movimientos requeridos (Traslados y Cambios Administrativos)	Discreto	Trimestral	1 Todos los periodos	GPR
3	Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido.	Mide el porcentaje de la gestión de las evaluaciones de desempeño realizadas a los servidores de la institución de acuerdo a los factores de evaluación establecidos por normativa. 1. TRIMESTRE: Número de servidores permanentes evaluados dentro del plazo establecido del periodo anterior, correspondiente al 100% 2. TRIMESTRE: Número de asignaciones de responsabilidades general y movimientos de servidores que apliquen al proceso (dentro del mes generado el movimiento), efectuadas para la evaluación de desempeño del periodo en curso, correspondiente al 99% (enero a junio). 3. TRIMESTRE: Número de asignaciones de responsabilidades por movimientos de servidores que apliquen al proceso (dentro del mes generado el	0,98	Porcentaje	SIITH, SIGETH y base de datos de evaluaciones generadas y ejecutadas / SIGETH, Base de datos archivo Excel	Número de gestiones (evaluación anual y asignación de responsabilidades) efectuadas para las evaluaciones permanentes, generadas y ejecutadas en el plazo establecido / Número de gestiones (evaluación anual y asignación de responsabilidades) planificadas para las evaluaciones permanentes, generadas y ejecutadas en el plazo	Discreto	Trimestral	Mar: 1 Jun: 0,99 Sep: 0,99 Dic: 0,99	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		movimiento), efectuadas para evaluación de desempeño del período en curso, correspondiente al 99% (julio a septiembre) 4. TRIMESTRE: Número de asignaciones de responsabilidades por movimientos de servidores que apliquen al proceso (dentro del mes generado el movimiento), efectuadas para evaluación de desempeño del período en curso, correspondiente al 99% (octubre a diciembre)				establecido				
4	Porcentaje de Cumplimiento de las Fases del Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación	Mide el cumplimiento de la gestión de las Fases dispuestas por el MDT frente al Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano 1er Semestre: 1. Cumplimiento de la Fase de Detección de Necesidades en el Sistema INC (Identificación de Necesidades de Capacitación) y Elaboración del Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano aprobado, del presente año. 2. Cumplimiento de la Fase de Cierre del Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano en el Sistema INC (Identificación de Necesidades de Capacitación) y Elaboración del Respectivo Informe, del año anterior. 2do Semestre: 1. Cumplimiento de la Fase de Evaluación de Impacto del Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano en el Sistema INC	1,00	Porcentaje	Instructivos del Sistema INC del MDT / Disposición MDT	Número de FASES ejecutadas para el Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano dentro del plazo establecido . / Número de FASES planificadas dentro del plazo establecido	Discreto	Semestral	1 (Todos los períodos)	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		(Identificación de Necesidades de Capacitación) y Elaboración del respectivo Informe, del año anterior. 2. Cumplimiento del mejoramiento del proceso con la elaboración del informe de análisis.								
5	E1. LIDERAZGO (TH - Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral)	El indicador busca medir el porcentaje de avance del cumplimiento de la ejecución del Plan Estratégico de Mejora, para incrementar el Clima Laboral de las instituciones intervenidas con la finalidad de mejorar el desempeño de los servidores públicos y por ende la calidad en el servicio a la ciudadanía. El indicador homologado se medirá de manera trimestral en donde el primer, segundo y tercer trimestre se deberá cumplir con las actividades de las estrategias 1 - 2 - 3 - 4. En el cuarto trimestre se deberá cumplir con las actividades de las estrategias 1 - 2 - 3 - 4 y se incluirá la estrategia 5. La suma de la implementación de las 5 estrategias será el 100% de cumplimiento anual del Plan Estratégico de Mejora. La totalidad de actividades planificadas por trimestre tendrá una ponderación del 25%. La presente ficha hace referencia a la estrategia E1 Liderazgo cuyo requisito mínimo es un taller o curso (1 trimestral) o Reuniones efectivas de trabajo (1 mensual)	1,00	Porcentaje	Matriz del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral / Matriz del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral	Número de taller o curso (1 trimestral) o Reuniones efectivas de trabajo (1 mensual), ejecutadas / Número de taller o curso (1 trimestral) o Reuniones efectivas de trabajo (1 mensual), planificadas	Continuo	Trimestral	1 (Todos los períodos)	Interno
6	E4. DESARROLLO (TH - Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral)	El indicador busca medir el porcentaje de avance del cumplimiento de la ejecución del Plan Estratégico de Mejora, para incrementar el Clima Laboral de las instituciones intervenidas con la finalidad de mejorar el desempeño de	1,00	Porcentaje	Matriz del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral	Número de capacitación ejecutada / Número de capacitación planificada	Continuo	Trimestral	1 (Todos los períodos)	Interno

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>los servidores públicos y por ende la calidad en el servicio a la ciudadanía. El indicador homologado se medirá de manera trimestral en donde el primer, segundo y tercer trimestre se deberá cumplir con las actividades de las estrategias 1 - 2 - 3 - 4. En el cuarto trimestre se deberá cumplir con las actividades de las estrategias 1 - 2 - 3 - 4 y se incluirá la estrategia 5. La suma de la implementación de las 5 estrategias será el 100% de cumplimiento anual del Plan Estratégico de Mejora.</p> <p>La totalidad de actividades planificadas por trimestre tendrá una ponderación del 25%.</p> <p>La presente ficha hace referencia a la estrategia E4 Desarrollo cuyo requisito mínimo es una capacitación al personal de la institución por trimestre</p>								
7	Porcentaje de servidores capacitados y/o formados	<p>Mide la Gestión de la Unidad para brindar formación y/o capacitación por parte de la Institución a los servidores.</p> <p>Si un servidor ha sido capacitado más de una ocasión, será contabilizado sólo una vez.</p> <p>Se incluye licencias sin RMU por estudios de postgrado y comisiones de servicios con RMU).</p>	0,7	Porcentaje	Bases de datos del proceso de Desarrollo del Talento Humano y/o Módulo de Formación y Capacitación dentro del Sistema de Evaluación del Desempeño / SIGETH al 31 de enero del periodo establecido	Numero de servidores capacitados o formados (incluye licencias sin RMU por estudios de postgrado y comisiones de servicios) dentro del periodo establecido . / Numero de servidores en la institución con corte al 31 de Enero del año en medición	Continuo	Semestral	0,45 0,75	GPR
8	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo	El presente indicador relaciona la cantidad de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la	0,9	Porcentaje	Sistema Nacional de Trámites	Número de trámites gestionados dentro del plazo	Discreto	Trimestral	0,9 (Todos los)	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
	establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	<p>fecha de vencimiento, respecto a la cantidad de trámites gestionados.</p> <p>Para la definición del plazo establecido, se considerará el campo definido como "Fecha de vencimiento" y el mismo dependerá de la clase o tipo de trámite, cuyos plazos se encuentran parametrizados en el Sistema Nacional de Trámites.</p> <p>Para aquellos trámites que han sido finalizados (y no requieren notificación), se consideran gestionados dentro del plazo establecido si la fecha de fin del trámite es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p> <p>Para aquellos trámites que han sido notificados, se consideran gestionados dentro del plazo, si la fecha de notificación es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p> <p>La fecha de corte para el reporte será el último día de cada trimestre.</p>				establecido en el periodo de reporte / Número de trámites gestionados en el periodo de reporte			períodos)	

4.6.6.1.3 Riesgos del Objetivo del Departamento

4.6.6.1.3.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
1	La falta de recursos, el desfinanciamiento de partidas vacantes o eliminación de partidas en las unidades, CAUSARÍA que no se generen movimientos a otras unidades de la institución.	La eliminación o desfinanciamiento de partidas derivadas de la disminución del presupuesto, impedirá el libre movimiento de los servidores, al no contar con recursos para destino de los movimientos requeridos.	50%	50	25	30/06/2022
2	La no aprobación de la Planificación del Talento Humano por parte del MDT CAUSARÍA la imposibilidad de ejecutar los movimientos administrativos.	La no aprobación de la Planificación del Talento Humano por parte del Ministerio del Trabajo ocasionaría imposibilidad de ejecutar los movimientos administrativos que forman parte de dicha planificación. (Contratos Ocasionales, Creación de Partidas Fijas, Traspasos, Supresión de Partidas, Desvinculación de Personal).	90%	30	27	31/07/2022
3	La participación dilatada o la no participación de los involucrados en el registro de la información requerida en el sistema INC del MDT CAUSARÍA incumplimiento de cronogramas y caída en los porcentajes de cumplimiento de estas fases.	Existe una probabilidad media de que los servidores dilaten o no participen en el registro de la información requerida en el sistema INC del MDT, en las distintas fases, lo cual ocasionaría incumplimiento de cronogramas y caída en los porcentajes de cumplimiento de las FASES	30%	30	9	31/12/2022 ⁵
4	La falta de información oportuna de todos los movimientos administrativos a los que se sujeta el servidor CAUSARÍA que existan servidores que no cuenten con un resultado de evaluación dentro del período a evaluar.	Al no contar con una base gestionable que permita identificar todos los movimientos administrativos del servidor provocaría que existan servidores que no cuenten con el resultado que corresponde a la evaluación dentro del período a evaluar.	50%	100	50	30/11/2022

4.6.6.1.3.2 Identificación de Planes de Acción para los Riesgos

⁵ Conforme cronogramas MDT, a lo largo del año

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	La falta de recursos, el desfinanciamiento de partidas vacantes o eliminación de partidas en las unidades, CAUSARÍA que no se generen movimientos a otras unidades de la institución.	Coordinar con las autoridades la definición de prioridades para ejecutar cambios administrativos de unidades con menor carga laboral a unidades que sean prioritarias su funcionamiento.	Mitigar	Jefe Nacional del Departamento de Planificación y Desarrollo del TH	31/05 /2022
2	La no aprobación de la Planificación del Talento Humano por parte del MDT CAUSARÍA la imposibilidad de ejecutar los movimientos administrativos.	Ejecutar acciones alternativas como optimizar el financiamiento de partidas fijas, optar por movimientos que no requieran ser incluidas en la Planificación de Talento Humano.	Mitigar	Jefe Nacional del Departamento de Planificación y Desarrollo del TH	30/06/2022
3	La participación dilatada o la no participación de los involucrados en el registro de la información requerida en el sistema INC del MDT CAUSARÍA incumplimiento de cronogramas y caída en los porcentajes de cumplimiento de estas fases.	La UATH brindará una atención personalizada a los servidores gestionando a través de correspondencia focalizada. Emitir pastillas comunicacionales motivadoras.	Mitigar	Jefe Nacional del Departamento de Planificación y Desarrollo del TH	30/11/2022
4	La falta de información oportuna de todos los movimientos administrativos a los que se sujeta el servidor CAUSARÍA que existan servidores que no cuenten con un resultado de evaluación dentro del período a evaluar.	Gestionar una base que garantice la generación de todas las evaluaciones de desempeño dentro del período a evaluar con la especificación de movimientos administrativos.	Evitar	Jefe Nacional del Departamento de Planificación y Desarrollo del TH	31/10/2022

4.6.6.1.4 Programación Anual

4.6.6.1.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Conforme a las definiciones entregadas, alinear y registrar las intervenciones definidas por el Departamento de Planes, Programas y Proyectos, en cada departamento. Todos los departamentos deben tener alineado al menos una iniciativa:

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Proyecto de Gestión del Talento Humano	<p>Producto 2.3. Gestión del talento Humano</p> <p>Entregable: Sistema de gestión del talento humano implementado. El sistema incluirá: (i) Revisión de procesos asociados a la gestión del TH, (ii) Diseño conceptual y funcional, y (iii) desarrollo de aplicativo informático.</p> <p>Línea de base = 0 (2019) Meta = 1 (2024)</p>	01/01/2020	31/12/2025

4.6.6.1.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.6.6.2 Departamento de Gestión del Talento Humano

4.6.6.2.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar la eficiencia en la gestión del talento humano MEDIANTE la ejecución de los productos y servicios relacionados a los subsistemas de selección, contratación e inducción, administración de personal y remuneraciones.

Este objetivo está alineado a la siguiente estrategia de la Dirección Nacional de Talento Humano:

- Empoderar a las UATH's Zonales y soporte operacional en los subsistemas de talento humano.

4.6.6.2.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de cumplimiento de la jornada laboral de las Direcciones Nacionales y Zonales (incluye Provinciales)	El indicador permite monitorear el registro oportuno para el cumplimiento de la jornada laboral de los servidores de las Direcciones Nacionales y Zonal (incluye Provinciales), con base en la información registrada en el sistema SIGATH-SRI, por parte	0,98	Porcentaje	Reportes generados SIGATH / Archivos Excel Matriz "Formato actividades semanales de trabajo desde_hasta "(1) y/o documentos	Total de servidores registrados sin novedad, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales),	Discreto	Trimestral	0,98 0,985 0,99 0,99	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		de los servidores y aprobada por los jefes inmediatos, y/o documentos adicionales que institucionalmente se establezca para el efecto.			adicionales que institucionalmente se establezca para el efecto / Distributivo de Puestos SIGETH /BDD de cambios administrativos (1) Se utilizará esta fuente mientras esté vigente el uso de la misma. / Distributivo de Puestos SIGETH / BDD de cambios administrativos	considerando los cambios / Total de servidores según distributivo de puestos de cada Dirección Nacional y Zonal (incluye Provincias), considerando los cambios administrativos administrativos				
2	Porcentaje de liquidaciones ejecutadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	El indicador permite verificar el porcentaje de gestión de las liquidaciones ejecutadas dentro de los 15 días término, desde la desvinculación de los ex servidores hasta la generación del CUR de pago, por Dirección Nacional y Zonal (incluye provinciales), se excluyen liquidaciones que no cuenten con la certificación de entrega de bienes y trámites emitidas dentro del plazo establecido en el Procedimiento de Desvinculación, o no exista disponibilidad presupuestaria.	0,98	Porcentaje	Sigeth, notificaciones de certificación nacional, zonal (memorando) / SIGETH, Base de datos archivo Excel	Número de liquidaciones de haberes generadas el CUR de pago dentro del plazo legal, al corte del período de medición / Número total de desvinculaciones definitivas del mes inmediato anterior, al corte del período de medición	Discreto	Trimestral	0,99 (Todos los períodos)	GPR
3	Porcentaje de gestión de cobertura de partidas financiadas y vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	Mide la gestión de cobertura de partidas financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales). Para el cálculo del presente indicador no se consideran partidas de	0,99	Porcentaje	Distributivo de puestos - SIGETH / Distributivo de puestos - SIGETH	Número de partidas de nombramiento cubiertas al corte del período de medición / Número total de partidas de nombramiento	Discreto	Trimestral	0,99 (Todos los períodos)	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		reciente desvinculación (1 mes).				ntos financiadas y habilitadas para cobertura, al corte del período de medición				
4	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	<p>El presente indicador relaciona la cantidad de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento, respecto a la cantidad de trámites gestionados.</p> <p>Para la definición del plazo establecido, se considerará el campo definido como "Fecha de vencimiento" y el mismo dependerá de la clase o tipo de trámite, cuyos plazos se encuentran parametrizados en el Sistema Nacional de Trámites.</p> <p>Para aquellos trámites que han sido finalizados (y no requieren notificación), se consideran gestionados dentro del plazo establecido si la fecha de fin del trámite es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p> <p>Para aquellos trámites que han sido notificados, se consideran gestionados dentro del plazo, si la fecha de notificación es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p> <p>La fecha de corte para el reporte será el último día de cada trimestre.</p>	0,9	Porcentaje	Sistema Nacional de Trámites	Número de trámites gestionados dentro del plazo establecido en el periodo de reporte / Número de trámites gestionados en el periodo de reporte	Discreto	Trimestral	0,90 (Todos los periodos)	GPR
5	E3. GESTIÓN DEL PERSONAL (Porcentaje de cumplimiento del plan estratégico de mejora del clima laboral)	El indicador busca medir el porcentaje de avance del cumplimiento de la ejecución del Plan Estratégico de Mejora, para incrementar el Clima Laboral de las instituciones intervenidas con la finalidad de mejorar el desempeño de los servidores públicos y por	1,00	Porcentaje	Matriz del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral	Matriz del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral / Matriz del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral	Continuo	Trimestral	1 Todos los periodos	Interno

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>ende la calidad en el servicio a la ciudadanía. El indicador homologado se medirá de manera trimestral en donde el primer, segundo y tercer trimestre se deberá cumplir con las actividades de las estrategias 1 - 2 - 3 - 4.</p> <p>En el cuarto trimestre se deberá cumplir con las actividades de las estrategias 1 - 2 - 3 - 4 y se incluirá la estrategia 5.</p> <p>La suma de la implementación de las 5 estrategias será el 100% de cumplimiento anual del Plan Estratégico de Mejora.</p> <p>La totalidad de actividades planificadas por trimestre tendrá una ponderación del 25%.</p> <p>La presente ficha hace referencia a la estrategia E3 Inducción e Integridad cuyo requisito mínimo es un Informe de encuestas de satisfacción de las inducciones realizadas 1 por trimestre y 1 actividad de integración por trimestre.</p>								

4.6.6.2.3 Riesgos del Departamento del Departamento

4.6.6.2.3.1 Identificación de Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
1	Un problema en el sistema SIGATH por falta de actualización de versión del software CAUSARÍA la falta de gestión	Un problema en el sistema SIGATH por falta de actualización de versión del	10%	90	9	31/08/2022

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
	oportuna del monitoreo del cumplimiento de la jornada laboral, generando el incumplimiento del indicador.	software generaría la falta gestión oportuna del monitoreo del cumplimiento de la jornada laboral, en virtud de la imposibilidad de visibilizar marcaciones, o generar reportes de asistencias, vacaciones, licencias o permisos registrados, incrementándose la carga operativa y por ende demoras en el análisis de la información, causando finalmente el incumplimiento del indicador.				
2	Insuficiente asignación presupuestaria en grupo 51 gastos de personal por parte del MEF o emisión de directrices que impidan cobertura de vacantes CAUSARÍA restricción en la cobertura de partidas e incumplimiento de las metas institucionales.	La falta de asignación de recursos en el grupo 51 por parte del Ministerio de Economía y Finanzas para el año 2022, necesarios para el financiamiento de las partidas del Distributivo de Puestos financiadas, o la emisión por parte de los entes de control de directrices que impidan o limiten cobertura de vacantes, CAUSARÍA una restricción en la cobertura de partidas y por tanto afectación en el cumplimiento de las metas institucionales.	50%	90	45	31/12/2022
3	Entrega extemporánea de información para las liquidaciones por parte de las UATH Zonales y unidades involucradas, así como, la falta de asignación presupuestaria por parte del MEF CAUSARÍA incumplimiento del pago dentro del plazo legal establecido.	La falta de oportunidad en la entrega de la información necesaria para las liquidaciones de haberes por parte de los involucrados en el proceso, así como, la falta de asignación presupuestaria por parte del MEF provocaría el incumplimiento del pago dentro del plazo legal establecido y en consecuencia hallazgos y observaciones por parte de los entes de control.	20%	40	8	31/12/2022

4.6.6.2.3.2 Identificación de los Planes de Acción

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	Un problema en el sistema SIGATH por falta de actualización de versión del software CAUSARÍA la falta de gestión oportuna del monitoreo del cumplimiento de la jornada laboral, generando el incumplimiento del indicador.	Generar reuniones con el proveedor del mantenimiento de relojes biométricos a fin de monitorear que actualizaciones de versiones en el software SIGATH, no genere inconvenientes para la información de asistencia	Prevenir	Jefe Nacional del Dpto. de Gestión /	31/07/2022

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
		registrada de los Servidores del SRI.			
2	Insuficiente asignación presupuestaria en Grupo 51 Gastos de Personal por parte del MEF CAUSARÍA restricción en la cobertura de partidas e incumplimiento de las metas institucionales.	Establecer directrices de austeridad y restricciones al grupo 51, a fin de cubrir las necesidades prioritarias del Distributivo de puestos para el 2022.	Mitigar	Jefe Nacional del Dpto. de Gestión / Coordinador Nacional de Selección, Contratación e Inducción	30/11/2022
3	Entrega extemporánea de información para las liquidaciones por parte de las UATH Zonales y unidades involucradas, así como, la falta de asignación presupuestaria por parte del MEF CAUSARÍA incumplimiento del pago dentro del plazo legal establecido.	Generar un plan de monitoreo y seguimiento a las UATH Zonales y unidades involucradas en la DN, a fin de persuadir y conseguir la entrega oportuna de la información necesaria para la liquidación. Solicitar a la DNAF que efectúe las gestiones oportunas ante el MEF, a fin de que se asigne los recursos para las liquidaciones oportunamente.	Mitigar	Jefe Nacional del Dpto. de Gestión / Coordinador Nacional de Remuneraciones	30/11/2022

4.6.6.2.4 Programación Anual

4.6.6.2.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Conforme a las definiciones entregadas, alinear y registrar las intervenciones definidas por el Departamento de Planes, Programas y Proyectos, en cada departamento. Todos los departamentos deben tener alineado al menos una iniciativa:

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Proyecto de Gestión del Talento Humano	Producto 2.3. Gestión del talento Humano Entregable: Sistema de gestión del talento humano implementado. El sistema incluirá: (i) Revisión de procesos asociados a la gestión del TH, (ii) Diseño conceptual y funcional, y (iii) desarrollo de aplicativo informático.	01/01/2020	31/12/2025

4.6.6.2.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.6.6.3 Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional

4.6.6.3.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar la eficiencia en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo MEDIANTE la preparación y educación continua a los colaboradores que aporte al bienestar y genere una cultura de prevención de riesgos laborales y ante situaciones de emergencia.

Este objetivo está alineado a las siguientes estrategias de la Dirección Nacional de Talento Humano:

- Empoderar a las UATH`s Zonales y soporte operacional en los subsistemas de talento humano.

4.6.6.3.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de riesgos laborales	Corresponde al resultado de las acciones emprendidas para la mitigación y reducción del nivel de riesgos laborales identificados en la institución. Se considera: • El primer semestre (Reportado en GPR a inicios de julio del año en curso) es el resultado que será tomado del cálculo correspondiente del año anterior, considerando el ciclo de acciones que se ejecutan durante todo el año. • El segundo semestre (Reportado en GPR a inicios de Enero del	21%	Porcentaje	Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos laborales	Sumatoria del valor ponderado (porcentajes) de los factores de riesgo que componen la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos laborales institucional	Discreto	Semestral	0.21 (Todos los períodos)	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		siguiente año), es el resultado que será tomado del cálculo correspondiente al cumplimiento del ciclo del presente año.								
2	Porcentaje de desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	Grado de cumplimiento de la planificación relacionada con el diseño e implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, basado en los requisitos de la normativa legal vigente	100%	Porcentaje	Matriz de suficiencia del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, disponible en el Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional / Matriz de suficiencia del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, disponible en el Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Requisitos del sistema de gestión desarrollados / Total de requisitos del sistema de gestión planificados	Continuo	Trimestral	1 (Todos los períodos)	GPR
3	COMPONENTE 5: Riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo (Porcentaje de Riesgos No Tributarios - IRNOT)	Para los valores reportados cada trimestre para el indicador "Porcentaje de Riesgos No Tributarios"; se calcula de acuerdo al indicador "Porcentaje de riesgos laborales", definido de la siguiente manera: "Corresponde al resultado de las acciones emprendidas para la mitigación y reducción del nivel de riesgos laborales identificados en la institución. Se considera: • El primer semestre (Reportado en GPR a inicios de julio del año en curso) es el resultado que será tomado del cálculo correspondiente del año anterior, considerando el ciclo de acciones que se	21%	Porcentaje	Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos laborales	Sumatoria del valor ponderado (porcentajes) de los factores de riesgo que componen la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos laborales institucional	Discreto	Semestral	0,21 (Todos los períodos)	Interno

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		ejecutan durante todo el año. . El segundo semestre (Reportado en GPR a inicios de Enero del siguiente año), es el resultado que será tomado del cálculo correspondiente al cumplimiento del ciclo del presente año."								

4.6.6.3.3 Riesgos del Departamento

4.6.6.3.3.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
1	La indisponibilidad presupuestaria para la implementación del dispensario médico CAUSARÍA restricción en la gestión de medicina preventiva y de trabajo en la ciudad de Quito.	La indisponibilidad presupuestaria para la gestión de medicina preventiva y del trabajo en la ciudad de Quito ocasionaría restricción para la calibración y adquisición de equipos y medicinas, atención médica (pre-ocupacional, ocupacional y de retiro) a los colaboradores de la ciudad de Quito, conforme lo establecido en la normativa vigente (Medicina Preventiva).	90%	100	90	30/11/2022

4.6.6.3.3.2 Identificación de los Planes de Acción

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	La indisponibilidad presupuestaria para la implementación del dispensario médico CAUSARÍA restricción en la gestión de	Gestionar con las unidades relacionadas las actividades para la asignación presupuestaria que permita la implementación del	Mitigar	Jefe Nacional Dpto. de seguridad y salud ocupacional	30/10/2022

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
	medicina preventiva y de trabajo en la ciudad de Quito	dispensario médico en la ciudad de Quito.			

4.6.6.3.4 Programación Anual

4.6.6.3.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Conforme a las definiciones entregadas, alinear y registrar las intervenciones definidas por el Departamento de Planes, Programas y Proyectos, en cada departamento. Todos los departamentos deben tener alineado al menos una iniciativa

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Proyecto de Gestión del Talento Humano	<p>Producto 2.3. Gestión del talento Humano</p> <p>Entregable: Sistema de gestión del talento humano implementado. El sistema incluirá: (i) Revisión de procesos asociados a la gestión del TH, (ii) Diseño conceptual y funcional, y (iii) desarrollo de aplicativo informático.</p> <p>Línea de base = 0 (2019) Meta = 1 (2024)</p>	01/01/2020	31/12/2025

4.6.6.3.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.7 Dirección Nacional Administrativa – Financiera

4.7.1. Misión de la Dirección

Administrar y gestionar oportunamente los bienes, servicios generales y documentación institucional para los servidores, contribuyentes y estado; así como gestionar el aprovisionamiento y control de los recursos económicos institucionales de una manera eficaz y eficiente.

4.7.2. Objetivos de la Dirección y Alineación al Nivel Superior

Incrementar la eficiencia y eficacia de la administración, gestión y el control oportuno de los recursos institucionales.

Este objetivo, está alineado al objetivo de la Subdirección General de Desarrollo Organizacional: Incrementar la eficiencia en los procesos alineados al desarrollo organizacional, específicamente a la siguiente estrategia:

- Impulsar la integración del presupuesto con la planificación institucional.

4.7.3. Estrategias de la Dirección

- Fortalecer la integración del ciclo de planificación financiera institucional.
- Controlar la efectividad de los servicios prestados a clientes internos o externos.
- Innovar los procesos de administración documental de Secretaría General.
- Implementar lineamientos que fomenten la calidad del gasto dando cumplimiento a la normativa.
- Emitir lineamientos que fomenten el cumplimiento de la política ambiental.

