



Informe

de labores de gestión Institucional

ENERO – DICIEMBRE 2020



Econ. Marisol Paulina Andrade Hernández
DIRECTORA GENERAL
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS



Ing. Carlos Eduardo Jaramillo Totoy
SUBDIRECTOR GENERAL DE
CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO (S)

Ing. María Carolina Merino Darquea
SUBDIRECTORA GENERAL DE
DESARROLLO ORGANIZACIONAL



Índice de Contenido

MENSAJE DE LA DIRECTORA GENERAL	12
1. INTRODUCCIÓN	16
1.1. Recaudación acumulada	16
1.2. Comportamiento de la Recaudación.....	19
2. DIRECCIÓN NACIONAL DE RECAUDACIÓN Y ASISTENCIA	22
2.1. Departamento de Asistencia al Ciudadano	22
2.2. Departamento de Cobro	38
2.3. Departamento de Derechos del Contribuyente	40
2.4. Departamento de Recaudación y Reintegros.....	45
3. DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTROL TRIBUTARIO	50
3.1. Información Descriptiva	50
3.2. Información Estadística.....	68
3.3. Proyectos.....	81
4. DEPARTAMENTO DE FEDATARIOS FISCALES	93
4.1. Gestión del Departamento:.....	93
4.2. Operativos Especiales:	95
5. DEPARTAMENTO DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	100
5.1. Gestión de Inteligencia Operativa	100
5.2. Gestión de Inteligencia Estratégica y Antilavado.....	103
6. CENTRO DE ESTUDIOS FISCALES	109
6.1. Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria.....	109
6.2. Departamento de Estudios Fiscales	117
6.3. Departamento de Estudios de Comercio Internacional	119
7. DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA.....	124
7.1. Departamento de Normativa	124
7.2. Departamento Procesal Jurídico Administrativo	124
7.3. Departamento Procesal Jurídico Tributario.....	129
8. DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA.....	136
8.1. Departamento de Planificación Institucional	136
8.2. Departamento de Planes, Programas y Proyectos.....	162
8.3. Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional	169
8.4. Departamento de Seguridad Institucional	189
9. DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍA	197
9.1. Departamento de Planificación TI.....	197
9.2. Departamento de Desarrollo.....	198
9.3. Departamento de Infraestructura y Operaciones.....	207
9.4. Departamento de Seguridad Informática.....	216
10. DIRECCIÓN NACIONAL DE TALENTO HUMANO	224
10.1. Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano.....	224

10.2.	Departamento de Gestión del Talento Humano.....	233
10.3.	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	242
11.	DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA.....	248
11.1.	Departamento Administrativo.....	248
11.2.	Departamento Financiero	252
11.3.	Secretaría General	254
12.	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN.....	259
12.1.	Gestión del Departamento.....	259
13.	CONCLUSIONES	266
14.	ANEXOS	268

Índice de Tablas

TABLA No.1	Recaudación Acumulada – Millones de USD	16
TABLA No.2	Recaudación por Sector Económico – Millones de USD.....	17
TABLA No.3	Cumplimiento y variación de la recaudación por Dirección Zonal – Millones de USD	18
TABLA No.4	Recaudación por Provincia – Millones de USD	18
TABLA No.5	Cumplimiento de la meta de recaudación a diciembre 2020 –Millones de USD.....	19
TABLA No.6	Resultado Capacitaciones Presenciales.....	22
TABLA No.7	Resultados de Satisfacción	23
TABLA No.8	Cursos virtuales disponibles en Plataforma Youtube.....	24
TABLA No.9	Ciudadanos atendidos en NAF (ene-dic 2020).....	25
TABLA No.10	Atenciones en el Canal Presencial.....	26
TABLA No.11	Contribuyentes atendidos por zona y provincia comparativo.....	27
TABLA No.12	Tiempos de espera y atención.....	27
TABLA No.13	Trámites electrónicos por mes y tipo de ingreso.....	29
TABLA No.14	Trámites electrónicos por Dirección Zonal y tipo de trámite	29
TABLA No.15	Trámites electrónicos por tipo de proceso solicitado	29
TABLA No.16	Resultados de gestión SRI telefónico	30
TABLA No.17	Accesos al portal institucional y accesos al portal SRI en línea.....	31
TABLA No.18	Certificados de autorización a terceros emitidos	32
TABLA No.19	Gestión de Claves.....	32
TABLA No.20	Número de autorizaciones de facturación física obtenidas	34
TABLA No.21	Variación del número de comprobantes electrónicos recibidos, desglose por zonal y tipo de contribuyente – Enero a diciembre 2019 y Enero a diciembre 2020	35
TABLA No.22	Variación del número de comprobantes electrónicos recibidos Enero a diciembre 2019 y Enero a diciembre 2020.....	35
TABLA No.23	Total de contribuyentes por zonal con autorización facturación electrónica a diciembre de 2020	37
TABLA No.24	Estadísticas del proceso de declaraciones y anexos	37
TABLA No.25	Consultas ingresadas, atendidas y abandonadas.....	39