4.7.4. Indicadores de la Dirección

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo de la Dirección:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional Administrativa Financiera	<p>El presente indicador mide el cumplimiento efectivo de los indicadores definidos para los departamentos de la DNAF en el periodo t, para lo cual se considera lo siguiente:</p> <p>Se incluye a todos los indicadores que se encuentran registrados en el nivel N4 de la Dirección Nacional Administrativa Financiera, excepto los indicadores homologados. Para el cálculo de cada periodo se considera el valor del Índice de Gestión Estratégica (IGE) de cada departamento, y se genera un promedio simple con los mismos.</p> <p>Para el Departamento Financiero el valor del IGE se generará con un promedio simple del campo denominado "Puntuación" sin considerar a los indicadores homologados.</p>	N/A	Porcentaje	Herramienta GPR / Herramienta GPR	Sumatoria IGE departamentos DNAF/Número de departamentos de DNAF*100	Discreto	Mensual	0,96 todos los periodos	GPR
2	EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.**	<p>Indicador que permitirá medir el porcentaje de documentos que se firman electrónicamente en el Sistema Quipux en cada institución, con la finalidad de propender al 0 papeles.</p> <p>Base legal: <ul style="list-style-type: none"> Acuerdo ministerial 718 del 11 de mayo del 2009, publicado en el Registro Oficial No. 597. </p>	N/A	Porcentaje	Reporte de documentos generados y firmados electrónicamente, publicado en el Portal de Gobierno Electrónico, sección	Número total de documentos firmados electrónicamente en el sistema Quipux / Número total de documentos generados en el	Discreto	Mensual	0,70 todos los periodos	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo ministerial 781 del 13 de julio del 2011, publicado en el Registro Oficial No. 500. • Ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos del 10 de abril del 2002, publicado en el Registro Oficial No. 735. • Decreto Ejecutivo No. 149 del de 20 de noviembre de 2013 de la Implementación del Gobierno Electrónico en la Administración Pública Central, Institucional y que depende de la Función Ejecutiva, Disposición General Quinta indica: "Los usuarios de INFODIGITAL, así como las autoridades del nivel jerárquico superior deberán utilizar obligatoriamente la firma electrónica, de no hacerlo deberán ser sancionados conforme a la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento General. La Administración Pública promoverá el uso de las firmas electrónicas por parte de las personas naturales y jurídicas. De igual manera, esta disposición será de aplicación obligatoria para los servidores públicos que despachen en promedio cinco documentos diarios o más. El promedio de la documentación por servidor realizará la unidad administrativa de la institución a cargo de la gestión documental considerando el mes inmediato anterior" 			Gobierno Inteligente generado del Sistema de Gestión Documental Quipux / Reporte de documentos generados y firmados electrónicamente, publicado en el Portal de Gobierno Electrónico, sección Gobierno Inteligente generado del Sistema de Gestión Documental Quipux	sistema Quipux				
3	FIN: Porcentaje	El Indicador mide la ejecución del presupuesto	N/A	Porcentaje	Sistema del ente rector de	Monto devengado (Gasto)	Continuo	Mensual	Ene: 0.068	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
	ejecución presupuestaria a Gasto Corriente**	<p>institucional (gasto corriente) considerando los valores devengados en el periodo de medición.</p> <p>El Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, establece en su artículo 77 que el Presupuesto General del Estado es el instrumento para la determinación y gestión de los ingresos y egresos de todas las entidades que constituyen las diferentes funciones del Estado. No se consideran parte del Presupuesto General del Estado, los ingresos y egresos pertenecientes a la Seguridad Social, la banca pública, las empresas públicas y los gobiernos autónomos descentralizados.</p> <p>De acuerdo con el artículo 79, indica que los egresos fiscales se clasifican en egresos permanentes y no permanentes, y éstos podrán clasificarse en otras categorías con fines de análisis, organización presupuestaria y estadística.</p> <p>Así mismo, en su artículo 119, se menciona que la evaluación física y financiera de la ejecución de los presupuestos de las entidades contempladas en el presente código, será responsabilidad del titular de cada entidad u organismo y se realizará en forma periódica.</p>			las finanzas públicas / Sistema del ente rector de las finanzas públicas	Corriente) en el período de medición / Monto codificado en el periodo de medición			Feb: 0.140 Mar: 0.226 Abr: 0.312 May: 0.398 Jun: 0.484 Jul: 0.570 Ago: 0.656 Sep: 0.742 Oct: 0.828 Nov: 0.914 Dic: 1.000	

**Los indicadores homologados, se definirá su continuidad cuando el ente rector emita las directrices 2022 para este tipo de indicadores, por lo cual, es importante indicar que la Coordinación de Control de Gestión informará el mismo una vez que cuente con dicho documento y se deberá efectuar las actualizaciones a los documentos de acuerdo con el ámbito de competencia de cada unidad administrativa.

4.7.5. Riesgos de la Dirección

4.7.5.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han detectado y que de materializarse pueden afectar en el cumplimiento del objetivo de la Dirección Nacional:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
1	El presupuesto asignado inferior a lo planificado CAUSARÍA que no se pueda cumplir con las actividades de los procesos de compra, administración o mantenimiento de los bienes institucionales	El no contar con el presupuesto suficiente para financiar el PAC (necesidades) de la institución, puede poner en riesgo la óptima productividad de los procesos de compra, administración y mantenimiento de bienes institucionales, que al mismo tiempo deviene en un decremento de la eficiencia del ciclo presupuestario.	90%	80	72	31/12/2022
2	El cambio de la herramienta financiera del ente rector de Finanzas Públicas CAUSARÍA demoras en los procesos financieros de la institución	Los retrasos y la falta de definiciones por parte del Ministerio de Economía y Finanzas respecto de la capacitación e implementación de la nueva herramienta financiera pueden producir demoras en los procesos financieros institucionales	70%	90	63	01/07/2022
3	La entrega no oportuna de información para atención de trámites o requerimientos CAUSARÍA retraso en los plazos de atención de trámites, en la presentación de pruebas en los procesos judiciales e indefensión por parte de la Administración Tributaria	La oportunidad en el registro de los expedientes que contiene información relevante para procesos jurídicos de la institución constituye un riesgo importante que puede derivar en el retraso en el despacho de requerimientos de la mencionada información	80%	80	64	31/12/2022

4.7.5.2 Identificación de Planes de Acción para los Riesgos

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	El presupuesto asignado inferior a lo planificado CAUSARÍA que no se pueda cumplir con las actividades de los procesos de compra, administración o mantenimiento de los bienes institucionales	Elaboración de solicitud de fondos, según la priorización de necesidades institucionales	Mitigar	Director Nacional Administrativo Financiero	30/11/2022
2	El cambio de la herramienta financiera del ente rector de Finanzas Públicas CAUSARÍA demoras en los procesos financieros de la institución	Difundir y socializar las definiciones del ente rector a los distintos usuarios del sistema financiero gubernamental	Mitigar	Director Nacional Administrativo Financiero	01/06/2022
3	La entrega no oportuna de información para atención de trámites o requerimientos CAUSARÍA retraso en los plazos de atención de trámites, en la presentación de pruebas en los procesos judiciales e indefensión por parte de la Administración Tributaria	Mantener el registro total de la documentación en el Sistema Nacional de Gestión de Archivos (SNGA) y los documentos electrónicos en el repositorio del Sistema de Gestión de la Documentación (GDM).	Prevenir/ Mitigar	Director Nacional Administrativo Financiero	30/11/2022

4.7.6. Departamentos de la Dirección Nacional Administrativa Financiera

La Dirección Nacional Administrativa Financiera, cuenta con los siguientes Departamentos:

4.7.6.1 Departamento Administrativo

4.7.6.1.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar la efectividad de la gestión administrativa MEDIANTE la ejecución de los procesos de compras, administración y mantenimiento de bienes institucionales.

Este objetivo está alineado a las siguientes estrategias de la Dirección Nacional de Administrativa Financiera:

- Controlar la efectividad de los servicios prestados a clientes internos o externos.
- Implementar lineamientos que fomenten la calidad del gasto dando cumplimiento a la normativa.
- Emitir lineamientos que fomenten el cumplimiento de la política ambiental.

4.7.6.1.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido	<p>El indicador mide la oportunidad en la atención de los siguientes requerimientos en función del tiempo óptimo definido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambio de custodio (4 días); - solicitud de bienes a bodega (4 días), - solicitud de autorización de salida de bienes (1 día) <p>Para el cálculo del indicador, se considera a un requerimiento dentro del plazo si la fecha en la que finaliza la atención es anterior o igual a la fecha óptima definida.</p> <p>Se consideran a todos los requerimientos cerrados en la herramienta HPSPM en el mes de reporte.</p> <p>El tiempo de atención se contabilizará desde que el requerimiento es ingresado por el requirente en la herramienta HP, y se contabilizarán los días laborables.</p>	0,9	Porcentaje	Herramienta HPSPM Base de datos de Bienes / Herramienta HPSPM Base de datos de Bienes	$\frac{\text{Número de requerimientos atendidos dentro del plazo establecido}}{\text{Número de requerimientos cerrados}}$	Discreto	Mensual	0,95 todos los periodos	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
2	Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido	<p>El indicador mide la oportunidad en la elaboración de pliegos en función del tiempo óptimo definido. Para el cálculo del indicador, se considera la elaboración de pliegos dentro del plazo, si la fecha en la que finaliza la atención es anterior o igual a la fecha óptima definida:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catálogo Electrónico, Menor Cuantía, Consultoría Directa, Consultoría Lista Corta, Subasta Inversa Electrónica, Régimen Especial en General, Régimen Especial de Comunicación Directa = 4 días laborables; - Régimen Especial de Comunicación por Selección, Consultoría Concurso Público, Cotización = 6 días laborables; - Licitación, Procedimientos Especiales, Licitación de Seguros = 7 días laborables. <p>El tiempo de atención se contabilizará desde que el requerimiento final (requerimiento revisado, corregido) ha sido asignado a un servidor de la Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales hasta que se publica el mismo, sin contabilizar el tiempo que dependa de procesos externos al de adquisiciones.</p>	0,9	Porcentaje	Base de datos Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales / Base de datos Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales	Número de pliegos elaborados dentro del plazo establecido / Número de requerimientos finales ingresados a la Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales.	Discreto	Mensual	0,90 todos los periodos	GPR
3	Porcentaje de cumplimiento de ejecución del Plan Anual de Contrataciones	El indicador mide el cumplimiento de la ejecución de las contrataciones programadas en el Plan Anual de Contrataciones vigente (reprogramado).	N/A	Porcentaje	Base de datos Coordinación Nacional de Adquisiciones y	Número de procesos ejecutados / Número de procesos planificados en el último	Continuo	Cuatrimestral	1. cuatrimestre: 0,10 2. cuatrimestre: 0,40	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
	s a nivel Nacional	Para el cálculo del indicador, un proceso se considera ejecutado si la fecha en la que se publica es anterior o igual al último día del cuatrimestre programado.			Servicios Generales / Base de datos Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales	PAC reprogramado			3. cuatrimestre: 1,00	
4	Porcentaje de requerimientos administrativos de Mantenimiento e Infraestructura dentro del plazo	<p>El indicador mide la oportunidad en la atención de los requerimientos de mantenimiento e infraestructura, registrados en la herramienta HPSM.</p> <p>Para el cálculo del indicador, se considera a los requerimientos dentro del plazo, de acuerdo con la línea base del 2020.</p> <p>- Apoyo logístico: 5 días laborables - Instalaciones eléctricas: 4 días laborables -Mantenimiento civil: 20 días laborables -Mantenimiento eléctrico: 10 días laborables -Mantenimiento Mobiliario: 4 días laborables -Telefonía: 5 días laborables</p> <p>El tiempo de atención se contabilizará desde que el requerimiento ha sido asignado a un funcionario de la Coordinación de Mantenimiento e Infraestructura, hasta el cierre del mismo en el sistema, en días laborables.</p>	0,8	Porcentaje	Herramienta HPSM Base de datos de Mantenimiento e Infraestructura / Herramienta HPSM Base de datos de Mantenimiento e Infraestructura	Número de requerimientos atendidos dentro del plazo establecido / Número de requerimientos cerrados en el periodo de reporte	Discreto	Mensual	0,90 todos los periodos	GPR
5	Porcentaje de cumplimiento de la programación presupuestaria	El indicador mide la eficacia de ejecución de la Planificación Presupuestaria de la	0,9	Porcentaje	BDD Planificación presupuestaria	Número de solicitudes de pago ejecutadas /	Discreto	Mensual	0,90 todos los	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
	a de la coordinación de Mantenimiento e Infraestructura.	Coordinación Nacional de Mantenimiento e Infraestructura			/ Planificación presupuestaria	Número de solicitudes de pago planificadas			períodos	
6	Porcentaje de cumplimiento oportuno de las acciones de control de política ambiental.	El indicador mide la oportunidad en la gestión del control de la política ambiental	0,9	Porcentaje	Base de datos de Mantenimiento e Infraestructura / Base de datos de Mantenimiento e Infraestructura	Número de actividades de control de la política ambiental gestionadas / Número de actividades de control de la política ambiental planificadas	Discreto	Trimestral	1 todos los períodos	GPR
7	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite*	<p>El presente indicador relaciona la cantidad de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento, respecto a la cantidad de trámites gestionados.</p> <p>Para la definición del plazo establecido, se considerará el campo definido como "Fecha de vencimiento" y el mismo dependerá de la clase o tipo de trámite, cuyos plazos se encuentran parametrizados en el Sistema Nacional de Trámites.</p> <p>Para aquellos trámites que han sido finalizados (y no requieren notificación), se consideran gestionados dentro del plazo establecido si la fecha de fin del trámite es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p> <p>Para aquellos trámites que han sido notificados, se consideran gestionados</p>	0,9	Porcentaje	Sistema Nacional de Trámites / Sistema Nacional de Trámites	Número de trámites gestionados dentro del plazo establecido en el periodo de reporte / Número de trámites gestionados en el periodo de reporte	Discreto	Trimestral	0,90 todos los períodos	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		dentro del plazo, si la fecha de notificación es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento". La fecha de corte para el reporte será el último día de cada trimestre.								
8	Porcentaje de pagos de seguros solicitados dentro del plazo establecido	El indicador mide la oportunidad en la atención de la solicitud de pagos de seguros en función de las notas de crédito, notas de débito o facturas emitidas por la aseguradora y recibidas por la administradora hasta la entrega en el Dpto. Nacional Financiero, dentro del plazo establecido en 6 días laborables.	0,85	Porcentaje	Archivo en hoja electrónica de la Coordinación Nacional de Bienes / Archivo en hoja electrónica de la Coordinación Nacional de Bienes	Número de pagos solicitados dentro del plazo establecido / Número de notas de crédito, notas de débito o facturas recibidas de la aseguradora	Discreto	Trimestral	0,85 todos los periodos	Interno
9	Porcentaje de requerimientos de servicios de clientes internos atendidos dentro del término establecido	El indicador mide la oportunidad en la atención de los requerimientos de mensajería en función del tiempo óptimo definido que es de asignación y atención el mismo día al cual se le ha asignado. El tiempo de atención se contabilizará desde que el requerimiento ha sido asignado a un servidor que cumple funciones de mensajero.	0,95	Porcentaje	Base de datos Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales / Base de datos Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales	Número de requerimientos atendidos dentro del término establecido / Número de requerimientos solicitados con término de vencimiento en el periodo de reporte	Discreto	Mensual	0,95 todos los periodos	Interno
10	Porcentaje de cumplimiento de procesos de contratación (comprometido) de la Coordinación de	El indicador mide la oportunidad de ejecución de los procesos de contratación de la Coordinación de Mantenimiento e Infraestructura.	0,75	Porcentaje	BDD Planificación presupuestaria / BDD Planificación	Número de procesos de contratación realizados / Número de procesos de	Discreto	Bimestral	0,80 todos los periodos	Interno

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
	Mantenimiento Infraestructura.				presupuestaria	contratación planificados				
11	Porcentaje de requerimientos revisados dentro del término establecido	El indicador mide la oportunidad en la revisión de requerimientos ingresados por primera vez a la Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales. El tiempo de atención se contabilizará desde que el requerimiento ha sido asignado a un gestor.	N/A	Porcentaje	Base de datos Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales / Base de datos Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales	Número de requerimientos de contratación revisados dentro del término establecido / Número de requerimientos de contratación ingresados por primera vez a la Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales	Discreto	Mensual	0,90 todos los periodos	GPR
12	COMPONENTE 4: Riesgos de Seguridad Física (Porcentaje de Riesgos No Tributarios - IRNOT)	Se refiere a las posibles amenazas y vulnerabilidades asociadas a la infraestructura física para precautelar la integridad de las personas y bienes de uso del SRI, así como, de proveedores de servicios, contribuyentes y cualquier otra persona que se encuentre en las instalaciones de la Institución, conforme a normativa vigente por ejemplo la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN ISO/IEC 27005 – Gestión de riesgos de seguridad de la información y la Guía para la gestión de riesgos de seguridad de la información, que consta en el anexo al Acuerdo Ministerial 025-2019, vigente desde el 10 de enero de 2020.	N/A	Porcentaje	Matriz de Riesgos Físico (Cálculo basado en la Teoría de Riesgos, información entregada por la DNTH, Coordinación de Bienes y Coordinación de Mantenimiento e Infraestructura.)	Suma de los promedios ponderados de riesgos de seguridad física	Discreto	Trimestral	0,17 todos los periodos	Interno

* El indicador Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite, se validará su continuidad para el año 2022 con la Subdirección General de Desarrollo Organizacional.

4.7.6.1.3 Riesgos del Departamento

4.7.6.1.3.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
1	El presupuesto asignado inferior a lo planificado CAUSARÍA que no se pueda cumplir con las actividades de los procesos de compra, administración o mantenimiento de los bienes institucionales	El no contar con el presupuesto suficiente para financiar el PAC (necesidades) de la institución, puede poner en riesgo la óptima productividad de los procesos de compra, administración y mantenimiento de bienes institucionales, que al mismo tiempo deviene en un decremento de la eficiencia del ciclo presupuestario.	90%	80	72	31/12/2022

4.7.6.1.3.2 Identificación de Planes de Acción para los Riesgos

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	El presupuesto asignado inferior a lo planificado CAUSARÍA que no se pueda cumplir con las actividades de los procesos de compra, administración o mantenimiento de los bienes institucionales	Elaboración de solicitud de fondos, según la priorización de necesidades institucionales	Mitigar	Jefe Departamento Administrativo	30/11/2022

4.7.6.1.4 Programación Anual

4.7.6.1.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Proyecto de Construcción del Data Center certificado bajo el estándar TIER III	<p>Producto 3.1. Data Center</p> <p>Entregable: Data Center construido y certificado bajo el estándar TIER III. Incluye (i) Estudios orientados al cumplimiento de los estándares TIER III y la legislación nacional aplicable; (ii) Estudios complementarios necesarios para el diseño; (iii) Construcción; (iv) Supervisión y fiscalización; (v) Mobiliario y (vi) Certificación bajo el estándar TIER. Línea de base = 0 (2019)</p> <p>Meta = 1 (Dos años a partir de su inicio)</p>	01/01/2020	31/12/2025
2	Elementos Transversales del Programa	<p>Producto 4.1. Equipo de Gestión y componentes transversales</p> <p>Entregables: Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Gestión financiera, (ii) Gestión planeación y monitoreo, (iii) Gestión de procesos, (iv) Gestión jurídica, (v) Gestión comunicacional, (vi) Gestión de adquisiciones, (vii) Gestión de seguridad e información del programa, (viii) Gestión de riesgos del programa, (ix) Gestión documental del programa, (x) Gestión del Talento Humano del programa 	01/01/2020	31/12/2025
3	Gestión de casos y Papeles de trabajo	<p>Entregable: Sistema de gestión de casos y de papeles de trabajo implementado. El sistema incluirá: (i) Diseño conceptual y funcional, (ii) Plan de automatización de procesos, (iii) desarrollo de sistemas para sustituir otros obsoletos y automatizar procesos y (iv) Capacitación. [Componente administrativo financiero]</p>	01/01/2020	31/12/2025
4	Renovación Tecnológica	<p><u>Entregable: Plan de optimización de desarrollos tecnológicos implementado.</u> Ello incluirá: (i) Estudio de diagnóstico y priorización; (ii) Diseños conceptuales y funcionales; (iii) Casos de uso y reglas de negocio; (iv) Proceso de descarte de aplicaciones, módulos y herramientas; (v) Proceso de incorporación; (vi) Proceso de migración de bases de datos; y (iv) Proceso de reconstrucción de aplicaciones, módulos y herramientas. [Procesos precontractuales]</p>	01/01/2020	31/12/2025

4.7.6.1.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.7.6.2 Departamento Financiero

4.7.6.2.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar la efectividad del ciclo de planificación financiera MEDIANTE su seguimiento, registro y control.

Este objetivo está alineado a las siguientes estrategias de la Dirección Nacional de Administrativa Financiera:

- Fortalecer la integración del ciclo de planificación financiera institucional.
- Implementar lineamientos que fomenten la calidad del gasto dando cumplimiento a la normativa.

4.7.6.2.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de trámites financieros atendidos dentro del plazo	<p>Mide el cumplimiento y la oportunidad de la gestión de atención de las solicitudes de pago, requeridas dentro del periodo de reporte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Complejidad Alta (5 días hábiles), -Complejidad Media (3 días hábiles), -Complejidad Baja (2 días hábiles). <p>La Jefatura Departamental Financiera determinará la complejidad para solicitudes de pagos especiales, así como su tiempo de atención</p> <p>Se considera que un trámite financiero ha sido gestionado oportunamente cuando el tiempo transcurrido desde la asignación al analista/especialista de la Coordinación de Tesorería hasta la fecha de fin de gestión del trámite se encuentra dentro del plazo establecido para dicho trámite, ya sea el despacho del trámite para autorización de pago o entrega de observaciones a los administradores de contrato.</p>	0,97	Porcentaje	<p>Archivo: Gestión de trámites financieros</p> <p>/</p> <p>Archivo: Gestión de trámites financieros</p>	<p>Número de solicitudes de pago gestionadas dentro del plazo</p> <p>/</p> <p>Número de solicitudes de pago requeridas</p>	Discreto	Mensual	0,97 todos los periodos	GPR
2	Porcentaje de cumplimiento oportuno de los procesos de contabilidad	<p>El presente indicador considera los siguientes procesos de contabilidad, ponderaciones y tiempos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Obligaciones tributarias: ponderación 30 - máximo día 20 de cada mes. -Conciliación de bienes: ponderación 20 -fin de mes, un periodo anterior -Gestión de archivo: ponderación 30 -15 días 	0,85	Porcentaje	<p>Base de procesos de contabilidad</p> <p>/</p> <p>Base de procesos de contabilidad</p>	<p>Número de proceso cumplidos dentro del plazo* factor de ponderación</p> <p>/</p> <p>Número de procesos de contabilidad con vencimiento en el periodo de reporte</p>	Discreto	Mensual	0,90 todos los periodos	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		desde la finalización de la declaración de impuestos; el proceso considera expedientes físicos y digitalizados -Viáticos: ponderación 20 -1 día hábil se enmarca a la revisión del viático y notificación de novedades.								
3	Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria a mensual	El indicador mide la efectividad de cumplimiento de la planificación presupuestaria de manera consolidada. El planificado es la suma mensual de todos los grupos de gasto corriente y de inversión	0,96	Porcentaje	Sistema del ente rector de las finanzas públicas planificación financiera / Planificación financiera	Monto de presupuesto o ejecutado / Monto de presupuesto planificado	Discreto	Mensual	0,96 todos los periodos	GPR
4	FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria a Gasto Corriente**	El Indicador mide la ejecución del presupuesto institucional (gasto corriente) considerando los valores devengados en el periodo de medición. El Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, establece en su artículo 77 que el Presupuesto General del Estado es el instrumento para la determinación y gestión de los ingresos y egresos de todas las entidades que constituyen las diferentes funciones del Estado. No se consideran parte del Presupuesto General del Estado, los ingresos y egresos pertenecientes a la Seguridad Social, la banca pública, las empresas públicas y los gobiernos autónomos descentralizados. De acuerdo con el artículo 79, indica que los egresos fiscales se clasifican en egresos permanentes y no permanentes, y éstos podrán clasificarse en otras categorías con	0	Porcentaje	Sistema del ente rector de las finanzas públicas / Sistema del ente rector de las finanzas públicas	Monto devengado (Gasto Corriente) en el periodo de medición / Monto codificado en el periodo de medición	Continuo	Mensual	Ene: 0.068 Feb: 0.140 Mar: 0.226 Abr: 0.312 May: 0.398 Jun: 0.484 Jul: 0.570 Ago: 0.656 Sep: 0.742 Oct: 0.828 Nov: 0.914 Dic: 1,000	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>finés de análisis, organización presupuestaria y estadística.</p> <p>Así mismo, en su artículo 119, se menciona que la evaluación física y financiera de la ejecución de los presupuestos de las entidades contempladas en el presente código, será responsabilidad del titular de cada entidad u organismo y se realizará en forma periódica.</p>								

**Los indicadores homologados, se definirá su continuidad cuando el ente rector emita las directrices 2022 para este tipo de indicadores, por lo cual, es importante indicar que la Coordinación de Control de Gestión informará el mismo una vez que cuente con dicho documento y se deberá efectuar las actualizaciones a los documentos de acuerdo con el ámbito de competencia de cada unidad administrativa.

4.7.6.2.3 Riesgos del Departamento

4.7.6.2.3.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
1	El cambio de la herramienta financiera del ente rector de Finanzas Públicas CAUSARÍA demoras en los procesos financieros de la institución	Los retrasos y la falta de definiciones por parte del Ministerio de Economía y Finanzas respecto de la capacitación e implementación de la nueva herramienta financiera pueden producir demoras en los procesos financieros institucionales	70%	90	63	01/07/2022

4.7.6.2.3.2 Identificación de los Planes de Acción

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	El cambio de la herramienta financiera del ente rector de Finanzas Públicas CAUSARÍA demoras en los procesos financieros de la institución	Difundir y socializar las definiciones del ente rector a los distintos usuarios del sistema financiero gubernamental	Mitigar	Jefe Departamento Financiero	01/06/2022

4.7.6.2.4 Programación Anual

4.7.6.2.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Elementos Transversales del Programa	Producto 4.1. Equipo de Gestión y componentes transversales Entregables: Incluye: (i) Gestión financiera, (ii) Gestión planeación y monitoreo, (iii) Gestión de procesos, (iv) Gestión jurídica, (v) Gestión comunicacional, (vi) Gestión de adquisiciones, (vii) Gestión de seguridad e información del programa, (viii) Gestión de riesgos del programa, (ix) Gestión documental del programa, (x) Gestión del Talento Humano del programa (i) Línea de base = 0 (2019) / Meta = 1 (2024)	01/01/2020	31/12/2025
2	Proyecto de Gestión de Casos y Papeles de Trabajo	Producto 1.4. Gestión de casos y Papeles de trabajo Entregable: Sistema de gestión de casos y de papeles de trabajo implementado. El sistema incluirá: (i) Diseño conceptual y funcional, (ii) Plan de automatización de procesos, (iii) Desarrollo de sistemas para sustituir otros obsoletos y automatizar procesos y (iv) Capacitación. Línea de base = 0 (2019) Meta = 1 (2024) [Componente administrativo financiero]	01/01/2020	31/12/2025
3	Renovación Tecnológica	Entregable: Plan de optimización de desarrollos tecnológicos implementado. Ello incluirá: (i) Estudio de diagnóstico y priorización; (ii) Diseños conceptuales y funcionales; (iii) Casos de uso y reglas de negocio; (iv) Proceso de descarte de aplicaciones, módulos y herramientas; (v) Proceso de incorporación; (vi) Proceso de migración de bases de datos; y (iv) Proceso de reconstrucción de aplicaciones, módulos y herramientas. [Procesos precontractuales]	01/01/2020	31/12/2025

4.7.6.2.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.7.6.3 Secretaría General

4.7.6.3.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar la efectividad de la gestión documental MEDIANTE el fortalecimiento de los procesos de ingreso, notificación y custodia.

Este objetivo está alineado a las siguientes estrategias de la Dirección Nacional de Administrativa Financiera:

- Innovar los procesos de gestión documental de Secretaría General.

4.7.6.3.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	Establecer el porcentaje del cumplimiento en la entrega de notificaciones a las unidades administrativas, dentro del plazo de 1,5 días, desde que la gestión del documento es ingresada en el SNV para la posterior entrega a las unidades. El cálculo del indicador considera únicamente la	0,975	Porcentaje	Discover er desktop Base indicador entrega a unidades / Discover er desktop Base indicador entrega a unidades	Razones de notificación entregadas dentro del plazo de 1,5 días, desde que la gestión del documento es ingresada en el SNV para posterior entrega a las unidades	Discreto	Mensual	0,975 todos los periodos	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		gestión de la Secretaría General, no incluye Secretarías zonales, motivo por el cual se modifica la línea base.				/ Total de razones de notificación entregadas				
2	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central	Conocer el porcentaje de cumplimiento de atención de requerimientos de documentos, dentro de 4 días, desde que el supervisor aprueba la solicitud de préstamo. El cálculo del indicador considera únicamente la gestión de la Secretaría General, no incluye Secretarías zonales	0,95	Porcentaje	Discoverer desktop / Discoverer Desktop	Requerimientos atendidos por el Archivo Central dentro del plazo / Total de requerimientos atendidos por el Archivo Central	Discreto	Mensual	0,97 todos los periodos	GPR
3	Porcentaje de eficiencia en la notificación	Mide el porcentaje de documentos físicos y por correo electrónico gestionados, dentro del plazo, en relación al número de documentos ubicados. Se excluye del cálculo del indicador, los documentos no ubicados (NUB) y los documentos no gestionados (MNO). El cálculo del indicador considera únicamente la gestión de la Secretaría General, no incluye Secretarías zonales.	0,97	Porcentaje	Discoverer desktop / Discoverer Desktop	Total, de documentos notificados dentro del plazo / Total de documentos ubicados	Discreto	Mensual	0,98 todos los periodos	GPR
4	EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.**	Indicador que permitirá medir el porcentaje de documentos que se firman electrónicamente en el Sistema Quipux en cada institución, con la finalidad de propender al 0 papeles. Base legal: • Acuerdo ministerial 718 del 11 de mayo del 2009, publicado en el Registro Oficial No. 597. • Acuerdo ministerial 781 del 13 de julio del 2011, publicado en el Registro Oficial No. 500. • Ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos del 10 de abril del 2002, publicado en	N/A	Porcentaje	Reporte de documentos generados y firmados electrónicamente, publicado en el Portal de Gobierno Electrónico, sección Gobierno Inteligente generado del Sistema de	Número total de documentos firmados electrónicamente en el sistema Quipux / Número total de documentos generados en el sistema Quipux	Discreto	Mensual	0,70 todos los periodos	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>el Registro Oficial No. 735.</p> <p>• Decreto Ejecutivo No. 149 del de 20 de noviembre de 2013 de la Implementación del Gobierno Electrónico en la Administración Pública Central, Institucional y que depende de la Función Ejecutiva, Disposición General Quinta indica: "Los usuarios de INFODIGITAL, así como las autoridades del nivel jerárquico superior deberán utilizar obligatoriamente la firma electrónica, de no hacerlo deberán ser sancionados conforme a la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento General. La Administración Pública promoverá el uso de las firmas electrónicas por parte de las personas naturales y jurídicas. De igual manera, esta disposición será de aplicación obligatoria para los servidores públicos que despachen en promedio cinco documentos diarios o más. El promedio de la documentación por servidor realizará la unidad administrativa de la institución a cargo de la gestión documental considerando el mes inmediato anterior"</p>			<p>Gestión Documental Quipux / Reporte de documentos generados y firmados electrónicamente, publicado en el Portal de Gobierno Electrónico, sección Gobierno Inteligente generado del Sistema de Gestión Documental Quipux</p>					

**Los indicadores homologados, se definirá su continuidad cuando el ente rector emita las directrices 2022 para este tipo de indicadores, por lo cual, es importante indicar que la Coordinación de Control de Gestión informará el mismo una vez que cuente con dicho documento y se deberá efectuar las actualizaciones a los documentos de acuerdo con el ámbito de competencia de cada unidad administrativa.

4.7.6.3.3 Riesgos del Departamento

4.7.6.3.3.1 Identificación de Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
1	La entrega no oportuna de información para atención de trámites o requerimientos CAUSARÍA retraso en los plazos de atención de trámites, en la presentación de pruebas en los procesos judiciales e indefensión por parte de la Administración Tributaria	La oportunidad en el registro de los expedientes que contiene información relevante para procesos jurídicos de la institución constituye un riesgo importante que puede derivar en el retraso en el despacho de requerimientos de la mencionada información	80%	80	64	31/12/2022

4.7.6.3.3.2 Identificación de los Planes de Acción

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	La entrega no oportuna de información para atención de trámites o requerimientos CAUSARÍA retraso en los plazos de atención de trámites, en la presentación de pruebas en los procesos judiciales e indefensión por parte de la Administración Tributaria	Mantener el registro total de la documentación en el Sistema Nacional de Gestión de Archivos (SNGA) y los documentos electrónicos en el repositorio del Sistema de Gestión de la Documentación (GDM).	Prevenir/ Mitigar	Secretaria General	30/11/2022

4.7.6.3.4 Programación Anual

4.7.6.3.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Proyecto de Gestión documental	Producto 2.1. Gestión documental Entregable: Modelo de gestión documental sin papeles implementado. El modelo incluye: (i) revisión de procesos de gestión documental, (ii) diseño de un repositorio digital centralizado (ii) diseño conceptual y funcional de sistemas, (iii) desarrollo de aplicativos e integración de subsistemas; (iv) Plan de gestión del cambio y (v) capacitación. Línea de base = 0 (2019) Meta = 1 (2024)	01/01/2020	31/12/2025

4.7.6.3.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.8 Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano

4.8.1. Misión de la Dirección

Coordinar la gestión de los procesos de asistencia, información y educación tributaria, devoluciones, recaudación, reintegro y cobro, considerando los niveles de satisfacción y la habilitación de los correspondientes canales.

4.8.2. Objetivos de la Dirección y Alineación al Nivel Superior

Incrementar la eficiencia y calidad de los procesos de asistencia al ciudadano, recaudación, reintegro, devoluciones y cobro.

Este objetivo, está alineado al objetivo de la Subdirección General de Cumplimiento Tributario: Incrementar la efectividad y la cobertura en los procesos alineados a la cadena de valor; específicamente a las siguientes estrategias:

- Fortalecer los canales de asistencia y capacitación orientados al cumplimiento voluntario.

4.8.3. Estrategias de la Dirección

- Implementar mejores prácticas nacionales e internacionales en los procesos y servicios a nivel procedimental.
- Fortalecer, automatizar y virtualizar los productos y servicios de la dirección.

- Fortalecer las acciones de cobro, para el pago voluntario y/o coactivo, considerando el tratamiento de riesgo tributario.
- Promover y difundir el cumplimiento de los deberes y derechos del contribuyente.

4.8.4. Indicadores de la Dirección

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo de la Dirección Nacional:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano	El presente indicador mide el cumplimiento efectivo de los indicadores definidos para los departamentos de la Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano (DNRAC) en el periodo t para lo cual se considera lo siguiente: Se incluye a todos los indicadores que se encuentran registrados en el nivel N4 de la Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano, excepto los siguientes indicadores: Gestión de la Cartera Firme, Tiempo promedio de espera en atención en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios; y, Porcentaje de ciudadanos efectivamente capacitados en el ámbito del Plan de Cumplimiento Tributario, en virtud que los mismos también se miden en el nivel N3. Para el cálculo de cada periodo se considera el valor del Índice de Gestión Estratégica (IGE) de cada departamento, y se genera un promedio simple con los mismos. Para el Departamento de Asistencia al Ciudadano, Departamento de Recaudación y Reintegro y Departamento de Cobro el valor del IGE se generará	0,9	Porcentaje	Herramienta GPR	Sumatoria IGE departamentos DNRAC/ Número de departamentos de DNRAC *100	Discreto	Trimestral	Mar: 0,90; Jun: 0,90; Sep: 0,90; Dic: 0,90	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		con un promedio simple del campo denominado "Puntuación" sin considerar a los indicadores antes indicados.								
2	Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios	Tiempo promedio simple de espera de los ciudadanos para la atención de trámites en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios por mes, obtenido del Sistema gestor de turnos QMATIC, mediante un reporte estadístico que se genera en coordinación con el Departamento de Gestión de Calidad y Cambio Institucional	0:21:32	Minutos	Sistema gestor de turnos QMATIC	Tiempo promedio simple de espera	Discreto	Mensual	Ene: 0:18:00 ; Feb: 0:18:00 ; Mar: 0:18:00 ; Abr: 0:18:00 ; May: 0:18:00 ; Jun: 0:18:00 ; Jul: 0:18:00 ; Ago: 0:18:00 ; Sep: 0:18:00 ; Oct: 0:18:00 ; Nov: 0:18:00 ; Dic: 0:18:00	GPR
3	Gestión de la Cartera Firme	Mide la gestión de cartera firme que representa el 85% del monto a nivel de todos los procesos que maneja el Departamento de Cobro desde la depuración hasta el inicio de acciones coactivas	0,85	Porcentaje	Discoverer	Monto de Cartera Gestionada en el mes (Saldo Final) / Monto de Cartera Firme a inicio del mes	Discreto	Mensual	Ene: 0,85; Feb: 0,85; Mar: 0,85; Abr: 0,85; May: 0,85; Jun: 0,85; Jul: 0,85; Ago: 0,85; Sep: 0,85; Oct: 0,85; Nov: 0,85; Dic: 0,85	GPR
4	Porcentaje de ciudadanos efectivamente capacitados en el ámbito del Plan de Cumplimiento Tributario	Mide la efectividad de las capacitaciones gestionadas para incrementar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la ciudadanía.	N/A	Porcentaje	Archivo Excel ubicados en la Plataforma genérica del drive de Google Docs. de	Número de ciudadanos que son efectivamente capacitados en el ámbito del Plan de Cumplimiento Tributario/	Discreto	Trimestral	Ene: 0,70 Feb: 0,70 Mar: 0,70 Abr: 0,70 May: 0,70 Jun: 0,70	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
					la cuenta sri.capacitaciones@gmail.com	Número de ciudadanos considerados para los eventos de capacitación planificados en el ámbito del Plan de Cumplimiento Tributario.			Jul: 0,70 Ago: 0,70 Sep: 0,70 Oct: 0,70 Nov: 0,70 Dic: 0,70	
5	Brecha de pago trimestral de las declaraciones en monto a nivel nacional	El indicador mide el monto de las declaraciones no pagadas del trimestre anterior, frente al monto total de declaraciones receptadas en el trimestre anterior	0.0231	Porcentaje	Estadísticas de recaudación New. Declaraciones por internet temporal. Base transaccional de Cobro.	Monto declarado no pagado del trimestre anterior/ Monto total declarado al trimestre de análisis	Acumulado	Trimestral	Mar: 0,0300; Jun: 0,0275; Sep: 0,0257; Dic: 0,0247	GPR

4.8.5. Riesgos de la Dirección

4.8.5.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han detectado y que de materializarse pueden afectar en el cumplimiento del objetivo de la Dirección Nacional:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
1	La falta de mantenimiento y mejora de los canales de atención CAUSARÍA disminución en la satisfacción de los ciudadanos/ contribuyentes en la atención recibida a través de estos.	De no realizarse el correcto mantenimiento y mejora de los canales de atención, podrían presentarse un mayor número de quejas respecto de la satisfacción de los ciudadanos/ contribuyentes y por consiguiente un impacto en la imagen institucional.	20%	80	16	15/12/2022
2	Demoras en los entregables del Proyecto GECCO y/o Inicio y asignación de Recursos en el Programa GECCO, donde se encuentran plasmadas las necesidades para la creación de una herramienta para la ejecución de la gestión coactiva, causaría mantener el proceso coactivo actual, con varias	La indisponibilidad de recurso, y por ende el arranque del Programa INNOVA podría generar demoras en la implementación de la herramienta coactiva de la Administración Tributaria.	60%	60	36	31/12/2022

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
	actividades y bases manuales a nivel nacional.					
3	Las declaraciones con débito a la banca pública (BCE) se concilien como no pagadas afectando el estado tributario de los contribuyentes CAUSARÍA que no se realice la recaudación de los valores, por lo tanto los valores no se transfieran a la CUT y tampoco se registre la recaudación en el Cubo.	El sistema de recaudación no cuenta con alertas automáticas que validen el número de registros al momento de procesar los archivos TPL de respuestas de los débitos de la banca pública (archivos de Transferencias de Paquetes en Línea – Banca Pública), lo que puede provocar la exclusión de registros afectando el estado tributario y la recaudación.	50%	100	50	31/12/2022

4.8.5.2 Identificación de Planes de Acción para los Riesgos

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	La falta de mantenimiento y mejora de los canales de atención CAUSARÍA disminución en la satisfacción de los ciudadanos/ contribuyentes en la atención recibida a través de estos.	Ejecutar evaluaciones y mejoras a los canales de atención basados en metodologías y sistemas inherentes a la gestión de estos.	Mitigar	Jefe Nacional del Departamento de Asistencia al Ciudadano	15/12/2022
2	Demoras en los entregables del Proyecto GECCO y/o Inicio y asignación de Recursos en el Programa GECCO, donde se encuentran plasmadas las necesidades para la creación de una herramienta para la ejecución de la gestión coactiva, causarían mantener el proceso coactivo actual, con varias actividades y bases manuales a nivel nacional.	Mantener el Control de la Cartera con procesos coactivos mediante la actualización permanente de la Base Nacional de Coactiva y Cartera de Dificil Recaudo dentro del Sistema de Gestión de Cobro, que permita tener información actualizada y oportuna para la toma de acciones futuras preventivas y reactivas.	Prevenir/ Mitigar	Jefe Nacional del Departamento de Cobro	31/12/2022
3	Las declaraciones con débito a la banca pública (BCE) se concilien como no pagadas afectando el estado tributario de los contribuyentes CAUSARÍA que no se realice la recaudación de los valores, por lo tanto los valores no se transfieran a la CUT y tampoco se registre la recaudación en el Cubo.	Documentar la verificación diaria de los valores recaudados por las entidades de la banca pública como parte de la ejecución diaria del proceso de conciliación. Incorporar una alerta automática en el sistema de recaudación que permita validar el número de registros al momento de procesar los archivos TPL de respuestas de los débitos de la banca pública (archivos de Transferencias de Paquetes en Línea – Banca Pública).	Mitigar/ Prevenir	Jefe nacional del Departamento de Recaudación y Reintegro	31/12/2022

4.8.6. Departamentos de la Dirección de Recaudación y Asistencia Ciudadano

La Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia Ciudadano, cuenta con los siguientes Departamentos:

4.8.6.1 Departamento de Asistencia al Ciudadano

4.8.6.1.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar eficiencia de la asistencia, la educación tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/ contribuyente, la promoción y difusión de los derechos de los contribuyentes orientados al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Este objetivo está alineado a las siguientes estrategias de la Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano:

- Fortalecer, automatizar y virtualizar los productos y servicios de la dirección.
- Promover y difundir el cumplimiento de los deberes y derechos del contribuyente.

4.8.6.1.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los	Conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los eventos de capacitación	0,96	Porcentaje	Archivos de Tabulación de las encuestas	Número de encuestas realizadas a los ciudadanos	Discreto	Mensual	Ene: 0,97; Feb: 0,97; Mar: 0,97; Abr: 0,97; May: 0,97;	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
	eventos de capacitación externa.	externa presenciales y/o virtuales por mes.			s en formato Excel ubicados en la Plataforma genérica del drive de Google Docs. de la cuenta sri.capacitaciones@gmail.com	- contribuyentes en los eventos de capacitaciones presenciales y/o virtuales con calificaciones excelentes y muy buenas/ Número total de encuestas realizadas a los ciudadanos - contribuyentes en los eventos de capacitaciones presenciales y/o virtuales.			Jun: 0,97; Jul: 0,97; Ago: 0,97; Sep: 0,97; Oct: 0,97; Nov: 0,97; Dic: 0,97	
2	Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios.	Tiempo promedio simple de espera de todos los turnos atendidos por las unidades administrativas que conforman los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios por mes, obtenido del Sistema gestor de turnos QMATIC, mediante un reporte estadístico que se genera en coordinación con el Departamento de Gestión de Calidad y Cambio Institucional.	0:21:32	Minutos	Sistema gestor de turnos QMATIC	Tiempo promedio simple de espera	Discreto	Mensual	Ene: 0:18:00; Feb: 0:18:00; Mar: 0:18:00; Abr: 0:18:00; May: 0:18:00; Jun: 0:18:00; Jul: 0:18:00; Ago: 0:18:00; Sep: 0:18:00; Oct: 0:18:00; Nov: 0:18:00; Dic: 0:18:00	GPR
3	Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios.	Nivel de satisfacción del ciudadano/contribuyente registrado mediante los calificadores colocados en las ventanillas de atención de los centros de gestión tributaria y servicios tributarios, obtenida mensualmente del	0,96	Porcentaje	Sistema gestor de turnos QMATIC	Sumatoria de calificaciones excelente y muy buena obtenidas en el periodo/ Sumatoria del total de	Discreto	Mensual	Ene: 0,97; Feb: 0,97; Mar: 0,97; Abr: 0,97; May: 0,97; Jun: 0,97; Jul: 0,97; Ago: 0,97; Sep: 0,97; Oct: 0,97;	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		sistema gestor de turnos QMATIC.				calificaciones obtenidas en el periodo			Nov: 0,97; Dic: 0,97	
4	Tiempo promedio de espera en atención de llamadas en el canal SRI-telefónico.	Identificar el tiempo promedio simple de espera en atención de llamadas en el canal SRI-telefónico	128	Segundos	Sistema GENESYS	Tiempo promedio simple de espera en atención de llamadas en el canal SRI-telefónico	Discreto	Mensual	Ene: 180; Feb: 180; Mar: 180; Abr: 160; May: 160; Jun: 160; Jul: 140; Ago: 140; Sep: 140; Oct: 120; Nov: 120; Dic: 120	GPR
5	Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados.	Medir el porcentaje de cumplimiento de los ciudadanos-contribuyentes capacitados en concordancia a la meta planificada por trimestre	0,98	Porcentaje	Sistema de carga de información para indicadores, base de datos-Excel	Total de ciudadanos - contribuyentes capacitados en el periodo evaluado/ Total de ciudadanos - contribuyentes planificados a capacitar en el periodo evaluado	Discreto	Trimestral	Mar: 0,98; Jun: 0,98; Sep: 0,98; Dic: 0,98	GPR
6	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite.	El presente indicador relaciona la cantidad de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento, respecto a la cantidad de trámites gestionados. Para la definición del plazo establecido, se considerará el campo definido como "Fecha de vencimiento" y el mismo dependerá de la clase o tipo de trámite, cuyos plazos se encuentran parametrizados en el Sistema Nacional de Trámites. Para aquellos trámites que han sido finalizados (y no requieren notificación), se consideran gestionados dentro del plazo establecido si la fecha de fin del trámite es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".	0,9	Porcentaje	Sistema Nacional de Trámites	Número de trámites gestionados dentro del plazo establecido en el periodo de reporte/ Número de trámites gestionados en el periodo de reporte	Discreto	Trimestral	Mar: 0,90; Jun: 0,90; Sep: 0,90; Dic: 0,90	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		Para aquellos trámites que han sido notificados, se consideran gestionados dentro del plazo, si la fecha de notificación es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento". La fecha de corte para el reporte será el último día de cada trimestre.								
7	Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en el SRI Telefónico.	Nivel de satisfacción del ciudadano registrado mediante la encuesta automática que se almacena en el sistema GENESYS de gestión telefónica.	0,9	Porcentaje	Sistema GENESYS	Sumatoria de calificación excelente y muy buena/ Sumatoria del total de calificaciones obtenidas	Discreto	Mensual	Ene: 0,90; Feb: 0,90; Mar: 0,90; Abr: 0,90; May: 0,90; Jun: 0,90; Jul: 0,90; Ago: 0,90; Sep: 0,90; Oct: 0,90; Nov: 0,90; Dic: 0,90	GPR
8	Porcentaje de quejas gestionadas.	Quejas que han sido gestionadas dentro del plazo establecido, con respecto al total de quejas ingresadas correspondientes al mes T-1 (reporte efectuado de manera mensual, gestión realizada del mes).	0,94	Porcentaje	Matriz de Derechos del Contribuyente	Quejas gestionadas dentro del plazo/ Quejas ingresadas	Discreto	Mensual	Ene: 0,94; Feb: 0,94; Mar: 0,94; Abr: 0,94; May: 0,94; Jun: 0,94; Jul: 0,94; Ago: 0,94; Sep: 0,94; Oct: 0,94; Nov: 0,94; Dic: 0,94	GPR
9	Porcentaje de sugerencias gestionadas.	Sugerencias que han sido gestionadas dentro del plazo establecido, con respecto al total de sugerencias ingresadas correspondientes al mes T-1 (reporte efectuado de manera mensual, gestión realizada del mes)	0,92	Porcentaje	Matriz de Derechos del Contribuyente	Sugerencias gestionadas dentro del plazo/ Sugerencias ingresadas	Discreto	Mensual	Ene: 0,92; Feb: 0,92; Mar: 0,92; Abr: 0,92; May: 0,92; Jun: 0,92; Jul: 0,92; Ago: 0,92; Sep: 0,92; Oct: 0,92; Nov: 0,92; Dic: 0,92	GPR
10	Tiempo promedio de espera en las ventanillas únicas de atención.	Tiempo promedio simple de espera de todos los turnos atendidos en las ventanillas únicas de atención por mes, obtenido del Sistema gestor de turnos QMATIC, mediante un reporte estadístico que se genera en coordinación con el Departamento de Gestión de Calidad y Cambio Institucional	N/A	Minutos	Sistema gestor de turnos QMATIC	Tiempo promedio simple de espera de los turnos atendidos en las ventanillas únicas	Discreto	Mensual	Ene: 0:18:00; Feb: 0:18:00; Mar: 0:18:00; Abr: 0:18:00; May: 0:18:00; Jun: 0:18:00; Jul: 0:18:00; Ago: 0:18:00; Sep:	Interno

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
									0:18:00; Oct: 0:18:00; Nov: 0:18:00; Dic: 0:18:00	
11	Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en el SRI Virtual.	Mide el nivel de satisfacción del ciudadano aplicando una encuesta a través del Portal Transaccional SRI en línea.	N/A	Porcentaje	Google Forms	Sumatoria de calificación excelente y muy buena/ Sumatoria del total de calificaciones obtenidas	Discreto	Semestral	Jun: 0,80; Dic: 0,80	Interno
12	Porcentaje de Efectividad obtenido en el Control de Calidad del proceso de claves.	Determinar el promedio simple de los resultados de efectividad obtenidos en el control de calidad del proceso de claves a primer nivel:	N/A	Porcentaje	Matriz en formato Excel con los resultados de efectividad en el control de calidad del proceso de claves a primer nivel.	Promedio simple de los resultados de efectividad en el control de calidad del proceso de claves a primer nivel.	Discreto	Semestral	Jun: 0,93; Dic: 0,93	GPR
13	Porcentaje de cumplimiento de estándares dispuestos para el canal virtual (Portal Transaccional SRI en línea).	Mide el cumplimiento de los estándares dispuestos para el canal virtual (Portal Transaccional SRI en línea) a nivel de trámites.	N/A	Porcentaje	Matriz en formato Excel de los servicios y estándares dispuestos para el canal virtual (Portal Transaccional SRI en línea) a nivel de trámites.	Promedio simple del cumplimiento de los estándares dispuestos para el canal virtual (Portal Transaccional SRI en línea) a nivel de trámites.	Discreto	Semestral	Jun: 0,80; Dic: 0,80	Interno
14	Porcentaje de turnos calificados registrados en centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios.	Porcentaje de turnos calificados del total de turnos atendidos registrado mediante los calificadores colocados en las ventanillas de atención de los centros de gestión tributaria y servicios tributarios, obtenida mensualmente del Sistema gestor de turnos QMATIC.	N/A	Porcentaje	Sistema gestor de turnos QMATIC	Sumatoria de turnos calificados obtenidas en el periodo/ Sumatoria de turnos atendidos en el periodo	Discreto	Mensual	Ene: 0,72; Feb: 0,72; Mar: 0,72; Abr: 0,72; May: 0,72; Jun: 0,72; Jul: 0,72; Ago: 0,72; Sep: 0,72; Oct: 0,72; Nov: 0,72; Dic: 0,72	Interno

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
15	Porcentaje de llamadas resueltas en el canal SRI Telefónico.	Llamadas atendidas resueltas registradas mediante la encuesta automática que se almacena en el sistema GENESYS de gestión telefónica	N/A	Porcentaje	Sistema GENESYS	Sumatoria de calificaciones con respuestas (SI)/ Sumatoria del total de calificaciones obtenidas	Discreto	Mensual	Ene: 0,90; Feb: 0,90; Mar: 0,90; Abr: 0,90; May: 0,90; Jun: 0,90; Jul: 0,90; Ago: 0,90; Sep: 0,90; Oct: 0,90; Nov: 0,90; Dic: 0,90	Interno
16	Porcentaje de ciudadanos efectivamente capacitados en el ámbito del Plan de Cumplimiento Tributario.	Mide la efectividad de las capacitaciones gestionadas para incrementar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la ciudadanía.	N/A	Porcentaje	Archivo formato Excel ubicados en la Plataforma genérica del drive de Google Docs de la cuenta sri.capacitaciones@gmail.com	Número de ciudadanos que son efectivamente capacitados en el ámbito del Plan de Cumplimiento Tributario/ Número de ciudadanos considerados para los eventos de capacitación planificados en el ámbito del Plan de Cumplimiento Tributario.	Discreto	Trimestral	Mar: 0,70; Jun: 0,70; Sep: 0,70; Dic: 0,70	GPR

4.8.6.1.3 Riesgos del Departamento

4.8.6.1.3.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
1	El número limitado de talento humano y/o la indisponibilidad asignación de este al	De contar con un número limitado de talento humano o	60%	80	48	31/12/2022

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
	Departamento Nacional Asistencia al Ciudadano CAUSARÍA retrasos o incumplimiento de actividades que promueven el incremento en la asistencia y habilitación al ciudadano mediante los diferentes canales de atención.	no contar con la asignación de este en el ámbito funcional y/o técnico, no podría cumplirse con la ejecución de las actividades establecidas en la planificación operativa anual, en función de la capacidad operativa disponible.				
2	La falta de mantenimiento y mejora de los canales de atención CAUSARÍA disminución en la satisfacción de los ciudadanos/ contribuyentes en la atención recibida a través de estos.	De no realizarse el correcto mantenimiento y mejora de los canales de atención, podrían presentarse un mayor número de quejas respecto de la satisfacción de los ciudadanos/ contribuyentes y por consiguiente un impacto en la imagen institucional.	20%	80	16	15/12/2022
3	La falta de ejecución de controles de calidad de primera parte planificados para el proceso de Claves CAUSARÍA que no se puedan identificar posibles errores o novedades en la gestión del mencionado proceso.	De no ejecutarse los controles de calidad de primera parte al proceso de Claves, se correría el riesgo de no identificar de manera oportuna errores que puedan realizarse en atención a los procedimientos, y por ende no identificar las respectivas soluciones del caso, incidiendo en el mejoramiento continuo del proceso y en la aplicación de medidas correctivas orientadas a la mitigación del riesgo.	10%	70	7	31/12/2022

4.8.6.1.3.2 Identificación de Planes de Acción para los Riesgos

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	El número limitado de talento humano y/o la indisponibilidad asignación de este al Departamento Nacional Asistencia al Ciudadano CAUSARÍA retrasos o incumplimiento de actividades que promueven el incremento en la asistencia y habilitación al ciudadano mediante los diferentes canales de atención.	Alertar a las instancias correspondientes y gestionar oportunamente la asignación de talento humano con las unidades administrativas competentes.	Prevenir/ Mitigar	Jefe Nacional del Departamento de Asistencia al Ciudadano	30/11/2022
2	La falta de mantenimiento y mejora de los canales de atención CAUSARÍA disminución en la satisfacción de los ciudadanos/ contribuyentes en la atención recibida a través de estos.	Ejecutar evaluaciones y mejoras a los canales de atención basados en metodologías y sistemas inherentes a la gestión de estos.	Mitigar	Jefe Nacional del Departamento de Asistencia al Ciudadano	30/11/2022
3	La falta de ejecución de controles de calidad de primera parte planificados para el proceso de Claves CAUSARÍA que no se puedan identificar posibles errores o	Disponer a los Jefes Zonales/ Provinciales de Asistencia al Contribuyente la ejecución de los controles de calidad de primera	Evitar	Jefe Nacional del Departamento de Asistencia al Ciudadano	31/10/2022

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
	novedades en la gestión del mencionado proceso.	parte del proceso de Claves, en atención a las directrices que se establezcan para el efecto.			