TABLA No.26	Comparativo enero – diciembre 2019 vs 2020.....	40
TABLA No.27	Denuncias tributarias – canales más utilizados	41
TABLA No.28	Denuncias administrativas – tratamiento	42
TABLA No.29	Denuncias administrativas – infracciones	43
TABLA No.30	Denuncias administrativas - por estado.....	44
TABLA No.31	Recaudación acumulada por medio de pago comparativo a diciembre 2020- en miles de dólares.....	45
TABLA No.32	Brecha de Pago en Monto a diciembre 2020- en miles de dólares.....	46
TABLA No.33	Comparativo de mecanismo de reintegro de enero a diciembre 2020 – en miles de dólares	46
TABLA No.34	Catastro Exportadores Habituales de bienes – Retenciones de IVA enero a diciembre 2020	51
TABLA No.35	Modelos de Riesgo Tributario - enero a diciembre 2020	52
TABLA No.36	Procesos de control iniciados desde la Dirección Nacional de Control Tributario- Enero a diciembre 2020	60
TABLA No.37	Grupos Económicos a diciembre 2020.....	68
TABLA No.38	Contribuyentes Especiales a diciembre 2020	69
TABLA No.39	Grandes Contribuyentes y Sectores Estratégicos: Enero a diciembre 2020	69
TABLA No.40	Número de casos programados por tipo de contribuyente - Enero a diciembre 2020	70
TABLA No.41	Rendimiento de la programación de Controles Intensivos Enero a diciembre 2020 ..	70
TABLA No.42	Medición de resultados de Procesos de Control Intensivos Enero a diciembre 2020	71
TABLA No.43	Programación de Controles Extensivos por tipo de programa Enero a diciembre 2020	72
TABLA No.44	Brechas de presentación - Evolución mensual Enero a diciembre 2020.....	73
TABLA No.45	Total casos y recaudación por tipo de estrategia - Enero a diciembre 2020.....	74
TABLA No.46	Total casos por tipo de estrategia – Impuestos Especiales y Reguladores Enero a diciembre 2020.....	74
TABLA No.47	Número de trámites ingresados y procesados - Enero a diciembre 2020.....	75
TABLA No.48	Número de trámites ingresados y procesados por Dirección Zonal – Enero a diciembre 2020	75
TABLA No.49	Comparativo Devoluciones de impuestos - Enero a diciembre 2019/2020	76
TABLA No.50	Control de Planificación Internacional - Enero a diciembre 2020.....	78
TABLA No.51	Solicitudes de información de intercambio previa petición - Enero a diciembre 2020	78
TABLA No.52	Certificados de Residencia Fiscal Físicos - Enero a diciembre 2020	78
TABLA No.53	Certificados de Residencia Fiscal Sociedades en línea - Enero a diciembre 2020.....	79
TABLA No.54	Atención de pedidos de Componentes Físicos de Seguridad CFS SIMAR – Enero a diciembre 2020.....	83
TABLA No.55	Sesiones de trabajo GC y FI – OTA – Enero a diciembre 2020	85
TABLA No.56	Manuales técnicos de Auditoría – OTA – Enero a diciembre 2020	86
TABLA No.57	Cumplimiento de la Planificación Operativa por Régimen y Zona a diciembre 2020	93
TABLA No.58	Actuaciones Fedatarios Régimen Transacciones a diciembre 2020.....	93