4.8.6.1.4 Programación Anual

4.8.6.1.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Reconstrucción del Certificado de Autorización a Terceros en Línea (*)	Esta iniciativa plantea un rediseño completo de la aplicación de certificados tributarios, en virtud de que la aplicación actual aloja a más de 13 certificados administrados por diferentes procesos de la Administración Tributaria. El proyecto contempla: 1) Desarrollar un certificado de autorización a terceros con un flujo integral para la gestión de certificados, el mismo que optimizará la gestión operacional mediante la simplificación y automatización de los procesos. 2) Reconstruir de la tecnología conforme lo evidenciado en el Roadmap de aplicaciones a fin de realizar el mantenimiento e implementación de cambios tecnológicos para la mitigación de riesgos levantados por el Departamento de Asuntos Internos. 3) Estandarizar la imagen en los servicios dispuestos a los ciudadanos/ contribuyentes, en relación con los lineamientos establecidos para el efecto.	01/05/2021	31/12/2022

(*) Intervención en estado de Anteproyecto. Se encuentra en espera la asignación de talento humano técnico para su ejecución.

4.8.6.1.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.8.6.2 Departamento de Cobro

4.8.6.2.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar la eficiencia en la gestión de cartera y cobro MEDIANTE la aplicación del cobro ejecutivo, la implementación de productos que faciliten la recuperación de valores adeudados y la gestión persuasiva a contribuyentes deudores.

Las estrategias a las que se alinea el objetivo del Departamento de Cobro son:

- Fortalecer, automatizar y virtualizar los productos y servicios de la dirección.
- Fortalecer las acciones de cobro voluntario y ejecutivo, considerando el tratamiento de riesgo tributario.

4.8.6.2.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo 1 del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada	Mide el porcentaje de cumplimiento del pago de las cuotas de cada mes	0,85	Porcentaje	Discoverer	Recaudación de Cuotas de Facilidades de Pago del mes/ Cuotas de Facilidades de Pago a pagar en el mes	Discreto	mensual	Ene: 0,85; Feb: 0,85; Mar: 0,85; Abr: 0,85; May: 0,85; Jun: 0,85; Jul: 0,85; Ago: 0,85; Sep: 0,85; Oct: 0,85; Nov: 0,85; Dic: 0,85	GPR
2	Gestión de la Cartera Firme	Mide la gestión de cartera firme que representa el 85% del monto a nivel de todos los procesos que maneja el Departamento de Cobro desde la depuración hasta el inicio de acciones coactivas	0,85	Porcentaje	Discoverer	Monto de Cartera Gestionada en el mes (Saldo Final) / Monto de Cartera Firme a inicio del mes	Discreto	Mensual	Ene: 0,85; Feb: 0,85; Mar: 0,85; Abr: 0,85; May: 0,85; Jun: 0,85; Jul: 0,85; Ago: 0,85; Sep: 0,85; Oct: 0,85; Nov: 0,85; Dic: 0,85	GPR
3	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	El presente indicador relaciona la cantidad de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento, respecto a la cantidad de trámites gestionados. Para la definición del plazo establecido, se considerará el campo definido como "Fecha de vencimiento" y el mismo dependerá de la clase o tipo de trámite, cuyos plazos se encuentran parametrizados en el	0,9	Porcentaje	Sistema Nacional de Trámites	Número de trámites gestionados dentro del plazo establecido en el periodo de reporte/ Número de trámites gestionados en el periodo de reporte	Discreto	Trimestral	Mar: 0,90; Jun: 0,90; Sep: 0,90; Dic: 0,90	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>Sistema Nacional de Trámites.</p> <p>Para aquellos trámites que han sido finalizados (y no requieren notificación), se consideran gestionados dentro del plazo establecido si la fecha de fin del trámite es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p> <p>Para aquellos trámites que han sido notificados, se consideran gestionados dentro del plazo, si la fecha de notificación es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p> <p>La fecha de corte para el reporte será el último día de cada trimestre.</p>								

4.8.6.2.3 Riesgos del Departamento

4.8.6.2.3.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS PARA EL OBJETIVO						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
1	Falta de recurso humano en el equipo de cobro en las oficinas nacionales, así como la reducción de la jornada laboral causarían que no se permita ejecutar las actividades programadas.	Por efectos de las restricciones presupuestarias, puede existir afectación de partidas (ocasionales y nombramientos provisionales), lo que afecta la capacidad operativa a nivel Nacional.	50%	80	40	31/12/2022
2	Demoras en los entregables del Proyecto GECO y/o Inicio y asignación de Recursos en el Programa GECO, donde se encuentran plasmadas las necesidades para la creación de una herramienta para la ejecución de la gestión coactiva, causarían mantener el proceso coactivo	La indisponibilidad de recurso, y por ende el arranque del Programa INNOVA podría generar demoras en la implementación de la herramienta coactiva de la Administración Tributaria.	60%	60	36	31/12/2022

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS PARA EL OBJETIVO						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
	actual, con varias actividades y bases manuales a nivel nacional.					
3	Cambios normativos que afecten los flujos actuales de la gestión de Cobro, así como las acciones por definiciones institucionales prioritarias causarían la inminente reprogramación en las actividades relacionadas del proceso de cobro.	La futura existencia de cambios normativos que tengan relación al ámbito de la gestión de recaudación tributaria, así como los cambios en las definiciones institucionales o de la gestión de programas institucionales, a más de la falta de recursos, podría afectar la salida a producción de entregables tecnológicos de mejora en la gestión de Cobro.	40%	80	32	31/12/2022

4.8.6.2.3.2 Identificación de los Planes de Acción

PLANES DE ACCIÓN PARA EL OBJETIVO					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	Falta de recurso humano en el equipo de cobro en las oficinas nacionales, así como la reducción de la jornada laboral causarían que no se permita ejecutar las actividades programadas.	Insistir en la medición actualizada de la capacidad operativa para identificar la necesidad de personal en cobro, y la creación departamental y de coordinaciones donde corresponda, según el mapa de procesos institucional.	Evitar	Jefe Departamento de Cobro	30/12/2022
2	Demoras en los entregables del Proyecto GECO y/o Inicio y asignación de Recursos en el Programa GECO, donde se encuentran plasmadas las necesidades para la creación de una herramienta para la ejecución de la gestión coactiva, causarían mantener el proceso coactivo actual, con varias actividades y bases manuales a nivel nacional.	Mantener el Control de la Cartera con procesos coactivos mediante la actualización permanente de la Base Nacional de Coactiva y Cartera de Dificil Recaudo dentro del Sistema de Gestión de Cobro, que permita tener información actualizada y oportuna para la toma de acciones futuras preventivas y reactivas.	Prevenir/Mitigar	Jefe Departamento de Cobro	30/12/2022
3	Cambios normativos que afecten los flujos actuales de la gestión de Cobro, así como las acciones por definiciones institucionales prioritarias causarían la inminente reprogramación en las actividades relacionadas del proceso de cobro.	Reestructuración de los Cronogramas, según las necesidades institucionales y la asignación de recursos, e identificación de acciones parciales de acción vía Solicitud de Cambios Tecnológicos SDC.	Transferir	Jefe Departamento de Cobro	30/12/2022

4.8.6.2.4 Programación Anual

4.8.6.2.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Gestión de casos y papeles de trabajo – INNOVA Optimización del proceso de Gestión Coactiva del Servicio de Rentas Internas.	Optimizar el proceso de gestión de coactiva por medio de la automatización de sus actividades, la incorporación de controles e indicadores de desempeño, la creación de la base nacional de juicios coactivos y la implementación de integraciones informáticas con los sistemas institucionales relacionados. Cada entregable previsto es autónomo, permitiendo la entrega de productos parciales.	01/06/2017	31/12/2025

* A la espera de la confirmación del presupuesto e inicio del Programa INNOVA – Alineación.

Las necesidades sobre la creación de una herramienta de Gestión Coactiva, se han mantenido las reuniones respectivas con el Departamento de Proyectos y la Coordinación del proyecto INNOVA, donde se: (i) confirmó que la construcción del requerimiento GECO (Gestión Coactiva) está incluida en el programa innova, y (ii) que se debe suspender la ejecución del proyecto GECO, por estar incluido en el programa y con la finalidad de que no se mantengan registros duplicados en la cartera de proyectos. Esto está soportado en los memorandos de Gerencia INNOVA, memorando de Proyectos, Memorando DNRAC. Memorando Nro. SRI-NAC-ATR-2021-0235-M de 27 de septiembre de 2021 de Gerente Programa INNOVA a Directora Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano: “En el Acta No. NAC-PPPAREI21-00000090 de la reunión llevada a cabo el 30 de agosto de 2021, con los delegados del Departamento de Cobro y el Departamento de Planes, Programas y Proyectos, consta que el Arquitecto Institucional expuso la situación actual del Proyecto Optimización del Proceso de Gestión Coactiva (GECO) en la cual, se confirmó que el referido proyecto es uno de los componentes del Proyecto de Gestión de casos y Papeles de trabajo que forma parte del Programa Institucional de Proyectos de Innovación del Servicio de Rentas Internas (INNOVA).”

Memorando Nro. SRI-SRI-2021-1424-M de 30/09/2021 de Directora General a Directores y Subdirectores: “ (...) 3. A los Directores Nacionales de la Subdirección General de Cumplimiento Tributario y Dirección Nacional Jurídica, designar a un servidor por cada proceso (Catastro Tributario, Catastro Vehicular, Autorización y Control de transacciones, Entrega y Recepción de Información Fiscal, Gestión de Infracciones, Control de inconsistencias, Control de Diferencias, Auditoría Tributaria, Gestión de Devoluciones de Impuestos, Gestión de Reclamos, Gestión de Recursos de Revisión, Gestión de los Procesos Judiciales Tributarios, Gestión de las Consultas Jurídicas Tributarias, Gestión del Registro de las Recaudaciones, Gestión de Cobro, Gestión del Reintegro Tributario, Gestión de Medidas Cautelares), a fin de que participe activamente en la implementación del Modelo de Operaciones, en sus etapas de diagnóstico, identificación e implementación de mejoras a los procesos institucionales.”

Memorando Nro. SRI-NAC-DNP-2021-0718-M de 04/10/2021 de Directora de Planificación a Directores y subdirectores: “En virtud de lo expuesto y considerando que la implementación del Modelo de Operaciones, afectará directamente al tiempo y actividades de ejecución de los procesos institucionales, la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica informa que, no se gestionarán estudios de capacidad operativa durante el 2021 y el primer semestre del 2022; a excepción de aquellos casos que se identifiquen en coordinación con la Dirección Nacional de Talento Humano, y que tengan afectación directa al cumplimiento de la Planificación del Talento Humano aprobada.”

Memorando Nro. SRI-NAC-DNR-2021-0848-M de 27/10/2021 de Directora de Recaudación y Asistencia al Ciudadano a Jefa Nacional de Departamento de Planes, programas y Proyectos: “Con estos antecedentes, y tomando en cuenta sus recomendaciones, esta Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano, considera y autoriza el congelamiento del Proyecto “Optimización del proceso de Gestión Coactiva del Servicio de Rentas Internas (GECO)”, considerando que su construcción también se encuentra inmersa en el Programa INNOVA. Cabe indicar que estamos a la espera de la confirmación del presupuesto e inicio del Programa INNOVA, ya que la necesidad sigue vigente y a espera de su levantamiento y construcción en el menor tiempo posible.”

4.8.6.2.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.8.6.3 Departamento de Recaudación y Reintegros

4.8.6.3.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar la efectividad de la recaudación, del reintegro tributario y de la devolución de impuestos MEDIANTE la optimización de los procesos, la implementación de nuevos productos y servicios, capacitación y difusión de las formas de reintegro a la ciudadanía, la simplificación, estandarización, informatización y automatización de los procedimientos.

Estos objetivos están alineados a las siguientes estrategias de la Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano:

- Implementar mejores prácticas nacionales e internacionales en los procesos y servicios a nivel procedimental.
- Fortalecer, automatizar y virtualizar los productos y servicios de la dirección.
- Fortalecer las acciones de cobro voluntario y ejecutivo, considerando el tratamiento de riesgo tributario.

4.8.6.3.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de transferencias rechazadas que luego de la gestión fueron acreditadas en el Proceso de Reintegro Tributario	En acreditación de cuentas bancarias, hay transferencias rechazadas por distintos motivos. Para acreditar valores rechazados, se realiza una gestión y se reintenta la acreditación. Se mide cuantas devoluciones rechazadas se acreditaron con la gestión.	0,25	Porcentaje	Sistema de Administración de Devoluciones/ Discoverer Desktop/ Base de datos	Número de transferencias rechazadas, que después de la gestión se acreditaron exitosamente/ Número total de transferencias rechazadas en el periodo	Discreto	Bimestral	Feb: 0,35; Abr: 0,35; Jun: 0,35; Ago: 0,35; Oct: 0,35; Dic: 0,35	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
2	Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional	El indicador mide el monto de las declaraciones no pagadas del mes anterior, frente al monto total de declaraciones receptadas en el mes anterior.	0.0299	Porcentaje	Estadísticas de recaudación New. Declaraciones por internet temporal. Base transaccional de Cobro.	Monto declarado no pagado del mes anterior/ Monto total declarado del mes anterior	Discreto	Mensual	Ene: 0,0224; Feb: 0,0255; Mar: 0,0410; Abr: 0,0275; May: 0,0229; Jun: 0,0241; Jul: 0,0247; Ago: 0,0214; Sep: 0,0195; Oct: 0,0216; Nov: 0,0221; Dic: 0,0198	GPR
3	Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos por pago indebido y en exceso de Impuesto a la Renta Personas Naturales	El indicador mide el porcentaje de las gestiones efectuadas de casos de control posterior a las solicitudes de devolución por concepto de pagos indebidos y en exceso de Impuesto a la Renta Personas Naturales ejecutados por las Direcciones Zonales/Provinciales en el período de análisis. Primer semestre: Selección y envío de casos a las Direcciones Zonales/Provinciales. Segundo semestre: Casos ejecutados en las Direcciones Zonales/Provinciales.	0,8	Porcentaje	Base de datos institucional SADIF- Informe Nacional consolidado de cierre de casos de Control Posterior; bases Excel de la unidad	Número de gestiones efectuadas de casos de control posterior ejecutados en el período/ Número de gestiones de casos de control posterior programados en el período	Discreto	Semestral	Jun: 0,80; Dic: 0,80	GPR
4	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento de trámite	El presente indicador relaciona la cantidad de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento, respecto a la cantidad de trámites gestionados. Para la definición del plazo establecido, se considerará el campo definido como "Fecha de vencimiento" y el mismo dependerá de la clase o tipo de trámite, cuyos plazos se encuentran	0,9	Porcentaje	Sistema Nacional de Trámites	Número de trámites gestionados dentro del plazo establecido en el periodo de reporte/ Número de trámites gestionados en el periodo de reporte	Discreto	Trimestral	Mar: 0,90; Jun: 0,90; Sep: 0,90; Dic: 0,90	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		parametrizados en el Sistema Nacional de Trámites. Para aquellos trámites que han sido finalizados (y no requieren notificación), se consideran gestionados dentro del plazo establecido si la fecha de fin del trámite es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento". Para aquellos trámites que han sido notificados, se consideran gestionados dentro del plazo, si la fecha de notificación es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento". La fecha de corte para el reporte será el último día de cada trimestre.								
5	Número de errores de registro de información en el Sistema de Reintegro Tributario (SAD) y en sistemas relacionados	En la revisión de consistencia de las liquidaciones registradas en el sistema de administración de devoluciones (SAD), se identifican errores en datos relacionados con los valores reconocidos a favor de los distintos beneficiarios del reintegro tributario. Para mitigar los errores registrados es necesario reingresar la liquidación con la información correcta, evitando el riesgo de reintegros indebidas.	Z1: 50; Z2: 47; Z3: 78; Z4: 110; Z5: 53; Z6: 49; Z7: 109; Z8: 371; Z9: 522; DGC: N/A	Número	Sistema de Administración de Devoluciones/ Discoverer Desktop/ Base de datos	Número de liquidaciones anuladas por errores de usuario en el sistema SAD	Discreto	Trimestral	Z1: 9, 8, 8, 5 Z2: 3, 3, 3, 1 Z3: 9, 8, 8, 5 Z4: 9, 8, 8, 5 Z5: 6, 5, 5, 4 Z6: 9, 8, 8, 5 Z7: 9, 8, 8, 5 Z8: 90, 75, 75, 60 Z9: 90, 75, 75, 60 DGC: 6, 6, 6, 6	Interno
6	Porcentaje de oportunidad en el envío de resoluciones de devolución de impuestos	Permite medir la oportunidad en el envío de las resoluciones que reconocen la devolución de impuestos, así como asegurar la atención a tiempo por parte del proceso de gestión del reintegro tributario.	Z1: 1; Z2: 1; Z3: 1; Z4: 1; Z5: 1; Z6: 1; Z7: 1; Z8: 1; Z9: 1; DGC: N/A	Porcentaje	Base Excel - Dirección Zonal	Número de documentos enviados a la Coordinación de Reintegro dentro del período/ Total de liquidaciones generadas por el Sistema SAD que requieren el envío de resoluciones	Discreto	Mensual	Z1: 1; Z2: 1; Z3: 1; Z4: 1; Z5: 1; Z6: 1; Z7: 1; Z8: 1; Z9: 1; DGC: 1 para todos los períodos	Interno

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
7	Brecha de pago trimestral de las declaraciones en monto a nivel nacional	El indicador mide el monto de las declaraciones no pagadas del trimestre anterior, frente al monto total de declaraciones aceptadas en el trimestre anterior	N/A	Porcentaje	Estadísticas de recaudación New. Declaraciones por internet temporal. Base transaccional de Cobro.	Monto declarado no pagado del trimestre anterior/ Monto total declarado al trimestre de análisis	Acumulado	Trimestral	Mar: 0,0300; Jun: 0,0275; Sep: 0,0257; Dic: 0,0247	GPR

4.8.6.3.3 Riesgos del Departamento

4.8.6.3.3.1 Identificación de Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
1	Aprobación indebida de reversos de transacciones de Pago en Línea el mismo día CAUSARÍA que el contribuyente se beneficie indebidamente de estado tributario y cuente con autorización de emisión de comprobantes de venta sin que exista un pago efectivizado.	Los contribuyentes pueden solicitar reversos de pago el mismo día de realizado, sin embargo, la revisión de la pertinencia de aceptación o rechazo se encuentra en potestad de los ejecutores del proceso y de la línea de supervisión en cada Zona.	70%	70	49	31/12/2022
2	Las declaraciones con débito a la banca pública (BCE) se concilien como no pagadas afectando el estado tributario de los contribuyentes CAUSARÍA que no se realice la recaudación de los valores, por lo tanto los valores no se transfieran a la CUT y tampoco se registre la recaudación en el Cubo.	El sistema de recaudación no cuenta con alertas automáticas que validen el número de registros al momento de procesar los archivos TPL de respuestas de los débitos de la banca pública (archivos de Transferencias de Paquetes en Línea – Banca Pública), lo que puede provocar la exclusión de registros afectando el estado tributario y la recaudación.	50%	100	50	31/12/2022
3	Que el acto administrativo haya sido emitido con valores incorrectos o que se presenten inconsistencias en el registro de datos del Sistema de Reintegro Tributario, CAUSARIA reintegros indebidos.	Cuando una liquidación es registrada en el aplicativo de reintegro tributario, debe contener la información contemplada en el acto administrativo o judicial que	10%	100	10	31/12/2022

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
		<p>dispone el reintegro de valores, y la misma debe ser consistente.</p> <p>De existir inconsistencias que no se detecten en los distintos procesos de supervisión en las Direcciones Zonales, ni en la revisión de consistencia que realiza la Dirección Nacional previo a la restitución de valores, se presenta el riesgo de reintegros indebidos.</p>				
4	Que no se apliquen las medidas cautelares que ordenan la retención de créditos, sus levantamientos o embargos, oportunamente; por direccionamientos o registros equivocados CAUSARÍA devoluciones indebidas o suspensiones de devoluciones que sí deban efectuarse.	<p>El registro de retenciones, levantamientos y embargos de medidas cautelares de retención de créditos, tiene dependencia del direccionamiento y del registro en la base de medidas cautelares, proceso que debe efectuarse en el plazo legal y/o operativo establecido, según el caso. No contar con un aplicativo de medidas cautelares, implica un riesgo en el registro de valores y en la identificación de reintegros que deben retenerse, por ser realizado en un proceso manual.</p>	10%	100	10	31/12/2022
5	Que los documentos institucionales requieran ajustes para su adaptación a las condiciones actuales del proceso CAUSARÍA que los procesos de devolución de impuestos no puedan ser ejecutados con criterios unificados a nivel nacional.	La falta de documentos institucionales actualizados generaría la atención de trámites sin directrices transversales en los procesos de devolución de impuestos a nivel nacional.	40%	80	32	31/12/2022

4.8.6.3.3.2 Identificación de los Planes de Acción

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	Aprobación indebida de reversos de transacciones de Pago en Línea el mismo día CAUSARÍA que el contribuyente se beneficie indebidamente de estado tributario y cuente con autorización de emisión de comprobantes de venta sin que exista un pago efectivizado.	<p>Emitir un recordatorio de la directriz a las unidades responsables respecto al procedimiento de pagos con tarjetas de crédito.</p> <p>Cuadre diario de todos los pagos receiptados y reversados.</p> <p>Reporte semestral de reversos registrados para control y seguimiento de Cobro Nacional.</p>	Mitigar/ Prevenir	Jefe Nacional de Recaudación y Reintegros	30/12/2022

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
2	Las declaraciones con débito a la banca pública (BCE) se concilien como no pagadas afectando el estado tributario de los contribuyentes CAUSARÍA que no se realice la recaudación de los valores, por lo tanto los valores no se transfieran a la CUT y tampoco se registre la recaudación en el Cubo.	Documentar la verificación diaria de los valores recaudados por las entidades de la banca pública como parte de la ejecución diaria del proceso de conciliación. Incorporar una alerta automática en el sistema de recaudación que permita validar el número de registros al momento de procesar los archivos TPL de respuestas de los débitos de la banca pública (archivos de Transferencias de Paquetes en Línea – Banca Pública).	Mitigar/ Prevenir	Jefe Nacional de Recaudación y Reintegros	30/12/2022
3	Que el acto administrativo haya sido emitido con valores incorrectos o que se presenten inconsistencias en el registro de datos del Sistema de Reintegro Tributario, CAUSARIA reintegros indebidos.	Implementar controles en el aplicativo de reintegro tributario, alineados al proceso de gestión de resultados de validación.	Mitigar/ Prevenir	Jefe Nacional de Recaudación y Reintegros	30/12/2022
4	Que no se apliquen las medidas cautelares que ordenan la retención de créditos, sus levantamientos o embargos, oportunamente; por direccionamientos o registros equivocados CAUSARÍA devoluciones indebidas o suspensiones de devoluciones que sí deban efectuarse.	Implementar controles en el aplicativo de reintegro tributario, alineados al servicio de registro de medidas cautelares dispuesto en el portal SRI en Línea.	Mitigar/ Prevenir	Jefe Nacional de Recaudación y Reintegros	30/12/2022
5	Que los documentos institucionales requieran ajustes para su adaptación a las condiciones actuales del proceso CAUSARÍA que los procesos de devolución de impuestos no puedan ser ejecutados con criterios unificados a nivel nacional.	Incluir en el alcance de la implementación del modelo de operación, la actualización y/o creación de documentos institucionales.	Mitigar/ Prevenir	Jefe Nacional de Recaudación y Reintegros	30/12/2022

4.8.6.3.4 Programación Anual

4.8.6.3.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Sistema de recaudación: conciliación RISE y deudas, registro de convenio de débito. Código: 2021012	La iniciativa contempla el desarrollo de nuevas funcionalidades en el Sistema de Recaudación que reemplacen al aplicativo de Conciliación (Internet e Intranet), para gestionar la recaudación de RISE, Orden de Débito Cobro y Pago en Línea; así como la gestión de las cuentas registradas para débito que reemplazaría el servicio de registro de convenios de débito del aplicativo Rec-Declaraciones-internet. En cuanto a la administración de las cuentas, implica un nuevo repositorio unificado de las cuentas bancarias pertenecientes a los contribuyentes que están registradas en las diferentes bases del SRI. Adicionalmente se contempla la reconstrucción de las consultas públicas del detalle de cuotas RISE y pagos RISE disponibles en el portal SRI en Línea, aplicando la nueva imagen institucional.	01/07/2021	31/12/2022

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
2	Proyecto de Gestión de Casos y Papeles de Trabajo - Programa INNOVA Nota: Componente Procesos de devolución de impuestos	El proyecto busca concatenar de manera integrada en un aplicativo, las diversas actividades que se ejecutan en las Direcciones Zonales, Provinciales y de Grandes Contribuyentes, para la atención de los trámites de devolución pagados indebidamente, en exceso o con derecho a su reintegro.	01/03/2022	31/12/2025
3	Proyecto de Gestión de Casos y Papeles de Trabajo - Programa INNOVA. Nota: Componente Gestión Coactiva/ Medidas Cautelares.	Sistema de gestión de casos y de papeles de trabajo implementado. El sistema incluirá: (i) Diseño conceptual y funcional, (ii) Plan de automatización de procesos, (iii) Desarrollo de sistemas para sustituir otros obsoletos y automatizar procesos y (iv) Capacitación. En lo referente a medidas cautelares se enfoca en la generación de documentación automática; 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.	01/03/2022	31/12/2023
4	Servicio de Negociación en Paquete de Notas de Crédito Desmaterializadas	Implementar un nuevo servicio de agrupación de los valores previo a la negociación, con el propósito de dar acceso al mercado bursátil a los contribuyentes beneficiarios de notas de crédito desmaterializadas, independientemente de su lugar de residencia, a través de un mecanismo automático y eficiente a través de canal web; brindando con ello seguridad y transparencia en sus transacciones de cesión o endoso de notas de crédito desmaterializadas del SRI. Asimismo, reducir los costos directos e indirectos de la negociación bursátil de valores menores de notas de crédito desmaterializadas emitidas por el SRI, mediante acumulación de valores manteniendo de libre mercado los descuentos o precios.	01/01/2022	31/12/2022

4.8.6.3.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.9 Dirección Nacional de Control Tributario

4.9.1. Misión

Coordinar la gestión de los procesos de control tributario extensivos, semintensivos e intensivos en alineación al plan nacional de cumplimiento tributario y modelo integral de riesgos tributarios

4.9.2. Objetivo

Incrementar la eficacia en los programas de control en segmentos estratégicamente priorizados.