TABLA No.59	Incumplimiento Régimen de Comprobantes de Venta a diciembre 2020.....	94
TABLA No.60	Actuaciones Fedatarios Régimen Mercancías a diciembre 2020.....	95
TABLA No.61	Verificación Sustento Documental (Monto) Régimen Mercancías a diciembre 2020.....	95
TABLA No.62	Especialización Tributaria: productos y servicios.....	109
TABLA No.63	Especialización Tributaria: productos y servicios.....	110
TABLA No.64	Vinculación con la sociedad: productos y servicios	111
TABLA No.65	Procesos de gestión transversal: productos y servicios	112
TABLA No.66	Iniciativas gestionadas enero – diciembre 2020.....	114
TABLA No.67	Productos Permanentes de Estudios	117
TABLA No.68	Análisis económicos y tributarios concluidos	118
TABLA No.69	Solicitudes de información	118
TABLA No.70	Detalle de Investigaciones y Estudios en Desarrollo	118
TABLA No.71	Resoluciones y Circulares emitidas en el período Enero a diciembre 2020	124
TABLA No.72	Productos atendidos en el periodo.....	124
TABLA No.73	Recursos de Revisión notificados por tipo de trámite	124
TABLA No.74	Recursos de Revisión notificados por tipo de trámite	125
TABLA No.75	Recursos de Revisión ingresados	125
TABLA No.76	Consultas absueltas	126
TABLA No.77	Acciones relevantes de la Coordinación de Reclamos Enero – diciembre 2020.....	127
TABLA No.78	Tabla Gestión Efectuada.....	128
TABLA No.79	Resumen de Gestiones de Productos EOP	129
TABLA No.80	Consultas Atendidas.....	130
TABLA No.81	Detalle de productos gestionados por la Coordinación de Procuración	131
TABLA No.82	INDICADORES ZONALES	132
TABLA No.83	Casos penales activos.....	133
TABLA No.84	Casos Penales a nivel nacional.....	133
TABLA No.85	Avance Acumulado PAP 2020.....	137
TABLA No.86	Resultado de Seguimiento Recomendaciones.....	139
TABLA No.87	Informes de análisis para creación/eliminación de Oficinas prestadoras de servicios	140
TABLA No.88	Proyección de la Recaudación – supuestos macroeconómicos a marzo 2020 – Millones de dólares.....	142
TABLA No.89	Proyección de la Recaudación – supuestos macroeconómicos a abril 2020 – Millones de dólares.....	143
TABLA No.90	Proyección de la Recaudación – supuestos macroeconómicos a mayo 2020 – Millones de dólares.....	144
TABLA No.91	Proyección de la Recaudación 2021 – Millones de dólares.....	145
TABLA No.92	Recaudación Acumulada por Direcciones Zonales a diciembre 2020 – Millones de dólares	146
TABLA No.93	Convenios/Acuerdo por tipo de entidad a diciembre 2020	147
TABLA No.94	Índice de Gestión Estratégica a diciembre de 2020	157
TABLA No.95	Portafolio Institucional Ciclo Planificación 2020.....	163



TABLA No.96	Portafolio de Proyectos por Dirección 2020.....	163
TABLA No.97	Ejecución de Seguimientos a Planes y Proyectos.....	166
TABLA No.98	Intervenciones por estado y Dirección.....	166
TABLA No.99	Nivel de avance Planes, Programas y Proyectos por Dirección Nacional y Zonal	167
TABLA No.100	Elaboración trimestral de documentos institucionales.....	169
TABLA No.101	Costos por producto intermedio Dirección Nacional	169
TABLA No.102	Costos por producto intermedio direcciones zonales y provinciales	170
TABLA No.103	Documentación Foro Global / ISO 37001.....	171
TABLA No.104	Hallazgos identificados por procesos.....	172
TABLA No.105	Programa de Mejoramiento del SRI.....	173
TABLA No.106	Total de respuestas recibidas	177
TABLA No.107	Total de respuestas recibidas con propuestas de mejoras.....	177
TABLA No.108	Documentos institucionales socializados	182
TABLA No.109	Detalle de trámites habilitados en diferentes canales	188
TABLA No.110	Resultado de ejecución de evaluación, monitoreo y control hasta diciembre 2020	191
TABLA No.111	Liberaciones realizadas durante el período 2020	210
TABLA No.112	Resultados Prueba Integral BCP.....	217
TABLA No.113	Gestión Eventos Programados a Nivel Nacional (enero a diciembre 2020)	224
TABLA No.114	Cumplimiento del Plan anual de Capacitación a Nivel Nacional (enero a diciembre 2020)	224
TABLA No.115	Comparativo de cobertura en capacitación 2019 - 2020	225
TABLA No.116	Participaciones por Jurisdicción en eventos de Formación y Capacitación, Programados y No Programados	225
TABLA No.117	Comparativo de contratos ocasionales del Grupo 71 - Proyectos de Inversión	227
TABLA No.118	Comparativo de contratos de servicios ocasionales del Grupo 51 (2019 & 2020)....	228
TABLA No.119	Movimientos de personal aprobados	228
TABLA No.120	Comparativo Resultados Evaluación Desempeño 2018 - 2019.....	231
TABLA No.121	Asignación de Responsabilidades Feb a Dic 2020.....	231
TABLA No.122	Reconocimiento por Desempeño Excelente Feb a Dic 2019	233
TABLA No.123	Reporte de Cobertura de Vacantes de partidas fijas a diciembre 2020.....	233
TABLA No.124	Movimientos de Personal por Zonal	234
TABLA No.125	Partidas Planificadas a Concurso	235
TABLA No.126	Comisiones de servicios interinstitucionales, licencias sin RMU y permisos por estudios	237
TABLA No.127	Porcentaje registros de novedades reportadas en matriz de actividades aprobados en SIGATH	238
TABLA No.128	Liquidaciones por Zonal	241
TABLA No.129	Acciones Plan de gestión de riesgos laborales 2020	242
TABLA No.130	Grupo de Atención Prioritaria	244
TABLA No.131	Grupo de Atención Prioritaria	245
TABLA No.132	Casos de incidentes y presuntas enfermedades profesionales	246
TABLA No.133	Procesos de Contratación y montos enero a diciembre - Desglose por Zonal.....	248

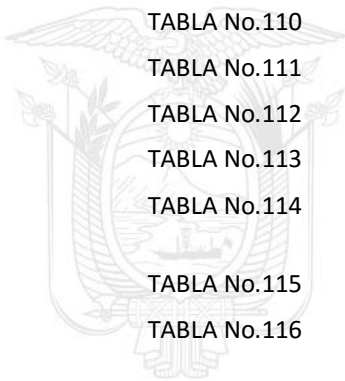


TABLA No.134	Procesos de Contratación por Tipo y Monto Adjudicado enero- diciembre 2019....	249
TABLA No.135	Procesos de Contratación por Tipo y Monto Adjudicado enero-diciembre 2020.....	249
TABLA No.136	Procesos de Contratación Enero-septiembre del Programa de Mejoramiento del SRI	250
TABLA No.137	Resumen de ejecución presupuestaria de procesos de la Coordinación de Mantenimiento e Infraestructura	250
TABLA No.138	Procesos de Infraestructura ejecutados a Nivel Nacional	250
TABLA No.139	Activos fijos y Bienes Inventariados – Enero – diciembre 2020.....	251
TABLA No.140	Procesos ejecutados – administrativo- enero a diciembre 2019 - 2020	252
TABLA No.141	Ejecución Presupuestaria- enero a diciembre 2020 – 2019	252
TABLA No.142	Ejecución Presupuestaria por Grupo de Gasto- enero a diciembre 2020-2019.....	253
TABLA No.143	Gestión de pagos – enero - diciembre vs. 2020.....	253
TABLA No.144	Estado de trámites- enero- diciembre 2020- Dirección Nacional	254
TABLA No.145	Gestión de notificación por forma enero-diciembre 2020.....	256
TABLA No.146	Baja documental Institucional año 2020	256
TABLA No.147	Hojas de Instrucción de Archivo	257
TABLA No.148	Comparativo 2019-2020.....	265