Este objetivo se encuentra alineado al de la Subdirección General de Cumplimiento Tributario: Incrementar la efectividad y la cobertura en los procesos alineados a la cadena de valor, y específicamente a las siguientes estrategias:

- Potenciar el modelo de gestión de riesgos de cumplimiento tributario.
- Implementar metodologías de vanguardia de cumplimiento tributario.
- Consolidar lazos de cooperación nacional e internacional enmarcados en el combate a la evasión, el fraude y la elusión fiscal.
- Unificar criterios técnicos en los procesos de cumplimiento tributario.

4.9.3. Estrategias de la Dirección

- Generar acciones de control sobre las brechas de inscripción, facturación, presentación y veracidad.
- Generar criterios de calidad en procesos de habilitación y control.
- Fortalecer acciones tendientes a estimular el cumplimiento tributario.

- Direccionar la gestión y procesos de control prioritizados con sentido económico o efecto demostrativo.

4.9.4. Indicadores de la Dirección

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo de la Dirección:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Brecha de presentación Impuesto a la Renta Sociedades	Este indicador mide la brecha de omisión del Impuesto a la Renta Sociedades de los contribuyentes gestionables, activos y sociedades con fines de lucro, para un período analizado, incluyendo la regularización posterior de la obligación	N/A	Porcentaje	Matriz Global	Número de obligaciones omisas de Impuesto a la Renta de Sociedades de contribuyentes gestionables y activos / Número total de obligaciones de Impuesto a la Renta de Sociedades de contribuyentes gestionables y activos	Discreto	Mensual	Abr: 0,1762 May: 0,1272 Jun: 0,1085 Jul: 0,0851 Ago: 0,0664 Sep: 0,0599 Oct: 0,0556 Nov: 0,0537 Dic: 0,0521	GPR
2	Brecha de presentación Impuesto al Valor Agregado regularización 6 meses	Este indicador mide la brecha de omisión del Impuesto al Valor Agregado de los contribuyentes gestionables y activos, para un período analizado, incluyendo la regularización posterior de la obligación	N/A	Porcentaje	Matriz Global	Número de obligaciones omisas de Impuesto al Valor Agregado de contribuyentes gestionables y activos / Número total de obligaciones de Impuesto al Valor Agregado de contribuyentes gestionables y activos	Discreto	Mensual	Ene: 0,1659 Feb: 0,1605 Mar: 0,1555 Abr: 0,1505 May: 0,1505 Jun: 0,1505 Jul: 0,1505 Ago: 0,1505 Sep: 0,1505 Oct: 0,1505 Nov:	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
3	Brecha de presentación Retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta	Este indicador mide la brecha de omisión de las Retenciones de la Fuente de Impuesto a la Renta de los contribuyentes gestionables y activos, para un período analizado, incluyendo la regularización posterior de la obligación	N/A	Porcentaje	Matriz Global	Número de obligaciones omisas de Retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta de contribuyentes gestionables y activos / Número total de obligaciones de Retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta de contribuyentes gestionables y activos	Discreto	Mensual	Ene: 0,0513 Feb: 0,0502 Mar: 0,0540 Abr: 0,0529 May: 0,0466 Jun: 0,0453 Jul: 0,0453 Ago: 0,0453 Sep: 0,0453 Oct: 0,0453 Nov: 0,0453 Dic: 0,0454	GPR
4	Brecha de presentación Anexos Transaccionales	Este indicador mide la brecha de omisión de Anexos Transaccionales de los contribuyentes gestionables y activos, para un período analizado, incluyendo la regularización posterior de la obligación	N/A	Porcentaje	Matriz Global	Número de obligaciones omisas de Anexos Transacciones de contribuyentes gestionables y activos / Número total de obligaciones de Anexos Transacciones de contribuyentes gestionables y activos	Discreto	Mensual	Ene: 0,0747 Feb: 0,0727 Mar: 0,0727 Abr: 0,0763 May: 0,0838 Jun: 0,0808 Jul: 0,0727 Ago: 0,0727 Sep: 0,0727 Oct: 0,0727 Nov: 0,0727 Dic: 0,0735	GPR
5	Brecha de presentación Impuesto a los Consumos Especiales	Este indicador mide la brecha de omisión de la Declaración de Impuesto a los Consumos Especiales de los contribuyentes gestionables y activos, para un período analizado, incluyendo la regularización posterior de la obligación	N/A	Porcentaje	Matriz Global	Número de obligaciones omisas de Declaración de Impuesto a los Consumos Especiales de contribuyentes gestionables y activos / Número total de obligaciones de Declaración de Impuesto a los Consumos Especiales	Discreto	Mensual	Ene: 0,0902 Feb: 0,0878 Mar: 0,0785 Abr: 0,0660 May: 0,0621 Jun: 0,0596 Jul: 0,0660 Ago: 0,0660	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
6	Brecha de presentación Anexo Relación de Dependencia	Este indicador mide la brecha de omisión del Anexo de Relación de Dependencia de los contribuyentes gestionables y activos, para un período analizado, incluyendo la regularización posterior de la obligación	N/A	Porcentaje	Matriz Global	Número de obligaciones omisas de Anexo Relación de Dependencia de contribuyentes gestionables y activos / Número total de obligaciones de Anexo Relación de Dependencia de contribuyentes gestionables y activos	Discreto	Mensual	Ene: 0,1349 Feb: 0,0894 Mar: 0,0480 Abr: 0,0337 May: 0,0267 Jun: 0,0226 Jul: 0,0285 Ago: 0,0244 Sep: 0,0218 Oct: 0,0235 Nov: 0,0225 Dic: 0,0218	GPR
7	Brecha de presentación Impuesto a la Renta Personas Naturales	Este indicador mide la brecha de omisión del Impuesto a la Renta de Personas Naturales de los contribuyentes gestionables, para un período analizado, incluyendo la regularización posterior de la obligación	N/A		Matriz Global	Número de obligaciones omisas de Impuesto a la Renta de Personas Naturales de contribuyentes gestionables / Número total de obligaciones de Impuesto a la Renta de Personas Naturales de contribuyentes gestionables	Discreto	Mensual	Mar: 0,1040 Abr: 0,0747 May: 0,0654 Jun: 0,0522 Jul: 0,0420 Ago: 0,0380 Sep: 0,0346 Oct: 0,0364 Nov: 0,0335 Dic: 0,0303	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
8	Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control consolidado	Mide el porcentaje de cumplimiento de la meta de rendimiento acumulado de las estrategias de control ejecutadas en el periodo de análisis establecido. Se entiende como rendimiento el valor generado por las estrategias de control ejecutadas, sea este recaudación efectiva, deuda generada o disminución de pérdidas o créditos tributarios.	N/A	Porcentaje	Visor de Rendimiento de Procesos de control, Excel / SADIF, SNAT y bases institucionales	Sumatoria del rendimiento de procesos de control en el período establecido - consolidado / Meta de rendimiento de procesos de control en el período establecido - consolidado	Continuo	Trimestral	Mar: 0,92 Jun: 0,93 Sep: 0,94 Dic: 0,95	GPR
9	Porcentaje de cumplimiento oportuno de los programas preventivo, disuasivo y ejecutivo de control de emisión de comprobantes de venta y de sustento documental de mercancías.	Mide el cumplimiento de la planificación de Fedatarios Fiscales, relacionando el porcentaje de cumplimiento real con el porcentaje de cumplimiento esperado, de la planificación anual de control a sujetos pasivos ubicados dentro de los estratos definidos, a los cuales se les aplicará el ciclo completo de cadena de comercialización.	N/A		Sistema Nacional de Fedatarios Fiscales y Bases de Excel reportadas por cada zonal	Porcentaje de cumplimiento real de la planificación anual de sujetos a controlar dentro del estrato	Continuo	Trimestral	Mar: 0,25 Jun: 0,50 Sep: 0,75 Dic: 1	GPR

4.9.5. Riesgos de la Dirección

4.9.5.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han detectado y que de materializarse pueden afectar en el cumplimiento del objetivo de la Dirección Nacional:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
1	No contar con documentos institucionales vigentes CAUSARÍA que los procesos de control tributario no puedan ser ejecutados con criterios unificados a nivel nacional.	La Dirección Nacional de Control Tributario al no contar con documentos institucionales vigentes CAUSARÍA que los procesos de control no puedan ser	40%	70	28	31/12/2022

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
		ejecutados con criterios unificados a nivel nacional.				
2	Inadecuada detección y selección de contribuyentes para procesos de control CAUSARÍA una inadecuada programación.	Posibles inconsistencias en la detección y selección de contribuyentes para controles, debido a errores en la información y por falta de un proceso automatizado, generaría una inadecuada programación en oportunidad y calidad.	20%	80	16	31/12/2022
3	Cambios en la directriz institucional por parte de las autoridades CAUSARÍA modificación a las actividades y planes establecidos, incluyendo elementos no considerados cambiando la planificación	Al darse un cambio de Directriz institucional por parte de las autoridades causaría cambios en la planificación de acuerdo a las estrategias gubernamentales	50%	50	25	31/05/2022
4	La falta de recursos en los desarrollos tecnológicos para mejoras de los aplicativos informáticos CAUSARÍA limitaciones de cumplimiento tributario de los contribuyentes	La falta de recursos en los desarrollos tecnológicos para mejoras al Sistema de los aplicativos informáticos causaría limitaciones de cumplimiento tributario de los contribuyentes	50%	80	40	31/12/2022

4.9.5.2 Identificación de Planes de Acción para los Riesgos

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	No contar con documentos institucionales vigentes CAUSARÍA que los procesos de control tributario no puedan ser ejecutados con criterios unificados a nivel nacional.	Incluir en la planificación anual la actualización y /o creación de documentos institucionales	Mitigar	Director(a) Nacional	30/11/2022
2	Inadecuada detección y selección de contribuyentes para procesos de control CAUSARÍA una inadecuada programación.	Aplicar en el proceso de selección de casos un modelo de gestión de riesgos y una matriz que combine riesgos vs importancia a efectos de seleccionar los mejores casos	Mitigar	Director(a) Nacional	30/11/2022
3	Cambios en la directriz institucional por parte de las autoridades CAUSARÍA modificación a las actividades y planes establecidos, incluyendo elementos no considerados cambiando la planificación	Realizar un taller de evaluación del plan de control con toda la dirección	Mitigar	Director(a) Nacional	29/04/2022
4	La falta de recursos en los desarrollos tecnológicos para mejoras de los aplicativos informáticos CAUSARÍA limitaciones de cumplimiento tributario de los contribuyentes	Elaborar e ingresar oportunamente la planificación de las solicitudes de cambios para las mejoras aplicativos informáticos.	Prevenir	Director(a) Nacional	30/11/2022

4.9.6. Departamentos de la Dirección Nacional de Control Tributario

La Dirección Nacional de Control Tributario, cuenta con los siguientes Departamentos:

4.9.6.1 Departamento de Auditoría Tributaria

4.9.6.1.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar la eficacia en los controles de veracidad a sectores estratégicamente priorizados MEDIANTE la optimización de procesos y directrices técnicas emitidas.

Este objetivo, está alineado a las siguientes estrategias de la Dirección Nacional de Control Tributario:

- Generar criterios de calidad en procesos de habilitación y control.
- Fortalecer acciones tendientes a estimular el cumplimiento tributario.
- Direccional la gestión y procesos de control priorizados con sentido económico o efecto demostrativo.

4.9.6.1.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - Auditoría Tributaria	<p>Mide el porcentaje de cumplimiento de la meta de rendimiento de las estrategias de control ejecutadas en el periodo de análisis establecido - Auditoría Tributaria.</p> <p>Se entiende como rendimiento el valor generado por las estrategias de control ejecutadas, sea este recaudación efectiva, deuda generada o disminución de pérdidas o créditos tributarios.</p>	N/A	Porcentaje	Visor de Rendimiento de Procesos de control. Sección Auditoría Tributaria . / Base Excel - Visor	Sumatoria del rendimiento de procesos de control en el período establecido - Auditoría Tributaria / Meta de rendimiento de procesos de control en el período establecido - Auditoría Tributaria.	Continuo	Trimestral	Mar: 0,92 Jun: 0,93 Sep: 0,94 Dic: 0,95	GPR
2	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	<p>El presente indicador relaciona la cantidad de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento, respecto a la cantidad de trámites gestionados.</p> <p>Para la definición del plazo establecido, se considerará el campo definido como "Fecha de vencimiento" y el mismo dependerá de la clase o tipo de trámite, cuyos plazos se encuentran parametrizados en el Sistema Nacional de Trámites.</p> <p>Para aquellos trámites que han sido finalizados (y no requieren notificación), se consideran gestionados dentro del plazo establecido si la fecha de fin del trámite es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p> <p>Para aquellos trámites que han sido notificados, se consideran gestionados dentro del plazo, si la fecha de notificación es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p> <p>La fecha de corte para el reporte será el último día</p>	0,90	Porcentaje	Sistema Nacional de Trámites	Número de trámites gestionados dentro del plazo establecido en el periodo de reporte / Número de trámites gestionados en el periodo de reporte	Discreto	Trimestral	Mar: 0,90 Jun: 0,90 Sep: 0,90 Dic: 0,90	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
3	Porcentaje de seguimiento sobre procesos de control ejecutados en los departamentos de Auditoría Tributaria a nivel nacional	Mide la eficiencia en el seguimiento de procesos de control que se ejecutan en los Departamentos Zonales de Auditoría Tributaria	N/A	Porcentaje	Bases de información de seguimiento de casos / Bases de programación de casos	Número de procesos de control a los que se efectuó seguimiento / Número de casos programados para iniciarse o finalizarse en el período de reporte.	Discreto	Cuatrimestral	Abr: 0,90 Ago: 0,90 Dic: 0,90	GPR
4	Porcentaje de cumplimiento de la planificación de casos para realizar apoyo técnico, acompañamiento, supervisión y revisión de calidad	Mide el cumplimiento de la planificación de casos para realizar procesos de acompañamiento, apoyo técnico, supervisión y revisión de calidad relacionados con procesos de control ejecutados en las Direcciones Zonales en el período de análisis.	N/A	Porcentaje	Bases de información de casos ejecutados procesos de supervisión, seguimiento, acompañamiento, apoyo técnico y revisión de calidad / Bases de información de supervisión,	Número de procesos de control a los que se realizó acompañamiento, apoyo técnico, supervisión y revisión de calidad en el período / Número de procesos de control planificados para realizar apoyo técnico, acompañamiento,	Discreto	Cuatrimestral	Abr: 0,80 Ago: 0,80 Dic: 0,80	GPR
5	Porcentaje de eficiencia del cumplimiento de las fechas de programación de los controles	Mide los casos abiertos y cerrados dentro de las fechas establecidas en la programación.	N/A	Porcentaje	Bases de información reportadas por las Direcciones Zonales, sistemas institucionales (SNAT Y SADIF)	Número de casos abiertos, más número de casos cerrados en cumplimiento con las fechas de programación / Total de casos abiertos y cerrados dentro del periodo de reporte	Discreto	Cuatrimestral	Abr: 0,40 Ago: 0,40 Dic: 0,40	Interno

4.9.6.1.3 Riesgos del Departamento

4.9.6.1.3.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
1	Cambios en la directriz institucional por parte de autoridades CAUSARÍA modificación a las actividades y planes establecidos, incluyendo elementos no considerados cambiando la planificación	Al darse un cambio de Directriz institucional por parte de las autoridades causaría cambios en la planificación de acuerdo a las estrategias gubernamentales	50%	50	25	31/05/2022
2	La renovación de cambios administrativos CAUSARÍA la falta de capacidad operativa del Departamento de Auditoría Tributaria para cumplir con productos del EOP	Si no retornan los servidores del Departamento de Auditoría Tributaria que se encuentran con cambio administrativo, causaría el incumplimiento de los productos del EOP	70%	80	56	28/02/2022
3	Reforma tributaria CAUSARÍA una mayor carga operativa, generando reprogramaciones a las actividades y planes establecidos	Al aprobarse una reforma tributaria que implica la participación de los servidores del departamento de auditoría tributaria en actividades relacionadas a la misma, generaría que las actividades propias del departamento sean reprogramadas.	90%	40	36	31/05/2022

4.9.6.1.3.2 Identificación de los Planes de Acción

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	Cambios en la directriz institucional por parte de autoridades CAUSARÍA modificación a las actividades y planes establecidos, incluyendo elementos no considerados cambiando la planificación	Realizar un taller de evaluación del plan de control	Mitigar	Jefe Nacional del Departamento	29/04/2022
2	La renovación de cambios administrativos CAUSARÍA la falta de capacidad operativa del Departamento de Auditoría Tributaria para cumplir con productos del EOP	Solicitar la finalización de los cambios administrativos, en atención al Informe de talento humano.	Evitar	Jefe Nacional del Departamento	31/01/2022

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
3	Reforma tributaria CAUSARÍA una mayor carga operativa, generando reprogramaciones a las actividades y planes establecidos	Priorizar las actividades más relevantes a través de una bitácora.	Prevenir	Jefe Nacional del Departamento	29/04/2022

4.9.6.1.4 Programación Anual

4.9.6.1.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Proyecto de Gestión de casos y Papeles de trabajo	<p>Los casos internos y externos, que se gestionan en la institución y que se encuentran documentados y/o estandarizados para su atención, se pueden organizar y distribuir de tal manera que ciertos productos finales como los papeles de trabajo, que contienen cálculos y validaciones de registros y condiciones de los sujetos pasivos se usen de manera transversal, para varios procesos; y que, sumado a la utilización de componentes genéricos, tanto en la organización de la información al momento de iniciar un caso, o, cuando se efectúe una gestión intermedia, o cierre - finalización del mismo, permitirá una trazabilidad de dichas acciones y análisis más eficiente al momento de concentrar y usar la información de cada "core de negocio" en otros procesos.</p> <p>La gestión de los casos internos y/o externos, de los procesos operativos institucionales que se relacionen a las acciones que se ejecutan en:</p> <p>1. Gestión de Cobro y Coactiva, 2. Devoluciones de Impuestos, 3. Gestión Tributaria, 4. Auditoría Tributaria, 5. Juicios, 6. Fedatarios Fiscales, 7. Administrativo - Financiero, 8. Inteligencia Tributaria y 9. Derechos del Contribuyente, considerados como "core de negocio", a través de una herramienta informática, permitirá optimizar las acciones operativas de usuarios en módulos de información acorde a cada proceso, visualización y uso de información acorde a la necesidades de cada módulo y asignación de tareas acorde al proceso que se ejecuta o la relación de información con otros procesos y direccionamiento de información entre procesos para dar continuidad de análisis entre procesos relacionados</p>	01/01/2020	31/12/2025

4.9.6.1.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.9.6.2 Departamento de Gestión Tributaria

4.9.6.2.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar el cumplimiento tributario MEDIANTE la ejecución efectiva de las actividades de habilitación y control, la administración de aplicativos y la emisión de lineamientos técnicos.

Este objetivo, está alineado a las siguientes estrategias de la Dirección Nacional de Control Tributario:

- Generar acciones de control sobre las brechas de inscripción, facturación, presentación y veracidad.
- Generar criterios de calidad en procesos de habilitación y control.
- Fortalecer acciones tendientes a estimular el cumplimiento tributario.

4.9.6.2.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Componento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - Gestión Tributaria	Mide el porcentaje de cumplimiento de la meta de rendimiento de las estrategias de control ejecutadas en el periodo de análisis establecido - Gestión Tributaria. Se entiende como rendimiento el valor generado por las estrategias de control ejecutadas, sea este recaudación efectiva, deuda generada o disminución de pérdidas o créditos tributarios.	N/A	Porcentaje	Visor de Rendimiento de Procesos de control / SADIF y bases institucionales	Sumatoria del rendimiento de procesos de control en el período establecido - Gestión Tributaria / Meta de rendimiento de procesos de control en el período establecido - Gestión Tributaria.	Continuo	Trimestral	Mar: 0,92 Jun: 0,93 Sep: 0,94 Dic: 0,95	GPR
2	Porcentaje de Cobertura de los programas de Control	Corresponde al cumplimiento del Programa Anual de Control Tributario sobre las actuaciones de	0,9	Porcentaje	Programa Anual de Control Tributario mismo	Número de campañas enviadas para ejecución a las Direcciones Zonales / Número	Discreto	Semestral	Jun: 0,90 Dic: 0,90	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		control planificadas donde se establecen las obligaciones, impuestos, periodos y estrategias de control			que se encuentra aprobado y socializado por la Dirección Control	de Campañas Planificadas				
3	Brecha de presentación Impuesto a la Renta Personas Naturales	Este indicador mide la brecha de omisión del Impuesto a la Renta de Personas Naturales de los contribuyentes gestionables, para un período analizado, incluyendo la regularización posterior de la obligación	N/A	Porcentaje	Matriz Global	Número de obligaciones omisas de Impuesto a la Renta de Personas Naturales de contribuyentes gestionables / Número total de obligaciones de Impuesto a la Renta de Personas Naturales de contribuyentes gestionables	Discreto	Mensual	Mar: 0,1040 Abr: 0,0747 May: 0,0654 Jun: 0,0522 Jul: 0,0420 Ago: 0,0380 Sep: 0,0346 Oct: 0,0364 Nov: 0,0335 Dic: 0,0303	GPR
4	Brecha de presentación Impuesto a la Renta Sociedades	Este indicador mide la brecha de omisión del Impuesto a la Renta Sociedades de los contribuyentes gestionables, activos y sociedades con fines de lucro, para un período analizado, incluyendo la regularización posterior de la obligación	N/A	Porcentaje	Matriz Global	Número de obligaciones omisas de Impuesto a la Renta de Sociedades de contribuyentes gestionables y activos / Número total de obligaciones de Impuesto a la Renta de Sociedades de contribuyentes gestionables y activos	Discreto	Mensual	Abr: 0,1762 May: 0,1272 Jun: 0,1085 Jul: 0,0851 Ago: 0,0664 Sep: 0,0599 Oct: 0,0556 Nov: 0,0537 Dic: 0,0521	GPR
5	Brecha de presentación Impuesto al Valor Agregado regularización 6 meses	Este indicador mide la brecha de omisión del Impuesto al Valor Agregado de los contribuyentes gestionables y activos, para un período analizado, incluyendo la regularización posterior de la obligación	N/A	Porcentaje	Matriz Global	Número de obligaciones omisas de Impuesto al Valor Agregado de contribuyentes gestionables y activos / Número total de obligaciones de Impuesto al Valor Agregado de contribuyentes gestionables y activos	Discreto	Mensual	Ene: 0,1659 Feb: 0,1605 Mar: 0,1555 Abr: 0,1505 May: 0,1505 Jun: 0,1505 Jul: 0,1505 Ago: 0,1505 Sep:	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
									0,1505 Oct: 0,1505 Nov: 0,1505 Dic: 0,1505	
6	Brecha de presentación Retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta	Este indicador mide la brecha de omisidad de las Retenciones de la Fuente de Impuesto a la Renta de los contribuyentes gestionables y activos, para un período analizado, incluyendo la regularización posterior de la obligación	N/A	Porcentaje	Matriz Global	Número de obligaciones omisas de Retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta de contribuyentes gestionables y activos / Número total de obligaciones de Retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta de contribuyentes gestionables y activos	Discreto	Mensual	Ene: 0,0513 Feb: 0,0502 Mar: 0,0540 Abr: 0,0529 May: 0,0466 Jun: 0,0453 Jul: 0,0453 Ago: 0,0453 Sep: 0,0453 Oct: 0,0453 Nov: 0,0453 Dic: 0,0454	GPR
7	Brecha de presentación Anexos Transaccionales	Este indicador mide la brecha de omisidad de Anexos Transaccionales de los contribuyentes gestionables y activos, para un período analizado, incluyendo la regularización posterior de la obligación	N/A	Porcentaje	Matriz Global	Número de obligaciones omisas de Anexos Transacciones de contribuyentes gestionables y activos / Número total de obligaciones de Anexos Transacciones de contribuyentes gestionables y activos	Discreto	Mensual	Ene: 0,0747 Feb: 0,0727 Mar: 0,0727 Abr: 0,0763 May: 0,0838 Jun: 0,0808 Jul: 0,0727 Ago: 0,0727 Sep: 0,0727 Oct: 0,0727 Nov: 0,0727 Dic: 0,0735	GPR
8	Brecha de presentación Impuesto a los Consumos Especiales	Este indicador mide la brecha de omisidad de la Declaración de Impuesto a los Consumos Especiales de los contribuyentes gestionables y activos, para un período analizado, incluyendo la	N/A	Porcentaje	Matriz Global	Número de obligaciones omisas de Declaración de Impuesto a los Consumos Especiales de contribuyentes gestionables y	Discreto	Mensual	Ene: 0,0902 Feb: 0,0878 Mar: 0,0785 Abr: 0,0660 May:	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Componente	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		regularización posterior de la obligación				activos / Número total de obligaciones de Declaración de Impuesto a los Consumos Especiales de contribuyentes gestionables y activos			0,0621 Jun: 0,0596 Jul: 0,0660 Ago: 0,0658 Sep: 0,0681 Oct: 0,0714 Nov: 0,0751 Dic: 0,0798	
9	Brecha de presentación Anexo Relación de Dependencia	Este indicador mide la brecha de omisión del Anexo de Relación de Dependencia de los contribuyentes gestionables y activos, para un período analizado, incluyendo la regularización posterior de la obligación	N/A	Porcentaje	Matriz Global	Número de obligaciones omisas de Anexo Relación de Dependencia de contribuyentes gestionables y activos / Número total de obligaciones de Anexo Relación de Dependencia de contribuyentes gestionables y activos	Discreto	Mensual	Ene: 0,1349 Feb: 0,0894 Mar: 0,0480 Abr: 0,0337 May: 0,0267 Jun: 0,0226 Jul: 0,0285 Ago: 0,0244 Sep: 0,0218 Oct: 0,0235 Nov: 0,0225 Dic: 0,0218	GPR
10	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	El presente indicador relaciona la cantidad de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento, respecto a la cantidad de trámites gestionados. Para la definición del plazo establecido, se considerará el campo definido como "Fecha de vencimiento" y el mismo dependerá de la clase o tipo de trámite, cuyos plazos se encuentran parametrizados en el Sistema Nacional de Trámites. Para aquellos trámites que han sido finalizados (y no requieren notificación), se	0,9	Porcentaje	Sistema Nacional de Trámites	Número de trámites gestionados dentro del plazo establecido en el periodo de reporte / Número de trámites gestionados en el periodo de reporte	Discreto	Trimestral	Mar: 0,90 Jun: 0,90 Sep: 0,90 Dic: 0,90	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		consideran gestionados dentro del plazo establecido si la fecha de fin del trámite es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento". Para aquellos trámites que han sido notificados, se consideran gestionados dentro del plazo, si la fecha de notificación es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento". La fecha de corte para el reporte será el último día de cada trimestre.								
11	Porcentaje de supervisiones realizadas a las Direcciones Zonales	Corresponde a la supervisión a las Direcciones Zonales a fin de verificar la aplicación de los procedimientos, lineamientos y directrices emitidas para cada proceso de control	0,9	Porcentaje	Lineamiento de Supervisión aprobado por la Dirección Nacional de Control	Número de supervisiones realizadas sobre sistemas, normativa y cumplimiento de procedimientos / Número de supervisiones programadas	Discreto	Semestral	Jun: 0,90 Dic: 0,90	Interno
12	Porcentaje de cumplimiento de planes de control a los Distribuidores autorizados de combustible líquido de hidrocarburos (CLDH) y gas licuado de petróleo (GLP)	Mide el cumplimiento de los planes de control programados a los distribuidores autorizados de combustible líquido de hidrocarburos (CLDH) y gas licuado de petróleo (GLP) dentro del período analizado. Primer Semestre: Cumplimiento del 100% de lo planificado de enero a junio del periodo de medición Segundo Semestre: Cumplimiento del 100% de lo planificado de julio a diciembre del periodo de medición	N/A	Porcentaje	Aplicativo SADIF / Plan de cumplimiento tributario anual	Número de planes de control sancionatorio ejecutados x 100 / Número de planes de control sancionatorio programados dentro del período	Discreto	Semestral	Jun: 1 Dic: 1	Interno
13	Tasa de contribuyentes obligados a la emisión de Comprobantes Electrónicos (CEL) notificados	Número de contribuyentes notificados que tienen la actividad de venta de Combustibles líquidos derivados de hidrocarburos (CLDH) y Gas licuado de petróleo (GLP) obligados a emitir comprobantes electrónicos con respecto al total de contribuyentes obligados a emitir comprobantes	N/A	Porcentaje	Base de Notificados / Base de Obligados	Número de Contribuyentes Notificados con actividad de comercialización de CLDH y GLP obligados a emitir comprobantes electrónicos que no han cumplido / Total de contribuyentes obligados a emitir comprobantes electrónicos con	Discreto	Semestral	Jun: 1 Dic: 1	Interno

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		electrónicos que no han cumplido, expresado en porcentaje				actividad de comercialización de CLDH y GLP que no han cumplido * 100				
14	Tasa de Contribuyentes Notificados	Total de contribuyentes con actividad de venta de Combustibles Líquidos derivados de Hidrocarburos (CLDH) y Gas Licuado de Petróleo (GLP) notificados con oficios persuasivos sobre el cumplimiento de requisitos en la facturación electrónica, expresado como porcentaje del total de contribuyentes emisores de comprobantes electrónicos con las mismas actividades.	N/A	Porcentaje	Base de Notificados / Base de Obligados	Total de Contribuyentes Notificados con actividad de comercialización de CLDH y GLP / Total de contribuyentes obligados a emitir comprobantes electrónicos con actividad de comercialización de CLDH y GLP * 100	Discreto	Semestral	Jun: 1 Dic: 1	Interno

4.9.6.2.3 Riesgos del Departamento

4.9.6.2.3.1 Identificación de Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
1	No contar con documentos institucionales vigentes CAUSARÍA que los procesos de Gestión Tributaria no puedan ser ejecutados con criterios unificados a nivel nacional.	El Departamento de Gestión Tributaria al no contar con documentos institucionales vigentes causaría que los procesos de control no puedan ser ejecutados con criterios unificados a nivel nacional.	40%	70	28	31/12/2022
2	No contar con herramientas informáticas actualizadas para la administración de casos de Gestión Tributaria CAUSARÍA que se utilice capacidad operativa en tareas administrativas.	El Departamento de Gestión Tributaria al no contar con herramientas informáticas actualizadas, para la administración de casos de Gestión Tributaria CAUSARÍA que se utilice capacidad operativa en tareas administrativas.	30%	80	24	31/12/2022

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
3	No contar con mecanismos de recepción de información actualizada CAUSARÍA que los procesos de control no puedan ejecutarse	El Departamento de Gestión Tributaria al no contar con los mecanismos de recepción de información causaría que los procesos de control no puedan ejecutarse.	20%	80	16	31/12/2022
4	La falta de recursos en los desarrollos tecnológicos para mejoras de los aplicativos informáticos CAUSARÍA limitaciones de cumplimiento tributario de los contribuyentes	La falta de recursos en los desarrollos tecnológicos para mejoras al Sistema de los aplicativos informáticos causaría limitaciones de cumplimiento tributario de los contribuyentes	50%	80	40	31/12/2022
5	Cambios en la directriz institucional por parte de autoridades CAUSARÍA modificación a las actividades y planes establecidos, incluyendo elementos no considerados cambiando la planificación	Al darse un cambio de Directriz institucional por parte de las autoridades causaría cambios en la planificación de acuerdo a las estrategias gubernamentales	50%	50	25	31/05/2022

4.9.6.2.3.2 Identificación de los Planes de Acción

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	No contar con documentos institucionales vigentes CAUSARÍA que los procesos de Gestión Tributaria no puedan ser ejecutados con criterios unificados a nivel nacional.	Emitir las directrices técnicas, conforme la necesidad de cada proceso.	Prevenir	Jefe Nacional del Departamento	30/11/2022
2	No contar con herramientas informáticas actualizadas para la administración de casos de Gestión Tributaria CAUSARÍA que se utilice capacidad operativa en tareas administrativas.	Desarrollar e implementar mejoras a la herramienta SADIF.	Prevenir	Jefe Nacional del Departamento	30/11/2022
3	No contar con mecanismos de recepción de información actualizada CAUSARÍA que los procesos de control no puedan ejecutarse	Desarrollar e implementar los mecanismos de recepción de información, conforme la normativa vigente	Prevenir	Jefe Nacional del Departamento	30/11/2022
4	La falta de recursos en los desarrollos tecnológicos para mejoras de los aplicativos informáticos CAUSARÍA limitaciones de cumplimiento tributario de los contribuyentes	Elaborar e ingresar oportunamente la planificación de las solicitudes de cambios para las mejoras aplicativos informáticos.	Prevenir	Jefe Nacional del Departamento	30/11/2022
5	Cambios en la directriz institucional por parte de autoridades CAUSARÍA modificación a las actividades y planes establecidos, incluyendo elementos no considerados cambiando la planificación	Realizar un taller de evaluación del plan de control	Mitigar	Jefe Nacional del Departamento	29/04/2022

4.9.6.2.4 Programación Anual

4.9.6.2.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Rediseño del proceso, creación de un nuevo sistema para la Gestión del catastro vehicular	Mediante este proyecto se busca la integración del Catastro vehicular con las respectivas unidades administrativas, procesos y sistemas involucrados en la gestión de los impuestos vehiculares. Producto de esta integración se deriva el desarrollo tecnológico para la creación de un nuevo sistema para la creación de los impuestos vehiculares	31/01/2022	31/12/2025
2	Sistema de trazabilidad fiscal	Mediante resolución Nro. NAC-DGERCGC21-00000019 se establece que las regulaciones generales para la aplicación de los mecanismos de trazabilidad fiscal serán emitidos por el SRI, en cumplimiento del Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria, en donde se dispone que el servicio de identificación, marcación, autenticación, rastreo y trazabilidad fiscal será prestado por cualquier proveedor, seleccionado para el efecto por parte del contribuyente y autorizado por el SRI, para lo cual, la Administración Tributaria deberá realizar los ajustes tecnológicos que permita autorizar y activar los productos etiquetados por los proveedores a través de una herramienta tecnológica, y la información deberá ser transmitida al SRI. A fin de cumplir la normativa tributaria vigente es necesario actuar en 2 aristas de trabajo: 1. Migrar la información desde las bases de datos del proveedor actual a las bases de datos del SRI; esto comprende importar la información, almacenarla, y crear reportaría que permita seguir explotando y usando la información para la gestión de la trazabilidad fiscal y el control del ICE, para lo cual se deberá armar un cronograma de actividades que se deberán ejecutar entre el SRI y SICPA, y definir la cantidad de campos necesarios y el tamaño de la información y capacidad de almacenamiento. 2. Construir e implementar un mecanismo para transmitir la información que se genere en la identificación, marcación, autenticación, rastreo y trazabilidad fiscal de cerveza industrial, bebidas alcohólicas y cigarrillos de producción nacional e importados y nacionalizados para consumo, desde cada proveedor que preste el servicio al productor y remita al SRI, en razón del número de CFS que autorice la Administración Tributaria. El sistema deberá funcionar para intranet para los usuarios internos, e internet a través del portal transaccional SRI en línea para los proveedores y productores; y la transmisión de datos al SRI. El plazo máximo de implementación, debido a que el contrato vigente que tiene la administración tributaria, finaliza en mayo de 2022, estará relacionado a esta fecha.	29/10/2021	31/05/2023
3	Implementación Anexo sobre Reporte de Información sobre Bienes Inmuebles, Patentes Municipales, Espectáculos Públicos y Títulos Habilitantes para la prestación del servicio de transporte público, comercial y por cuenta propia	El proyecto tiene como objetivo la creación de un anexo que tenga información de bienes inmuebles, patentes municipales, espectáculos públicos y títulos habilitantes y que permita el uso de la información para los procesos de control de la Administración Tributaria. A continuación de detalle el marco legal en la que se basa la creación del anexo bienes inmuebles, patentes municipales, espectáculos públicos y títulos habilitantes: La Disposición General Cuarta de la Ley Orgánica para la Reactivación de la Economía, Fortalecimiento de la Dolarización y Modernización de la Gestión Financiera dispone que las instituciones que generan información relacionada con catastros y ordenamiento territorial multifinanciero tienen la obligación de dar acceso al Servicio de Rentas Internas a la	21/07/2021	11/02/2023

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
		<p>información relacionada a predios urbanos y rurales, en los plazos y condiciones que establezca la Administración Tributaria. El artículo 19 del Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana para la Reconstrucción y Reactivación de la Zonas Afectadas por el Terremoto de 16 de abril de 2016, impone a los Gobiernos Autónomos Descentralizados la obligatoriedad de enviar la información correspondiente a los inmuebles de propiedad de sociedades del exterior en la forma y condiciones que establezca el Servicio de Rentas Internas. Adicionalmente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 20 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, las entidades del sector público tienen la obligación de proporcionar al Servicio de Rentas Internas toda la información que requiere para el cumplimiento de sus facultades. En la actualidad los Gobiernos Autónomos Descentralizados GADS presentan información a la Administración Tributaria mediante réplica diaria, encontrándose en este grupo los cantones Quito, Guayaquil, Cuenca, Ibarra, Manta y Quevedo; el resto de los cantones presentan la información mediante trámite ingresada mensualmente en las oficinas del Servicio de Rentas Internas. La información por réplica presentada por los GADS corresponde a Bienes Inmuebles, Espectáculos Públicos y Patentes Municipales. Cabe recalcar que la información presentada es la que los GADS mantienen en sus sistemas informáticos, y no consta de ninguna validación por parte de la Administración Tributaria. Con estos antecedentes y bajo el marco del proceso de Simplificación de Trámites y del Decreto Ejecutivo 372, que declara política de Estado la mejora y simplificación de trámites para asegurar una adecuada gestión gubernamental, el SRI propone la implementación de un ANEXO para presentación de información por parte de los Gobiernos Autónomos Descentralizados GADS, Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda MINV y otras instituciones. Esta herramienta les permitirá a las instituciones mencionadas contar con información que les servirá para levantar catastros actualizados y a la Administración Tributaria para que tenga acceso a información actualizada, la misma que será utilizada para el cumplimiento de sus facultades.</p>		
4	Expediente Integral	<p>El nuevo sistema permitirá realizar consultas de toda la información institucional referente al contribuyente con un nivel de detalle acorde a cada rol que lo necesite, de manera que pueda dar soporte a los usuarios internos y externos en las actuaciones de control de la administración, para lo cual se requiere una integración con las diferentes aplicaciones y el desarrollo de afectación de saldos y su integración con los procesos de mayor impacto dentro de la Administración Tributaria. Adicionalmente, se requiere que esta herramienta se pueda consultar por internet para que el contribuyente pueda visualizar su estado de cuenta, obligaciones, beneficios y trámites ingresados.</p> <p>Además, el proyecto incluye desde la integración de los registros de pistas de auditoría que generan las aplicaciones puestas en producción como parte del Programa de Mejoramiento del SRI, aplicaciones que sigan implementándose como parte del mismo programa o nuevos programas o proyectos del SRI, aplicaciones legadas y sistemas de información o analíticos, la entrega de reportes consolidados y amigables con el usuario, logs de auditoría que generan los accesos a los servicios tecnológicos, hasta la generación de reportes de los roles y sus privilegios a nivel de base de datos asignados a los usuarios tanto los actuales como el histórico de asignación de roles y perfiles.</p>	01/01/2021	31/12/2025

4.9.6.2.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.9.6.3 Departamento de Fedatarios Fiscales

4.9.6.3.1 Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar la eficacia en los programas de control de sustento documental y en campo MEDIANTE la aplicación de criterios de racionalización de recursos, costo de oportunidad, costo político e imagen del SRI.

Este objetivo, está alineado a las siguientes estrategias de la Dirección Nacional de Control Tributario:

- Direccional la gestión y procesos de control priorizados con sentido económico o efecto demostrativo.

4.9.6.3.2 Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de cumplimiento oportuno de los programas preventivo, disuasivo y ejecutivo de control de emisión de comprobantes de venta y de sustento	Mide el cumplimiento de la planificación de Fedatarios Fiscales, relacionando el porcentaje de cumplimiento real con el porcentaje	N/A	Porcentaje	Sistema Nacional de Fedatarios Fiscales y Bases de Excel reportadas por cada zonal	Porcentaje de cumplimiento real de la planificación anual de sujetos a controlar dentro del estrato.	Continuo	Trimestral	Mar: 0,25 Jun: 0,50 Sep: 0,75 Dic: 1	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
	documental de mercancías.	de cumplimiento esperado, de la planificación anual de control a sujetos pasivos ubicados dentro de los estratos definidos, a los cuales se les aplicará el ciclo completo de cadena de comercialización.								
2	Porcentaje de cumplimiento de la planificación de Fedatarios Fiscales respecto de la Estrategia Nacional de Lucha Contra los Delitos de Hidrocarburos.	Mide el cumplimiento de la planificación de Fedatarios Fiscales, relacionando el porcentaje de cumplimiento real con el porcentaje de cumplimiento esperado de la planificación. Primer semestre: cumplimiento del 100% de los planificados de Enero a Junio del periodo de medición. Segundo semestre: cumplimiento del 100% de los planificados de Julio a Diciembre del periodo de medición.	N/A	Porcentaje	Planificación del Departamento de Fedatarios Fiscales. Reportes de las Coordinaciones Zonales de Fedatarios Fiscales sobre el cumplimiento de la planificación.	Porcentaje de cumplimiento real de la planificación / Porcentaje de cumplimiento esperado de la planificación	Discreto	Semestral	Jun: 1 Dic: 1	Interno

4.9.6.3.3 Riesgos del Departamento

4.9.6.3.3.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento.

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
1	No contar oportunamente con recursos para ejecutar las acciones de control CAUSARÍA el incumplimiento de metas previstas en la planificación operativa departamental.	No contar oportunamente con recursos para ejecutar las acciones de control (Presupuesto y Talento Humano).	80%	80	64	31/12/2022
2	El cambio de la normativa CAUSARÍA la necesidad de ajuste de políticas y metas previstas en la planificación operativa departamental.	Cambio constante de la normativa	70%	80	56	31/12/2022
3	Cambios de lineamientos operativos, CAUSARÍAN la suspensión, aplazamiento o retrasos en el cumplimiento del PAP.	Cambios de lineamientos operativos	70%	80	56	31/12/2022
4	Restricciones generadas por la emergencia sanitaria COVID - 19, CAUSARÍAN la suspensión, aplazamiento o retrasos en el cumplimiento del PAP	Restricciones generadas por la Emergencia sanitaria COVID – 19	80%	80	64	31/12/2022
5	El incremento del riesgo para el control por cuestiones externas CAUSARÍA la suspensión, aplazamiento o retraso en el cumplimiento del PAP.	Incremento del riesgo para el control por cuestiones externas	80%	80	64	31/12/2022

4.9.6.3.3.2 Identificación de los Planes de Acción

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	No contar oportunamente con recursos para ejecutar las acciones de control CAUSARÍA el incumplimiento de metas previstas en la planificación operativa departamental.	Planificar y comunicar formalmente con la debida oportunidad actuaciones y recursos asignados; redefiniendo el plan adecuándolo a la capacidad operativa.	Mitigar	Jefe Nacional del Departamento de Fedatarios Fiscales.	30/11/2022
2	El cambio de la normativa CAUSARÍA la necesidad de ajuste de políticas y metas previstas en la planificación operativa departamental.	Ajustar los procedimientos y políticas para adecuarlas a la nueva normativa y realizar la socialización correspondiente contando con el respectivo evidenciable.	Mitigar	Jefe Nacional del Departamento de Fedatarios Fiscales.	30/11/2022
3	Cambios de lineamientos operativos, CAUSARÍAN la suspensión, aplazamiento o retrasos en el cumplimiento del PAP.	Planificar y comunicar formalmente y con la debida	Mitigar	Jefe Nacional del Departamento de Fedatarios Fiscales.	30/11/2022

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
		oportunidad, actuaciones a realizarse.			
4	Restricciones generadas por la emergencia sanitaria COVID - 19, CAUSARÍAN la suspensión, aplazamiento o retrasos en el cumplimiento del PAP	Planificar y comunicar formalmente y con la debida oportunidad, actuaciones a realizarse.	Mitigar	Jefe Nacional del Departamento de Fedatarios Fiscales.	30/11/2022
5	El incremento del riesgo para el control por cuestiones externas CAUSARÍA la suspensión, aplazamiento o retraso en el cumplimiento del PAP.	Planificar y comunicar formalmente y con la debida oportunidad, actuaciones a realizarse.	Mitigar	Jefe Nacional del Departamento de Fedatarios Fiscales.	30/11/2022

4.9.6.3.4 Programación Anual

4.9.6.3.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Gestión de casos y Papeles de trabajo	Completar la automatización e integración de los procesos del Régimen de Transacciones y Mercancías a cargo del Departamento de Fedatarios Fiscales, con el fin de atender recomendaciones de Contraloría, fortalecer el régimen sancionatorio, optimizar el uso de los recursos, disminuir el tiempo de ejecución de las actividades de ingreso, consulta y modificación de la información relevada en controles tributarios ejecutados en operativos de campo. Dar de baja los sistemas obsoletos y desarrollar las funcionalidades mejoradas en el nuevo sistema.	31/01/2020	31/12/2025

4.9.6.3.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.10 Dirección de Grandes Contribuyentes

4.10.1. Misión

Coordinar y controlar la ejecución de políticas, normas y procedimientos establecidos, en materia tributaria y jurídica de los sujetos pasivos catalogados como Grandes Contribuyentes y Grandes Patrimonios; así como también la gestión y resolución de los diferentes actos administrativos, asociados a los procesos de Reclamos, Cobro, Devoluciones de Impuestos y atención de juicios.

4.10.2. Objetivo de la Dirección y alineación al nivel superior

Incrementar el cumplimiento oportuno, voluntario y veraz de las obligaciones tributarias de los Grandes Contribuyentes MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en asistencia, cobro, fiscalización, reclamos, devoluciones y procuración, con especialización en los principales sectores económicos.

Este objetivo, está alineado al objetivo de la Subdirección General de Cumplimiento Tributario: Incrementar la efectividad y la cobertura en los procesos alineados a la cadena de valor, específicamente a las siguientes estrategias:

- Potenciar el modelo de gestión de riesgos de cumplimiento tributario.
- Implementar metodologías de vanguardia de cumplimiento tributario.
- Consolidar lazos de cooperación nacional e internacional enmarcados en el combate a la evasión, el fraude y la elusión fiscal.
- Unificar criterios técnicos en los procesos de cumplimiento tributario.

4.10.3. Indicadores de la Dirección

No	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Gestión de la Cartera Firme DGC	Mide la gestión de cartera firme que representa el 85% del monto a nivel de todos los procesos que maneja el Departamento de Cobro desde la depuración hasta el inicio de acciones coactivas.	0,85	Porcentaje	Discoverer	Monto de Cartera Gestionada en el mes (Saldo Final) / Monto de Cartera Firme a inicio del mes	Discreto	Mensual	Ene: 0,85 Feb: 0,85 Mar: 0,85 Abr: 0,85 May: 0,85 Jun: 0,85 Jul: 0,85 Ago: 0,85 Sep: 0,85 Oct: 0,85 Nov: 0,85 Dic: 0,85	GPR
2	Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada DGC	Mide el porcentaje de cumplimiento del pago de las cuotas de cada mes	0,85	Porcentaje	Discovere	Recaudación de Cuotas de Facilidades de Pago del mes / Cuotas de Facilidades de Pago a pagar en el mes.	Discreto	Mensual	Ene: 0,85 Feb: 0,85 Mar: 0,85 Abr: 0,85 May: 0,85 Jun: 0,85 Jul: 0,85 Ago: 0,85 Sep: 0,85 Oct: 0,85 Nov: 0,85 Dic: 0,85	GPR
3	Brecha de pago de las declaraciones en monto DGC	El indicador mide el monto de las declaraciones no pagadas del mes, frente al monto total de declaraciones receptadas en el mes.	0,023	Porcentaje	Estadísticas de recaudación New. Declaraciones por internet temporal. Base transaccional de Cobro. / Estadísticas de recaudación New. Declaraciones por internet temporal. Base transaccional de Cobro.	Monto declarado no pagado del mes anterior / Monto total declarado del mes anterior	Discreto	Mensual	Ene: 0,00259 Feb: 0,00317 Mar: 0,00628 Abr: 0,00311 May: 0,00347 Jun: 0,00206 Jul: 0,00256 Ago: 0,00226 Sep: 0,00133 Oct: 0,00153 Nov: 0,00177 Dic: 0,00280	GPR
4	Brecha de presentación DGC	El indicador permitirá medir la brecha de omisión de los contribuyentes gestionables, para un periodo fiscal analizado, incluyendo la regularización posterior de la obligación en la Dirección Zonal; o en	N/A	Porcentaje	Visor Gerencial que toma información de matriz global / Visor Gerencial que toma información	Obligaciones omisos en el periodo / Total de obligaciones generadas en el periodo	Discreto	Mensual	Ene: 0,0029 Feb: 0,0029 Mar: 0,0031 Abr: 0,0032 May: 0,0031	GPR

No	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		Dirección de Grandes Contribuyentes. Se incluirá las 15 obligaciones que actualmente constan en GPR de contribuyentes activos y gestionables y regularizados en los últimos meses a la fecha de corte del indicador o del último ejercicio fiscal en el caso de obligaciones anuales"			n de matriz global				Jun: 0,0030 Jul: 0,0030 Ago: 0,0031 Sep: 0,0027 Oct: 0,0029 Nov: 0,0030 Dic: 0,0030	
5	Porcentaje de cumplimiento en plazo de cierre de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo) DGC	El indicador permitirá medir el número de casos de controles de diferencias semintensivo y extensivo atendidos dentro del plazo	0,7	Porcentaje	SADIF	Número de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo) atendidos dentro del plazo / Total de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo) atendidos .	Discreto	Trimestral	Mar: 0,65 Jun: 0,65 Sep: 0,65 Dic: 0,65	Interno
6	Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - Fiscalización de Grandes Contribuyentes DGC	Mide el porcentaje de cumplimiento de la meta de rendimiento de las estrategias de control ejecutadas en el periodo de análisis establecido Se entiende como rendimiento el valor generado por las estrategias de control ejecutadas, sea este recaudación efectiva, deuda generada o disminución de pérdidas o créditos tributarios.	0,95	Porcentaje	Visor de Rendimiento de Procesos de control / Base Excel (DNPGE)	Sumatoria del rendimiento de procesos de control en el periodo establecido - GC/ Meta de rendimiento de procesos de control en el periodo establecido - GC	Continuo	Trimestral	Mar: 0,92 Jun: 0,93 Sep: 0,94 Dic: 0,95	GPR
7	Porcentaje de eficiencia del cumplimiento del plazo establecido de la programación de los controles DGC	Mide los casos abiertos y cerrados dentro del plazo establecido en la programación de los controles.	N/A	Porcentaje	Bases de información reportadas por las Direcciones Zonales, sistemas institucionales (SNAT Y SADIF)	Número de casos abiertos, más número de casos cerrados en cumplimiento con las fechas de programación / Total de casos abiertos y cerrados dentro del periodo de reporte.	Discreto	Cuatrimestral	Abr: 0,40 Ago: 0,40 Dic: 0,40	Interno
8	Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo DGC	El alcance del indicador es medir: - El cumplimiento de los procesos judiciales (contestación a la demanda; presentación casación -o informe de no casar- y audiencia de	0,9	Porcentaje	Base de excel; BDD	Número de casos asignados tributarios o diligencias penales atendidos dentro del plazo / Número de casos tributarios o diligencias penales con vencimiento	Discreto	Trimestral	Mar: 0,95 Jun: 0,95 Sep: 0,95 Dic: 0,95	GPR

No	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Compromiso	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		casación, éstas actuaciones condicionadas al resultado del juicio en tribunal. Presentación AEP que está condicionada al resultado de la casación en los juicios principales - de acuerdo a la definición constante en la directriz respectiva-; y, la contestación AEP. -El cumplimiento de todas las diligencias penales; una gestión penal ha sido atendida dentro del plazo si: el procurador acude a las versiones en la fecha establecida por el ente rector; los escritos son presentados conforme la fecha definida; el procurador asiste a la audiencia en la fecha señalada; se entenderá que las diligencias o gestiones se han realizado dentro del plazo.				dentro del periodo de reporte.				
9	Porcentaje de cumplimiento de los impulsos efectuados en los procesos penales DGC	Mide los escritos de impulsos presentados por el SRI, con el objeto de que no se archiven los procesos penales de acuerdo a las directrices emitidas por la Dirección Nacional Jurídica.	N/A	Porcentaje	Bases de datos institucionales	Número de impulsos realizados y presentados en el período de medición / Número de impulsos planificados para los casos penales activos en el período de medición.	Discreto	Cuatrimestral	Abr: 1 Ago: 1 Dic: 1	Interno
10	Porcentaje de cumplimiento de los impulsos efectuados en los recursos de casación planteados en los procesos contenciosos tributarios DGC	Mide los escritos de impulsos presentados en los recursos de casación planteados por el SRI en los procesos contenciosos tributarios.	N/A	Porcentaje	Bases de datos institucionales	Número de impulsos realizados y presentados en los recursos de casación planteados por el SRI en los procesos contenciosos tributarios pendientes de resolverse. / Número de recursos de casación planteados por el SRI en los procesos contenciosos tributarios pendientes de resolverse.	Discreto	Cuatrimestral	Abr: 0,90 Ago: 0.90 Dic: 0.90	Interno

No	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
11	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo DGC	Mide el cumplimiento oportuno de la atención de trámites de reclamos administrativos, desde su ingreso hasta la notificación del documento de respuesta respectivo. El plazo establecido para la contestación de trámites de reclamos administrativos es de 90 y 120 días hábiles, de acuerdo a su tipo. Los tipos de trámites: impugnación actos administrativos; impugnación actos de determinativos; impugnación títulos de crédito; peticiones; reclamo formal.	0,98	Porcentaje	SNT/ Base de Reclamos	Número de reclamos notificados dentro del plazo / Número de reclamos notificados	Discreto	Mensual	Ene: 0,98 Feb: 0,98 Mar: 0,98 Abr: 0,98 May: 0,98 Jun: 0,98 Jul: 0,98 Ago: 0,98 Sep: 0,98 Oct: 0,98 Nov: 0,98 Dic: 0,98	GPR
12	Porcentaje de oportunidad en la atención de consultas de valoración previa DGC	Mediante la medición del indicador se evaluará la gestión de la atención de consultas de valoración previa dentro del plazo establecido en la Ley de Régimen Tributario Interno.	N/A	Porcentaje	Base interna y reporte SNT	Total de consultas de valoración previa notificadas dentro del plazo/ Total de consultas de valoración previa con vencimiento dentro del período fiscal.	Ascendente	Semestral	Jun: 0,95 Dic: 0,95	GPR
13	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación DGC	Mide el porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación de la Dirección de Grandes Contribuyentes	0,963	Porcentaje	Reportes de recaudación / Reportes de recaudación	Monto recaudado / Meta de recaudación planificada del periodo	Continuo	Mensual	Dic: 1	GPR
14	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite DGC	El presente indicador relaciona la cantidad de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento, respecto a la cantidad de trámites gestionados. Para la definición del plazo establecido, se considerará el campo definido como "Fecha de vencimiento" y el mismo dependerá de la clase o tipo de trámite, cuyos plazos se encuentran parametrizados en el Sistema Nacional de Trámites. Para aquellos trámites	0,9	Porcentaje	Sistema Nacional de Trámites / Sistema Nacional de Trámites	Número de trámites gestionados dentro del plazo establecido en el periodo de reporte / Número de trámites gestionados en el periodo de reporte	Discreto	Trimestral	Mar: 0,90 Jun: 0,90 Sep: 0,90 Dic: 0,90	GPR

No	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>que han sido finalizados (y no requieren notificación), se consideran gestionados dentro del plazo establecido si la fecha de fin del trámite es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p> <p>Para aquellos trámites que han sido notificados, se consideran gestionados dentro del plazo, si la fecha de notificación es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p> <p>La fecha de corte para el reporte será el último día de cada trimestre.</p>								

4.10.4. Riesgos de la Dirección

4.10.4.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han detectado y que de materializarse pueden afectar en el cumplimiento del objetivo de la Dirección de Grandes Contribuyentes:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
1	La prolongada adaptación de la organización a los elementos particulares que demanda una gestión específica del segmento de Grandes Contribuyentes CAUSARÍA que no se cumpla los propósitos de reducción de carga fiscal indirecta y ubicación del segmento en los más altos estándares de conducta fiscal.	Exceso de normativa, procedimientos y sistemas diseñados para todos los contribuyentes que no atienden a las particularidades del cumplimiento específico de Grandes Contribuyentes.	90%	80	72	31/07/2022
2	Falta de recursos con formación especializada que permita cumplir con la programación de casos CAUSARÍA el incumplimiento de la meta de generación de deuda.	El catastro de grandes contribuyentes agrupa sectores estratégicos por lo que es necesario contar con personal con experiencia en el control a dichos sectores para garantizar resultados eficientes.	30%	100	30	31/12/2022

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
3	Que se programen casos de contribuyentes sin riesgos relevantes CAUSARÍA que los procesos no sean eficientes.	Existe la probabilidad que los casos programados no generen valores a favor de la Administración Tributaria, lo cual ocasionaría pérdida de recursos al generar procesos de control deficientes	40%	100	40	31/12/2022
4	No disponer de los recursos necesarios y adecuados para el cumplimiento de los objetivos y productos CAUSARÍA el incumplimiento de las actividades de los procesos a cargo.	Falta de recursos humanos y tecnológicos no permitirá atender los procesos asignados al Departamento Reclamos y Devoluciones	90%	100	90	31/03/2022
5	Falta de presupuesto de la Administración CAUSARÍA que los servidores no asistan a las audiencias de los procesos judiciales a realizarlas de forma presencial a nivel nacional.	Falta de presupuesto de la Administración para movilización de los servidores del Departamento de Procuración impediría que puede efectuar las defensas de las actuaciones administrativas tributarias.	60%	100	60	31/12/2022

4.10.4.2 Identificación de Planes de Acción para los Riesgos

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	La prolongada adaptación de la organización a los elementos particulares que demanda una gestión específica del segmento de Grandes Contribuyentes CAUSARÍA que no se cumpla los propósitos de reducción de carga fiscal indirecta y ubicación del segmento en los más altos estándares de conducta fiscal.	<ol style="list-style-type: none"> Aprobar los Lineamientos Técnicos Operativos específicos para el segmento que permitan recoger su particularidad y permitan facilitar el cumplimiento de obligaciones. Realizar consultas jurídicas que permitan generar la base jurídica necesaria para diferenciar obligaciones y tiempos de atención. Recoger la mayor cantidad de recomendaciones de mejora para remitirse a las respectivas Direcciones Nacionales midiendo el impacto que significan para el segmento y mejora de la recaudación, las cuales deben ser priorizadas." 	Mitigar	Director de Grandes Contribuyentes	30/06/2022
2	Falta de recursos con formación especializada que permita cumplir con la programación de casos CAUSARÍA el incumplimiento de la meta de generación de deuda.	Realizar Capacitaciones a los funcionarios con el fin de tener personal con conocimientos específicos requeridos para la ejecución de casos del departamento de fiscalización.	Prevenir	Director de Grandes Contribuyentes	30/11/2022

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
3	Que se programen casos de contribuyentes sin riesgos relevantes CAUSARÍA que los procesos no sean eficientes.	Elaborar un procedimiento para el departamento de fiscalización permitirá la selección de casos de forma objetiva para Grandes Contribuyentes dentro del documento de la Dirección Nacional de Control Tributario.	Prevenir	Director de Grandes Contribuyentes	30/11/2022
4	No disponer de los recursos necesarios y adecuados para el cumplimiento de los objetivos y productos CAUSARÍA el incumplimiento de las actividades de los procesos a cargo.	Efectuar el seguimiento respecto del desarrollo tecnológico requerido a la unidad administrativa responsable.	Mitigar	Director de Grandes Contribuyentes	28/02/2022
5	Falta de presupuesto de la Administración CAUSARÍA que los servidores no asistan a las audiencias de los procesos judiciales a realizarlas de forma presencial a nivel nacional.	Gestionar con la Dirección Nacional Administrativa Financiera los recursos necesarios para movilización y estadía de los servidores del departamento de Procuración para atender las diligencias necesarias.	Mitigar	Director de Grandes Contribuyentes	30/11/2022

4.10.5. Programación Anual

4.10.5.1 Intervenciones (Proyectos)

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Proyecto de Gestión de casos y Papeles de trabajo. (alineación matricial)	Entregable: Sistema de gestión de casos y de papeles de trabajo implementado. El sistema incluirá: (i) Diseño conceptual y funcional, (ii) Plan de automatización de procesos, (iii) Desarrollo de sistemas para sustituir otros obsoletos y automatizar procesos y (iv) Capacitación.	01/01/2020	31/12/2025

4.10.5.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.11 Departamento de Comunicación Institucional

4.11.1. Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar la eficiencia en la gestión comunicacional interna y externa MEDIANTE acciones informativas, persuasivas y de transparencia conforme a las necesidades institucionales.

Este objetivo está alineado al de la Subdirección General de Desarrollo Organizacional: Incrementar la eficiencia en los procesos alineados al desarrollo organizacional; específicamente en la siguiente estrategia:

- Fortalecer canales de comunicación interna y externa.

4.11.2. Indicadores del Departamento

Mediante el siguiente indicador, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de noticias positivas registradas sobre la institución en medios de comunicación.	Este indicador reflejará el número de estrategias solicitadas por las autoridades institucionales y gubernamentales elaboradas dentro del plazo solicitado por los mismos.	97%	Porcentaje.	Documento de la planificación operativa mensual realizado por los comunicadores de la Dirección Nacional como ejecutivos de cuenta.	Número de estrategias comunicacionales elaboradas dentro del plazo / Número de estrategias solicitadas por las autoridades gubernamentales e institucionales.	Discreto.	Trimestral.	97%	GPR.

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
2	Porcentaje de productos de comunicación elaborados dentro del plazo planificado, sin que superen los tiempos establecidos en el catálogo.	Este indicador reflejará el número de productos elaborados, dentro del plazo, sin que superen los plazos establecidos en el catálogo de productos vigentes en el procedimiento de comunicación.	98%	Porcentaje.	Planificación operativa mensual realizada por los comunicadores de la Dirección Nacional como ejecutivos de cuenta.	Productos requeridos y aprobados por el departamento de comunicación dentro del plazo planificado / Número de requerimientos completos comunicacionales gestionados por el Departamento.	Discreto.	Trimestral.	98%	GPR.
3	E2. COMUNICACIÓN (TH - Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral).	El indicador busca medir el porcentaje de avance del cumplimiento de la ejecución del Plan Estratégico de Mejora, para incrementar el Clima Laboral de las instituciones intervenidas con la finalidad de mejorar el desempeño de los servidores públicos y por ende la calidad en el servicio a la ciudadanía. El indicador homologado se medirá de manera trimestral en donde el primer, segundo y tercer trimestre se deberá cumplir con las actividades de las estrategias 1 - 2 - 3 - 4. En el cuarto trimestre se deberá cumplir con las actividades de las estrategias 1 - 2 - 3 - 4 y se incluirá la estrategia 5. La suma de la implementación de las 5 estrategias será el 100% de cumplimiento anual del Plan	1	Porcentaje.	Matriz de cálculo porcentual de evidencias.	Ponderación de las actividades implementadas (Matriz de cálculo porcentual de evidencias) / Ponderación total de actividades planificadas del Plan Estratégico de Mejora (100%).	Continuo	Trimestral	100%	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>Estratégico de Mejora.</p> <p>La totalidad de las actividades planificadas por trimestre tendrá una ponderación del 25%.</p> <p>El cumplimiento de las metas trimestrales es acumulado de acuerdo con el siguiente detalle:</p> <p>Primer trimestre: 25%.</p> <p>Segundo trimestre: 50%.</p> <p>Tercer trimestre: 75%.</p> <p>Cuarto trimestre: 100%.</p> <p>La Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional generará la matriz de cálculo porcentual de evidencias para el registro del avance de la implementación de las actividades; mismo que se deberá reflejar en la herramienta de GPR.</p>								
4	Porcentaje de crecimiento de audiencia en redes sociales (Twitter, Facebook).	<p>Este indicador reflejará el incremento en el número de seguidores de redes sociales en comparación al último período de medición.</p> <p>Para el cálculo del indicador se establece un componente para cada red social con su respectiva ponderación y el resultado se obtiene de la sumatoria de cada componente. Cada componente corresponde a una tasa de crecimiento que</p>	3%	Porcentaje.	Reporte trimestral estadístico de cada una de las cuentas de redes sociales.	<p>Corresponde a la sumatoria de los componentes ponderados de cada red social. Cada componente constituye una tasa de crecimiento que se obtiene de la relación (nuevos seguidores /total de seguidores)</p> <p>La ponderación se establece de acuerdo al porcentaje de seguidores en cada red social del total de seguidores en las redes</p>	Continuo.	Trimestral.	3.77%	Interno.

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>se obtiene de la relación (nuevos seguidores /total de seguidores). La ponderación se establece de acuerdo al porcentaje de seguidores en cada red social del total de seguidores en las redes sociales medidas. Las componentes son:</p> <p>Tasa de crecimiento de audiencia Twitter. Tasa de crecimiento de audiencia Facebook. Las ponderaciones para cada componente son: Twitter: 48%. Facebook: 52%.</p>				<p>sociales que se midan. Los componentes son: Tasa de crecimiento de audiencia Twitter. Tasa de crecimiento de audiencia Facebook. Las ponderaciones para cada componente son: Twitter: 48%. Facebook: 52%.</p>				

4.11.3. Riesgos del Departamento

4.11.3.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
1	Hackeo de cuentas de redes sociales que CAUSARÍA mal uso de la cuenta en detrimento de la imagen institucional y pérdida de seguidores.	Hackeo de las cuentas de redes sociales por falta de seguridad en las mismas.	1%	100	10	31/12/2022
2	Los constantes cambios en la imagen gubernamental CAUSARÍA retraso en la elaboración de nuevos productos audiovisuales.	Entrega fuera del tiempo requeridos de los productos audiovisuales por cambios en la imagen institucional por parte de la entidad gubernamental.	50%	50	25	31/12/2022

4.11.3.2 Identificación de los Planes de Acción

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	Hackeo de cuentas de redes sociales que CAUSARÍA mal uso de la cuenta en detrimento de la imagen institucional y pérdida de seguidores.	Informe de verificación de los nuevos pasos de ingreso y el registro de los cambios de contraseñas cada 2 meses.	Prevenir/ Mitigar	Jefe Departamental	30/11/2022.
2	Los constantes cambios en la imagen gubernamental CAUSARÍA retraso en la elaboración de nuevos productos audiovisuales.	Registrar en una matriz los productos audiovisuales editados conforme a los cambios gubernamentales.	Prevenir/ Mitigar	Jefe Departamental	30/12/2022.

4.11.4. Programación Anual

4.11.3.3 Intervenciones (Proyectos)

Conforme a las definiciones entregadas, alinear y registrar las intervenciones definidas por el Departamento de Planes, Programas y Proyectos, en cada departamento. Todos los departamentos deben tener alineado al menos una iniciativa.

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Elementos transversales del Programa INNOVA.	Elementos Transversales del Programa INNOVA: Gestión comunicacional.	ene-20.	dic-25.

4.11.3.4 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.12 Departamento de Asuntos Internos

4.12.1. Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Reducir el nivel de riesgo no tributario que contravenga los intereses institucionales MEDIANTE la gestión y evaluación de riesgos, ejecución de planes de seguridad, implementación de controles e investigación de conductas irregulares y transacciones susceptibles de fraude interno.

Este Objetivo Operativo está alineado al Objetivo Estratégico: Fortalecer las Capacidades Institucionales (Incrementar la Eficiencia Institucional en el SRI); específicamente a las siguientes Estrategias:

- Fortalecer la Cultura Integral de Gestión de Riesgos.
- Fomentar la Mejora Continua de los Procesos Institucionales.

4.12.2. Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de informes de verificación de conductas irregulares con hallazgos y recomendaciones	Mide el porcentaje de informes con hallazgos y recomendaciones. Los hallazgos que se tomaran en cuenta para el indicador es: 1. Con responsabilidad Administrativa.	0,60	Porcentaje	Base de datos de los casos de verificación	Número de informes con hallazgos y recomendaciones / Número total de informes emitidos	Continuo por periodo	Semestral	0,60 todos los periodos	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>2. Con presunción penal.</p> <p>3. Sin responsabilidad administrativa; y, con riesgos y mejoras al proceso.</p> <p>4. Sin responsabilidad administrativa y con aplicación del código de ética.</p> <p>No se incluyen los informes emitidos de depuración de cartera, sobre los cuales se realiza un análisis preliminar y específico.</p>								
2	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	<p>El presente indicador relaciona la cantidad de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento, respecto a la cantidad de trámites gestionados. Para la definición del plazo establecido, se considerará el campo definido como "Fecha de vencimiento" y el mismo dependerá de la clase o tipo de trámite, cuyos plazos se encuentran parametrizados en el Sistema Nacional de Trámites. Para aquellos trámites que han sido finalizados (y</p>	0.90	Porcentaje	Sistema Nacional de Trámites	<p>Número de trámites gestionados dentro del plazo establecido en el periodo de reporte /</p> <p>Número de trámites gestionados en el periodo de reporte</p>	Discreto	Trimestral	0,90 todos los períodos	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		no requieren notificación), Para aquellos trámites que han sido notificados, se consideran gestionados dentro del plazo, si la fecha de notificación es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento". La fecha de corte para el reporte será el último día de cada trimestre.								
3	Porcentaje de denuncias administrativas gestionadas dentro del plazo	Mide el porcentaje de denuncias administrativas que han sido ingresadas y gestionadas con el informe de admisibilidad emitido dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles, contabilizados desde la fecha de recepción de la denuncia administrativa por parte de la Coordinación de Investigación Interna.	N/A	Porcentaje	Base de datos de las denuncias administrativas	Número de denuncias administrativas con informes de admisibilidad dentro del plazo / Número total de denuncias administrativas recibidas	Continuo por periodo	Trimestral	0,85	GPR
4	Porcentaje de Riesgos No Tributarios - IRNOT	El objetivo de la medición del indicador IRNOT consiste en conocer el nivel de riesgo no tributario en la institución por medio de los indicadores particulares de los ámbitos de riesgo existentes que constan en el Procedimiento de Riesgos No Tributarios. 1. Riesgos de	N/A	Porcentaje	Matriz del Indicador de Riesgos No Tributarios - IRNOT	Sumatorio de los pesos ponderados de los 7 tipos de riesgos no tributarios.	Discreto	Trimestral	0,4652	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		Seguridad de la Información 2. Riesgos de Seguridad Informática 3. Riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo 4. Riesgos de Seguridad Física 5. Riesgos en Programas y Proyectos 6. Riesgos en los Procesos 7. Riesgos de Soborno								
5	Nivel de Calidad de los acompañamientos metodológicos para la gestión de riesgos operativos, según los estándares establecidos para este efecto	Nivel de Calidad de los acompañamientos metodológicos para la gestión de riesgos operativos de soborno y procesos, según los estándares establecidos para este efecto	0,92	Porcentaje	Matriz del Indicador de Riesgos No Tributarios - IRNOT	Acompañamientos metodológicos para la gestión de riesgos operativos de soborno y procesos, según los estándares establecidos para este efecto, ejecutados / Acompañamientos metodológicos para la gestión de riesgos operativos de soborno y procesos, según los estándares establecidos para este efecto, planificados	Discreto	Trimestral	0.92 todos los períodos	GPR
6	Porcentaje de cumplimiento oportuno de evaluaciones de seguridad de la información institucional.	Cumplimiento en el tiempo planificado de acuerdo a la capacidad operativa de las evaluaciones de la seguridad de la información institucional. Las evaluaciones se realizan al cumplimiento en la autorización y uso de los accesos a información y	0,92	Porcentaje	Matriz del Plan Anual de Evaluación de Seguridad de la Información Institucional	Evaluaciones de la seguridad de la información institucional, ejecutadas / Evaluaciones de la seguridad de la información institucional, planificadas	Discreto	Trimestral	0,92 todos los períodos	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		servicios tecnológicos institucionales por parte de los servidores y funcionarios; y adicionalmente se ejecutan evaluaciones a la configuración de los componentes de la plataforma tecnológica institucional.								
7	Porcentaje de cumplimiento del seguimiento a la implementación de medidas de mitigación y controles, según los estándares establecidos para este efecto	Mide la ejecución del seguimiento a la Implementación de Medidas de Mitigación y Controles, de los riesgos de soborno y de procesos, que tengan un nivel de riesgo residual: Medio, Alto y Muy Alto, mediante la validación de los sustentos documentales remitidos por los responsables de los procesos y servicios.	0,85	Porcentaje	Matriz del Indicador de Riesgos No Tributarios - IRNOT	Número de procesos que se ejecutó el seguimiento a la implementación de medidas de mitigación y controles, según los estándares establecidos para el efecto, ejecutados / Número de procesos que se ejecutó el seguimiento a la implementación de medidas de mitigación y controles, según los estándares establecidos para el efecto, planificados.	Discreto	Trimestral	0.85 todos los períodos	GPR
8	COMPONENTE 2: Seguridad de la Información (Porcentaje de Riesgos No Tributarios - IRNOT)	El objetivo de la medición del COMPONENTE 2: Seguridad de la Información; es conocer el nivel de riesgo de los activos de información de la institución.	N/A	Porcentaje	Matriz del Indicador de Riesgos No Tributarios - IRNOT	Sumatoria (% Participación de riesgos Seguridad de la Información priorizados * Ponderación del riesgo).	Discreto	Trimestral	0,4842	Interno
9	COMPONENTE 3: Riesgos de Soborno (Porcentaje de Riesgos No Tributarios - IRNOT)	El Indicador de Riesgo No Tributario (IRNOT) de soborno en procesos es un indicador porcentual ponderado que mide el nivel de riesgo de soborno en los procesos institucionales y	N/A	Porcentaje	Matriz del Indicador de Riesgos No Tributarios - IRNOT	Suma de los promedios ponderados de riesgos de soborno de los procesos de Cadena de Valor, Habilitantes de Apoyo y Habilitantes de Asesoría.	Discreto	Trimestral	0,645	Interno

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		que consolida en una sola cifra, los factores ponderados por cada tipo de proceso: Cadena de Valor, Habilitantes de Apoyo y Habilitantes de Asesoría, proceso Gobernante actualmente no se ha considerado para este indicador.								
10	COMPONENTE 7: Riesgos en los Procesos (Porcentaje de Riesgos No Tributarios - IRNOT)	El objetivo de la medición del COMPONENTE 2: Seguridad de la Información; es conocer el nivel de riesgo de los activos de información de la institución.	N/A	Porcentaje	Matriz del Indicador de Riesgos No Tributarios - IRNOT	Suma de los promedios ponderados de riesgos de los procesos de Cadena de Valor, Habilitantes de Apoyo y Habilitantes de Asesoría.	Discreto	Trimestral	0,69	Interno

4.12.3. Riesgos del Departamento

4.12.3.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
1	La falta de recursos operativos para la gestión de los entregables de investigación interna, CAUSARÍA el cumplimiento limitado de planificación de acciones operativas y represamiento de atención de denuncias administrativas.	Los nuevos entregables de la gestión de investigación interna, y la demanda y oportunidad de respuesta sobre las denuncias administrativas, demandan contar con la capacidad operativa requerida por el proceso, a fin de evitar retrasos y represamientos.	70%	80	56	01/10/2022

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha estimada de ocurrencia
2	La falta de accesos a información tributaria para la gestión de investigación de conductas irregulares, CAUSARÍA un alcance limitado en los informes de verificación para el tratamiento de denuncias administrativas	Para la gestión de investigación interna, en base a sus entregables, requiere de un acceso completo a la información disponible de la Administración Tributaria, para establecer las conductas irregulares administrativas y/o penales.	70%	90	63	01/11/2022
3	La asignación de nuevas actividades prioritarias no planificadas que son importantes y urgentes para la Institución CAUSARÍA que algunas de las actividades incluidas en el plan operativo anual 2022 se reprogramen o no se lleguen a ejecutar.	La asignación de nuevas actividades prioritarias no planificadas que son importantes y urgentes para la Institución CAUSARÍA que algunas de las actividades incluidas en el plan operativo anual 2022 se reprogramen o no se lleguen a ejecutar.	70%	70	49	15/08/2022

4.12.3.2 Identificación de los Planes de Acción para los Riesgos

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	La falta de recursos operativos para la gestión de los entregables de investigación interna, CAUSARÍA el cumplimiento limitado de planificación de acciones operativas y represamiento de atención de denuncias administrativas.	Gestionar cambios administrativos y nombramientos provisionales de los servidores de investigación interna, y solicitar la medición de nueva capacidad operativa que permita medir los recursos faltantes. De ser el caso, y no se pueda ejecutar la anterior acción, se deberá emitir un alcance a la Programación Anual de Planificación, realizando los ajustes necesarios.	Prevenir	Jefe del Departamento de Asuntos Internos	31/03/2022
2	La falta de accesos a información tributaria para la gestión de investigación de conductas irregulares, CAUSARÍA un alcance limitado en los informes de verificación para el tratamiento de denuncias administrativas	Presentar la motivación legal y normativa propuesta a la Dirección Nacional Jurídica, para que ésta analice las acciones correspondientes referentes a cambios normativos pertinentes, que faculte y fortalezca la competencia de investigación interna.	Prevenir	Jefe del Departamento de Asuntos Internos	31/07/2022
3	La asignación de nuevas actividades prioritarias no planificadas que son importantes y urgentes para la Institución CAUSARÍA que algunas de las actividades incluidas en el plan operativo anual 2022 se reprogramen o no se lleguen a ejecutar.	Gestionar el cambio administrativo, o los cambios administrativos, para Gestión de la Seguridad de la Información Institucional. De ser el caso, y no se pueda ejecutar la anterior acción, se deberá emitir un alcance a la	Prevenir	Jefe del Departamento de Asuntos Internos	15/07/2022

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
		Programación Anual de Planificación, realizando los ajustes necesarios.			

4.12.4. Programación Anual

4.12.4.1 Intervenciones (Proyectos)

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Expediente Integral	<p>El nuevo sistema permitirá realizar consultas de toda la información institucional referente al contribuyente con un nivel de detalle acorde a cada rol que lo necesite, de manera que pueda dar soporte a los usuarios internos y externos en las actuaciones de control de la administración, para lo cual se requiere una integración con las diferentes aplicaciones y el desarrollo de afectación de saldos y su integración con los procesos de mayor impacto dentro de la Administración Tributaria. Adicionalmente, se requiere que esta herramienta se pueda consultar por internet para que el contribuyente pueda visualizar su estado de cuenta, obligaciones, beneficios y trámites ingresados.</p> <p>Además, el proyecto incluye desde la integración de los registros de pistas de auditoría que generan las aplicaciones puestas en producción como parte del Programa de Mejoramiento del SRI, aplicaciones que sigan implementándose como parte del mismo programa o nuevos programas o proyectos del SRI, aplicaciones legadas y sistemas de información o analíticos, la entrega de reportes consolidados y amigables con el usuario, logs de auditoría que generan los accesos a los servicios tecnológicos, hasta la generación de reportes de los roles y sus privilegios a nivel de base de datos asignados a los usuarios tanto los actuales como el histórico de asignación de roles y perfiles. *</p>	01/01/2021**	31/12/2025

*La participación del departamento de Asuntos Internos se limita a la implementación del Módulo de Auditoría y Seguridad dentro del Proyecto Expediente Integral

**Sujeto a inicio y priorización del programa INNOVA

4.12.4.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.13 Departamento de Inteligencia Tributaria

4.13.1. Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar la eficiencia en la producción y entrega de información de inteligencia para el combate a la evasión fiscal, elusión fiscal y lavado de activos, MEDIANTE la aplicación de técnicas de inteligencia estratégica y operativa, prevención de lavado de activos y detección de operaciones inusuales e injustificadas; y la identificación de riesgos relacionados al fraude fiscal.

Este objetivo, está alineado al objetivo de la Subdirección General de Cumplimiento Tributario: Incrementar la efectividad y la cobertura en los procesos alineados a la cadena de valor, específicamente a las siguientes estrategias:

- Potenciar el modelo de gestión de riesgos de cumplimiento tributario.
- Consolidar lazos de cooperación nacional e internacional enmarcados en el combate a la evasión, el fraude y la elusión fiscal.

4.13.2. Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de Informes de inteligencia operativa gestionados dentro del plazo	Mide el avance de los siguientes productos de inteligencia operativa, que fueron gestionados dentro del plazo establecido: Informe de aplicación de técnicas especializadas (R1): (20 días calendario)	0,90	Porcentaje	Sistema de Administración de Casos (SAC), Base de casos CIO-DIT.	Número de informes de inteligencia operativa gestionados con vencimiento dentro del plazo / Informes de inteligencia operativa con	Discreto	Cuatrimestral	0,90 Todos los períodos	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>Perfilamiento (R4): (10 días calendario)</p> <p>Análisis Previos de casos de Inteligencia Operativa (R6): (2 meses)</p> <p>Operativos interinstitucionales ostensivos de combate al fraude (R3): (1 meses).</p> <p>Apoyo al Sistema Nacional de Inteligencia (R5): (4 días)</p> <p>La fecha estimada de atención se contabilizará a partir de la asignación al funcionario de la Coordinación de Inteligencia Operativa, hasta la autorización de difusión por parte de la Jefatura Departamental (con esta autorización, la gestión de un caso queda finalizada).</p> <p>En el numerador se considerará el avance y/o finalización del producto dentro del plazo establecido.</p>				vencimiento dentro del periodo de reporte				
2	Porcentaje de productos de la CIESA gestionados dentro del plazo	<p>Mide el avance de cumplimiento de los siguientes productos de inteligencia estratégica, que fueron gestionados dentro del plazo establecido:</p> <p>Análisis previo de casos de inteligencia estratégica (2 meses y medio)</p> <p>Informe de casos de inteligencia estratégica (6 meses)</p> <p>Informe de riesgo de fraude estructurado (12 meses)</p> <p>Informe de tipologías de fraude fiscal (3 meses)</p> <p>Gráficos de relacionamiento (2 meses y medio)</p>	0,90	Porcentaje	Sistema SAC, Base de monitoreo de casos (Excel), mail de autorización JDIT	Número de productos gestionados con vencimiento dentro del plazo / Número de productos CIESA con vencimiento dentro del periodo de reporte	Discreto	Cuatrimestral	0,90 Todos los períodos	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>Propuestas de medidas pasivas de prevención y protección de acciones de inteligencia en contra de la institución (12 meses)</p> <p>Base de prevención de lavado de activos depurada y administrada (1 mes)</p> <p>Operativos interinstitucionales ostensivos de combate a delitos de lavado de activos y conexos (2 meses)</p> <p>Casos de inteligencia registrados y sistematizados (1 mes)</p> <p>Catastro de personas expuestas políticamente actualizado (1 mes)</p> <p>Directrices, políticas, Reporte de Operaciones Inusuales e Injustificados (1 mes)</p> <p>Directrices de prevención de lavado de activos en los ámbitos de debida diligencia y reporte de operaciones sospechosas monitoreados y evaluados (1 mes)</p> <p>La fecha de atención se contabilizará a partir de la asignación al servidor hasta la autorización de difusión por parte de la Jefatura Departamental.</p> <p>En el numerador se considerará el número de casos finalizados (entendiéndose por casos finalizados los autorizados para difusión al requirente por parte del Jefe del Departamento de</p>								

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		Inteligencia Tributaria) dentro del plazo y el avance de los casos a la fecha de cierre establecida.								
3	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite ⁶	<p>El presente indicador relaciona la cantidad de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento, respecto a la cantidad de trámites gestionados.</p> <p>Para la definición del plazo establecido, se considerará el campo definido como "Fecha de vencimiento" y el mismo dependerá de la clase o tipo de trámite, cuyos plazos se encuentran parametrizados en el Sistema Nacional de Trámites.</p> <p>Para aquellos trámites que han sido finalizados (y no requieren notificación), se consideran gestionados dentro del plazo establecido si la fecha de fin del trámite es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p> <p>Para aquellos trámites que han sido notificados, se consideran gestionados dentro del plazo, si la fecha de notificación es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p>	0,90	Porcentaje	Sistema Nacional de Trámites	Número de trámites gestionados dentro del plazo establecido en el periodo de reporte / Número de trámites gestionados en el periodo de reporte	Discreto	Trimestral	0,90 Todos los períodos	GPR
4	Porcentaje de informes de casos de inteligencia	Mide el porcentaje de informes de casos de inteligencia operativa (R7) que derivaron en	N/A	Porcentaje	Sistema de Administración de	Número de informes de casos de Inteligencia	Discreto	Anual	0,70 Todos los	Interno

⁶ En espera de la definición de la Subdirección de Desarrollo Organizacional en relación a la continuidad del mismo.

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
	operativa (R7) que derivaron en la detección de hallazgos a ser difundidos	la detección de hallazgos a ser difundidos.			Casos (SAC), Base de casos CIO-DIT, Informes R7, Memorandos Quipux	(R7) que identificaron hallazgos a ser difundidos / Número de informes de casos de Inteligencia (R7) elaborados en el período			períodos	
5	Tiempo promedio de elaboración de gráficos de relacionamiento	Mide el tiempo promedio en la elaboración de gráficos de relacionamiento	N/A	Días	Sistema SAC, Base de monitoreo de casos (Excel), mail de autorización JDIT	Tiempo promedio en la elaboración del gráfico de relacionamiento	Discreto	Cuatrimestral	75 días Todos los períodos	Interno
6	Porcentaje de cumplimiento en la atención de trámites, respecto de la Estrategia Nacional de Lucha Contra los Delitos de Hidrocarburos	Mide el cumplimiento de atención, referente a la ENLDH; es la relación de trámites atendidos, respecto a trámites ingresados en el periodo de medición, esto será expresado en porcentaje.	N/A	Porcentaje	Sistema Nacional de Trámites, BDD-Archivo en Excel	(Trámites atendidos en el período de medición / Trámites ingresados en el período de medición)*100	Discreto	Semestral	1 Todos los períodos	Interno

4.13.3. Riesgos del Objetivo del Departamento

4.13.3.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
1	La antigüedad y obsolescencia de la mayoría de los equipos de cómputo asignados al personal de Inteligencia Tributaria CAUSARIA problemas en la gestión de los productos y servicios del Departamento.	Los equipos de cómputo asignados al personal de inteligencia tributaria no han sido renovados desde hace varios años. Las necesidades crecientes de procesamiento de datos, así como el uso de	80%	90	72%	31/12/2022

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
		nuevas tecnologías utilizadas por otras unidades de la Administración Tributaria, limitan y/o restringen la utilización de las herramientas asignadas al Depto. de Inteligencia. Adicionalmente, la obsolescencia puede afectar en la pérdida de información.				

4.13.3.2 Identificación de los Planes de Acción para los Riesgos

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	La antigüedad y obsolescencia de la mayoría de los equipos de cómputo asignados al personal de Inteligencia Tributaria CAUSARIA problemas en la gestión de los productos y servicios del Departamento.	1.- Solicitar la provisión de nuevos equipos de cómputo que cuenten con mejores características de HW y SW, ó la repotenciación y actualización de los equipos actuales. 2.- Implementar mecanismos de back up y respaldo de información crítica (reservada) en dispositivos externos autorizados y almacenados en sitios seguros (caja fuerte)	Mitigar	Jefe del Departamento de Inteligencia Tributaria	30/11/2022

4.13.3.3 Programación Anual

4.13.3.3.1 Intervenciones (Proyectos)

Conforme a las definiciones entregadas, alinear y registrar las intervenciones definidas por el Departamento de Planes, Programas y Proyectos, en cada departamento. Todos los departamentos deben tener alineado al menos una iniciativa.

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Proyecto de Gestión de Casos y Papeles de Trabajo	Producto 1.4. Gestión de casos y Papeles de trabajo <u>Entregable: Sistema de gestión de casos y de papeles de trabajo implementado.</u> El sistema incluirá: (i) Diseño conceptual y funcional, (ii) Plan de automatización de procesos, (iii) Desarrollo de sistemas para sustituir otros obsoletos y automatizar procesos y (iv) Capacitación. Línea de base = 0 (2019) Meta = 1 (2024)	01/01/2020	31/12/2025

4.13.3.3.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento.

4.14 Departamento de Riesgos e Información Tributaria

4.14.1. Objetivo del Departamento y alineación al nivel superior

Incrementar la efectividad de los procesos alineados a la cadena de valor MEDIANTE la gestión de información y riesgos tributarios, en el ámbito local e internacional según corresponda.

Este objetivo, está alineado al objetivo de la Subdirección General de Cumplimiento Tributario: Incrementar la efectividad y la cobertura en los procesos alineados a la cadena de valor, específicamente a las siguientes estrategias:

- Potenciar el modelo de gestión de riesgos de cumplimiento tributario.
- Implementar metodologías de vanguardia de cumplimiento tributario.
- Consolidar lazos de cooperación nacional e internacional enmarcados en el combate a la evasión, el fraude y la elusión fiscal.
- Unificar criterios técnicos en los procesos de cumplimiento tributario.

4.14.2. Indicadores del Departamento

Mediante los siguientes indicadores, se realizará la medición del objetivo del Departamento:

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
1	Porcentaje de Acuerdos de Intercambios de Información Nacionales gestionados	Mide el cumplimiento de Acuerdos o Convenios de intercambio de información nacionales gestionados,	0,85	Porcentaje	Matriz de seguimiento de planificación de convenios del año	Número de acuerdos convenios gestionados / Número de acuerdos	Discreto	Trimestral	0,85	Interno

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		planificados dentro del plazo de medición. Se considera Acuerdo o Convenio gestionado cuando se ha suscrito el acta de terminación por las máximas autoridades, y de ser el caso, se hayan suscrito los nuevos instrumentos de intercambio de información, Acuerdos o Convenios modificatorios u oficios de interoperabilidad, con las respectivas cláusulas de seguridad e interoperabilidad, es decir, la creación, modificación o finalización de acuerdo o convenios de intercambio de información.			en medición. La matriz estará cargada en la herramienta Confluente	convenios planificados				
2	Porcentaje de atención oportuna de necesidades de información interna (unidades de la Administración Tributaria) y externa (Entidades Externas con Acuerdos o Convenios de intercambio de información nacionales)	Mide la atención oportuna de las solicitudes internas o externas ingresadas a la coordinación de Inteligencia de la Información, con vencimiento dentro del periodo del reporte, respecto a necesidades de información de la administración tributaria. El alcance de las necesidades internas de información corresponde a requerimientos de reportes operativos, analíticos o estratégicos, procesamientos de información, análisis de calidad y uso de la información (baja de información), requerimientos de migración y depuración de información, análisis de afectación de catálogos transversales (reglas de negocio), matrices	0,83	Porcentaje	Archivo cargado en FreedCamp con el registro de requerimientos atendidos por la Coordinación de Inteligencia de la Información.	Solicitudes de necesidades de información interna y externa atendidas dentro del plazo / Solicitudes de necesidades de información interna o externa ingresadas y cuyo vencimiento se encuentra dentro del periodo del reporte.	Discreto	Trimestral	0,83	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		de necesidades, estados de transición o activos de información conceptuales en proyectos con componente tecnológico o de la operación, actualización del Diccionario de Términos Institucionales. Los plazos de atención serán determinados conforme la complejidad del requerimiento de información y la capacidad operativa requerida para su atención. Así como también, la atención de requerimientos de información de Entidades Externas con base a los acuerdos nacionales de intercambio de información, ingresados a la Administración Tributaria por Sistema Nacional de Gestión Documental o Sistema Nacional de Trámites.								
3	Porcentaje de atención de solicitudes de intercambio de información previa petición dentro del plazo	El objetivo que mantiene la medición de este indicador corresponde a determinar cuántas solicitudes de información recibidas de jurisdicciones socias de tratado cumplen con los plazos establecidos. Un trámite se considera como atendido dentro del plazo establecido en el estándar internacional, si la fecha de fin de trámite es anterior o igual a: 90 días calendario (cuando la información reposa en las bases de datos del SRI) o 180 días calendario (cuando se requiera	0,9	Porcentaje	Base seguimiento intercambio de información / Base seguimiento intercambio de información	Número de solicitudes de intercambio de información atendidas dentro del plazo / Total de solicitudes de intercambio de información recibidas.	Discreto	Semestral	0,9	GPR

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		información de terceros).								
4	Porcentaje de medidas de prevención o reducción de riesgos tributarios ejecutadas dentro del plazo	<p>Mide el nivel de cumplimiento de las medidas de prevención o reducción de riesgos tributarios, ejecutadas en el periodo de análisis establecido en la programación.</p> <p>Se entiende como medida de prevención o reducción de riesgos tributarios ejecutada dentro del plazo, cuando se identificó, se modeló el riesgo y, se diseñaron lógicas y cruces de información (incluye la actualización de los modelos y lógicas existentes) que fueron entregados a través de bases informativas preventivas o bases de detección a las demás unidades de control.</p>	0,95	Porcentaje	POA Riesgos e Información Tributaria / POA Riesgos e Información Tributaria	Número de medidas de prevención o reducción de riesgos tributarios ejecutadas dentro del plazo / Número de medidas de prevención o reducción de riesgos tributarios programadas	Discreto	Semestral	0,95	GPR
5	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite ⁷	<p>El presente indicador relaciona la cantidad de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento, respecto a la cantidad de trámites gestionados.</p> <p>Para la definición del plazo establecido, se considerará el campo definido como "Fecha de vencimiento" y el mismo dependerá de la clase o tipo de trámite, cuyos plazos se encuentran parametrizados en el Sistema Nacional de</p>	0,90	Porcentaje	Sistema Nacional de Trámites / Sistema Nacional de Trámites	Número de trámites gestionados dentro del plazo establecido en el periodo de reporte / Número de trámites gestionados en el periodo de reporte	Discreto	Trimestral	0,90	GPR

⁷ El ajuste o continuidad del indicador será confirmado por la Subdirección General de Desarrollo Organizacional

No.	Indicador	Descripción del Indicador	Línea Base	Unidad de Medida	Fuente	Forma de cálculo	Comportamiento	Frecuencia	Metas 2022	Seguimiento
		<p>Trámites.</p> <p>Para aquellos trámites que han sido finalizados (y no requieren notificación), se consideran gestionados dentro del plazo establecido si la fecha de fin del trámite es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p> <p>Para aquellos trámites que han sido notificados, se consideran gestionados dentro del plazo, si la fecha de notificación es anterior o igual a la "Fecha de vencimiento".</p> <p>La fecha de corte para el reporte será el último día de cada trimestre.</p>								

4.14.3. Riesgos del Objetivo del Departamento

4.14.3.1 Identificación de los Riesgos

A continuación, se describen los riesgos que se han identificado y que, de materializarse, pueden afectar en el cumplimiento del objetivo planteado por el Departamento:

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
1	Recursos de personas de la CII no disponibles CAUSARÍA la atención no oportuna de las peticiones que atiende la CII.	La no disponibilidad de recursos necesarios en la Coordinación de Inteligencia de la Información, causaría la atención no oportuna de las peticiones respecto a las necesidades de información interna y externa tanto de la Operación como del Portafolio	90%	90	81	28-02-2022

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS						
N°	Riesgo Identificado	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Calificación	Fecha Estimada de Ocurrencia
		de Proyectos, consecuentemente se reduciría el nivel de satisfacción de los usuarios de los procesos institucionales y las entidades externas, con quienes la Coordinación interactúa.				
2	Priorización actividades no planificadas CAUSARÍA que no se puedan ejecutar las actividades previstas en el PAP de la CII.	Priorización por parte de las autoridades de actividades no planificadas, causaría que no se puedan ejecutar las actividades previstas en el PAP de la Coordinación de Inteligencia de la Información.	80%	70	56	30-06-2022
3	Recursos de personas de otras unidades relacionadas CAUSARÍA el retraso en el cumplimiento de los entregables planificados de la CII.	La no disponibilidad oportuna de recursos humanos de otras unidades administrativas que participan o son responsables de las diferentes actividades de la gestión de la información, causaría el retraso en el cumplimiento de los entregables planificados	70%	60	42	30-06-2022
4	La desactualización del procedimiento de gestión de riesgos CAUSARÍA falta de transversalidad del proceso de riesgos en los procesos de cadena de valor.	El nuevo modelo de gestión institucional genera la necesidad de que el proceso de riesgos tributarios cumpla un rol transversal a los procesos de cadena de valor para la implementación de reglas y definiciones	80%	80	64	31-12-2022
5	Inoportuna adhesión a foros/instrumentos internacionales y tardía adopción de estándares internacionales CAUSARÍA el no acceso a la cooperación internacional para la gestión de riesgos tributarios internacionales	La tardanza en la adhesión a foros/instrumentos y en la adopción de estándares internacionales y compromisos CAUSARÍA que el Ecuador no pueda beneficiarse efectivamente de la cooperación y coordinación internacional implementadas o en proceso de implementación para la gestión de riesgos tributarios internacionales y la gestión de la información relacionada.	40%	80	32	31-12-2022
6	Escasez de recurso humano calificado y de recursos tecnológicos necesarios para asegurar la implementación y cumplimiento de estándares internacionales CAUSARÍA el no acceso a la cooperación y coordinación internacional	La falta de recurso humano capacitado y de recursos tecnológicos, para implementar y asegurar el cumplimiento de estándares internacionales y compromisos establecidos para la gestión de riesgos tributarios internacionales y la gestión de la información relacionada CAUSARÍA que el Ecuador no pueda beneficiarse efectivamente de la cooperación y coordinación internacional implementadas o en proceso de implementación	50%	90	45	31-10-2022

4.14.3.2 Identificación de los Planes de Acción para los Riesgos

PLANES DE ACCIÓN					
N°	Riesgo Identificado	Plan de Acción	Tipo de Acción	Responsable	Fecha Comprometida
1	Recursos de personas de la CII no disponibles CAUSARÍA la atención no oportuna de las peticiones que atiende la CII.	Definir prioridades de atención de los requerimientos más relevantes de la institución, para que sean atendidas conforme disponibilidad de recursos de la Coordinación de Inteligencia.	Prevenir/ Mitigar	Jefe Departamental	31 -01- 2021
2	Priorización actividades no planificadas CAUSARÍA que no se puedan ejecutar las actividades previstas en el PAP de la CII.	Alertar a la Jefatura Departamental las actividades que se dejarían de realizar para que se realice la respectiva ajuste al PAP.	Prevenir	Coordinador de Inteligencia de la Información	31-05-2021
3	Recursos de personas de otras unidades relacionadas CAUSARÍA el retraso en el cumplimiento de los entregables planificados de la CII.	Coordinar oportunamente las fechas en las que se requiere intervención de las personas involucradas de otras unidades.	Prevenir/ Mitigar	Coordinador de Inteligencia de la Información	31-05-2021
4	La desactualización del procedimiento de gestión de riesgos CAUSARÍA falta de transversalidad del proceso de riesgos en los procesos de cadena de valor.	Actualizar el procedimiento de gestión de riesgos tributarios con apoyo de asistencia técnica CIAT – SII.	Prevenir/ Mitigar	Coordinador de Riesgos e Inteligencia del Negocio.	30- 11-2022
5	Inoportuna adhesión a foros/instrumentos internacionales y tardía adopción de estándares internacionales CAUSARÍA el no acceso a la cooperación internacional para la gestión de riesgos tributarios internacionales	Informar a las autoridades sobre los efectos nocivos de dilatar la adhesión a foros/instrumentos internacionales y la adopción tardía de estándares internacionales.	Prevenir/ Mitigar	Jefe Departamental	30- 11-2022
6	Escasez de recurso humano calificado y de recursos tecnológicos necesarios para asegurar la implementación y cumplimiento de estándares internacionales CAUSARÍA el no acceso a la cooperación y coordinación internacional	- Actualizar el dimensionamiento de personal de la CAMFI - Elevar requerimiento a autoridades	Prevenir/ Mitigar	Jefe Departamental	30-09-2022

4.14.3.3 Programación Anual

4.14.3.3.1 Intervenciones (Proyectos)

Conforme a las definiciones entregadas, alinear y registrar las intervenciones definidas por el Departamento de Planes, Programas y Proyectos, en cada departamento. Todos los departamentos deben tener alineado al menos una iniciativa.

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
1	Gestión de la Información y Comprobantes Electrónicos	El proyecto busca implementar en el SRI la metodología y sistemas de administración del riesgo integral para el cumplimiento tributario, mismos que buscan la optimización de la eficiencia del sistema tributario en su totalidad.	01/01/2020	31/12/2025
2	Proyecto de Datos Abiertos	Mediante Acuerdo Ministerial No 011-2020 de 17 de abril de 2020 el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, dispone: "(...) Artículo 1.- Objeto. - La presente Política tiene por objeto implementar los datos abiertos en la Función Ejecutiva para fortalecer la participación ciudadana, la transparencia gubernamental, mejorar la eficiencia en la gestión pública, promover la investigación, el emprendimiento y la innovación en la sociedad. (...)” Por este motivo, el proyecto permitirá proporcionar criterios técnicos y metodológicos para planificar, publicar y promover la utilización de los datos abiertos gubernamentales. El objetivo general del Proyecto es implementar la Política de Datos Abiertos en el Servicio de Rentas Internas.	01-03-2021	30-06-2022
3	Gestión de Riesgos	Contar con un sistema institucional que permita implementar el modelo de gestión de riesgos tributarios (7 fases) en el cual permita integrar los procesos institucionales para generar la trazabilidad con la cual se pueda dar seguimiento y evaluación, con el objetivo de proporcionar información robusta que permita la toma estratégica de decisiones.	01/01/2020	31/12/2025
4	Explotación de la información de intercambio y mejoras a CRS - CTS	Para ejercer sus facultades en relación a la recaudación, determinación e investigación de riesgos en materia tributaria, el Servicio de Rentas Internas precisa de información del propio contribuyente y de terceros, asegurando así una de las principales fuentes de ingresos permanentes para el Estado. Por su parte, en un mundo globalizado, las transacciones de los contribuyentes se han venido diversificando, ejecutándose cada vez con mayor frecuencia en jurisdicciones extranjeras, lo cual ha hecho necesaria la asistencia mutua entre las administraciones tributarias a nivel mundial. El Ecuador ha mantenido constantemente una postura abierta a las iniciativas internacionales con respecto a la transparencia y al intercambio de información para fines tributarios. Es así que en 2017 se adhirió al Foro Global de Transparencia e Intercambio de Información para Fines Tributarios (Foro Global) y el 30 de agosto de 2021 aprobó con éxito la evaluación de confidencialidad y salvaguarda de datos para el intercambio recíproco de información (virtual), evaluación que debe realizarse in situ a fin de ratificar el resultado, así como también la evaluación de efectividad del intercambio. Para el efecto es necesario se realicen las mejoras a CRS y CTS a fin de contar con evaluaciones exitosas. En este sentido, durante el mes de septiembre de 2021 se realizó el primer intercambio automático de información, en cual se recibió información de cuentas financieras de residentes en Ecuador, información que es muy importante para la ejecución controles tributarios. La información que se recibe debe contar con todas las seguridades exigidas por Foro global y ser explotada de forma integral a fin de hacer un uso efectivo de la información intercambiada.	1/2/2022	31/1/2024
5	SRI - PRY - Intercambio de Información automático bajo los estándares del Foro Global	El Ecuador como miembro del Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información se comprometió a cumplir cabalmente los estándares técnicos sobre transparencia e intercambio de información establecidos por este organismo, de manera que pueda asegurarse el efectivo intercambio de información tributaria en la modalidad bajo pedido o automática. Para el efecto, otros países miembros evaluarán el cumplimiento del Ecuador y en el caso de que proceda, darán recomendaciones de mejora.	01/10/2017	30/06/2022

Nro.	Nombre de la Intervención 2022	Alcance de la Intervención	Inicio	Fin
		<p>En virtud de lo señalado, para el intercambio de información bajo requerimiento, la Administración Tributaria deberá contemplar la creación de procedimientos y políticas, que conlleven a una gestión de las solicitudes de intercambio de información alineada a los estándares internacionales.</p> <p>Para el intercambio de información automático, el alcance de este proyecto es mucho más amplio, enfocándose en diseñar, implementar y viabilizar el cumplimiento del estándar aplicable a dicha modalidad, lo cual requerirá un desarrollo tecnológico que permita la recepción y generación de reportes que serán transmitidos de manera automática a otros países, según los formatos establecidos, sobre información de cuentas financieras de sus residentes proporcionada por las instituciones financieras en el Ecuador. Adicionalmente, también se deberá tener la capacidad en el SRI para la recepción de información de igual naturaleza correspondiente a los ecuatorianos residentes en el exterior, lo que implica adicionalmente contar con un repositorio de almacenamiento suficiente, que garantice el cumplimiento de las exigencias respecto de la confidencialidad y salvaguarda de datos.</p>		

4.14.3.3.2 Acciones Operativas 2022

Las acciones operativas del departamento se encuentran en la sección Anexos, del presente documento

5.2 Portafolio de Intervenciones (Proyectos)

N°	Nombre Proyecto	Tipo	Estado	Grupo de Gasto
1	Catastro Tributario y Gestor de obligaciones y beneficios	Arrastre	4. Ejecución	Corriente
2	Construcción del Componente Integral de Aplicaciones Tecnológicas (CIAT) para el Servicio de Rentas Internas	Arrastre	4. Ejecución	Inversión
3	Construcción del Data Center certificado bajo el estándar TIER III	Arrastre	1. Anteproyecto	Corriente
4	Control antifraude para servicios tecnológicos	Arrastre	4. Ejecución	Corriente
5	Expediente integral del contribuyente	Arrastre	1. Anteproyecto	Corriente
6	Explotación de la información de intercambio y mejoras a CRS - CTS	Nuevo	1. Anteproyecto	Corriente
7	Fortalecimiento de la infraestructura de equipos de usuario final	Arrastre	1. Anteproyecto	Corriente
8	Gestión de casos y Papeles de trabajo	Arrastre	1. Anteproyecto	Corriente
9	Gestión de la Información y Comprobantes Electrónicos	Arrastre	1. Anteproyecto	Corriente
10	Gestión de Riesgos	Arrastre	1. Anteproyecto	Corriente
11	Gestión del Talento Humano	Arrastre	1. Anteproyecto	Corriente
12	Gestión Documental	Arrastre	1. Anteproyecto	Corriente
13	Habilitación del servicio de negociación en paquete de notas de crédito desmaterializadas	Arrastre	1. Anteproyecto	Corriente
14	Implementación Anexo sobre Reporte de Información sobre Bienes Inmuebles, Patentes Municipales, Espectáculos Públicos y Títulos Habilitantes para la prestación del servicio de transporte público, comercial y por cuenta propia	Arrastre	1. Anteproyecto	Corriente
15	Implementación de las reformas del EOP 2021	Arrastre	5. Cierre	Corriente
16	Implementación del Modelo de Servicios al Ciudadano	Arrastre	4. Ejecución	Corriente

N°	Nombre Proyecto	Tipo	Estado	Grupo de Gasto
17	Implementación equipos de comunicaciones - BID	Arrastre	4. Ejecución	Corriente
18	Implementación Política de Datos Abiertos	Arrastre	4. Ejecución	Corriente
19	Intercambio de Información automático bajo los estándares del Foro Global	Arrastre	4. Ejecución	Corriente
20	Optimización del Proceso de Gestión Coactiva del SRI (GECO)	Arrastre	7. Congelado	Corriente
21	Recaudación y Reintegro	Arrastre	4. Ejecución	Corriente
22	Reconstrucción del Certificado de Autorización a Terceros en Línea	Arrastre	1. Anteproyecto	Corriente
23	Rediseño del proceso y creación de un nuevo sistema para la gestión del Catastro Vehicular	Arrastre	1. Anteproyecto	Corriente
24	Renovación Tecnológica	Arrastre	1. Anteproyecto	Corriente
25	Sistema de recaudación: conciliación RISE y deudas, registro de convenio de débito	Arrastre	1. Anteproyecto	Corriente
26	Sistema de Trazabilidad Fiscal	Arrastre	1. Anteproyecto	Corriente
27	Solución de inconsistencias en la implementación de las Reformas del EOP 2021	Arrastre	1. Anteproyecto	Corriente
28	Trámites y Genéricos	Arrastre	4. Ejecución	Corriente

Fuente: Departamento de Planes, Programas y Proyectos
 Fechas de corte: Noviembre 2021.