Índice de Gráficos

GRÁFICO No. 1	Comparativo ene-dic 2020 frente a ene-dic 2019	17
GRÁFICO No. 2	Comportamiento de la Recaudación.....	20
GRÁFICO No. 3	Participación Directos vs Indirectos.....	20
GRÁFICO No. 4	Contribuyentes Capacitados por Zonal	23
GRÁFICO No. 5	Eventos de Capacitación por Zonal	23
GRÁFICO No. 6	Ubicación de NAFS por zonal.....	25
GRÁFICO No. 7	Atenciones por zonal - Enero a diciembre 2020	26
GRÁFICO No. 8	Tiempo promedio de espera, atención y contribuyentes atendidos por mes 2020 ...	28
GRÁFICO No. 9	Comparativo de los accesos en SRI en línea	31
GRÁFICO No. 10	Transacciones gestión de claves	33
GRÁFICO No. 11	Porcentaje de autorizaciones de facturación física por zonal	34
GRÁFICO No. 12	Variación del número de Comprobantes Electrónicos recibidos por mes	36
GRÁFICO No. 13	Evolución mensual de Recepción de Declaraciones.....	37
GRÁFICO No. 14	Evolución mensual de Recepción de Declaraciones.....	38
GRÁFICO No. 15	Monto de cartera por tipo de estado a diciembre 2020	38
GRÁFICO No. 16	Distribución por dirección – sugerencias, quejas y felicitaciones	41
GRÁFICO No. 17	Denuncias tributarias comparativo enero – diciembre 2019 vs 2020.....	41
GRÁFICO No. 18	Distribución por zonal - denuncias tributarias.....	42
GRÁFICO No. 19	Detalle mensual de denuncias administrativas Período: Ene – Dic 2020.....	43
GRÁFICO No. 20	Distribución de denuncias administradas por zonas.....	44
GRÁFICO No. 21	Estados denuncias administrativas	44



GRÁFICO No. 22	Participación formas de pago a diciembre 2020 – en porcentaje.....	46
GRÁFICO No. 23	Reintegro tributario por impuesto enero a diciembre 2020	47
GRÁFICO No. 24	Reintegro tributario por zona enero a diciembre 2020	48
GRÁFICO No. 25	Segmentación de Contribuyentes de Interés Estratégicos – Determinada para el 2021	50
GRÁFICO No. 26	Cumplimiento Cooperativo para Grandes Contribuyentes - Enero a diciembre 2020	59
GRÁFICO No. 27	Objetivos del diseño de un plan de trabajo para el Sector Minero.....	61
GRÁFICO No. 28	Soporte técnico en materia de fiscalidad internacional - enero a diciembre 2020	62
GRÁFICO No. 29	Casos cerrados controles intensivos enero a diciembre 2020.....	71
GRÁFICO No. 30	Deuda Generada controles intensivos enero a diciembre 2020.....	72
GRÁFICO No. 31	Recaudación efectiva controles intensivos Enero a diciembre 2020	72
GRÁFICO No. 32	Brechas de presentación - Evolución mensual Enero a diciembre 2020.....	73
GRÁFICO No. 33	Solicitudes de Devolución: Trámites ingresados – Trámites procesados Enero a diciembre 2020.....	76
GRÁFICO No. 34	Pagos indebidos, en exceso, otras devoluciones: Trámites ingresados – Trámites procesados – Enero a diciembre 2020	76
GRÁFICO No. 35	Gestión del conocimiento - Enero a diciembre 2020.....	86
GRÁFICO No. 36	VAE transacciones 2019 - 2020.....	94
GRÁFICO No. 37	Resumen de productos principales.....	100
GRÁFICO No. 38	Casos de Inteligencia Operativa.....	101
GRÁFICO No. 39	Fuente de servicios de inteligencia	101
GRÁFICO No. 40	Etapas de Análisis Previos	102
GRÁFICO No. 41	Fuente de perfilamientos	102
GRÁFICO No. 42	Principales Productos de Inteligencia Estratégica.....	104
GRÁFICO No. 43	Etapas de producción del conocimiento	104
GRÁFICO No. 44	Comparativos indicadores de oferta enero a diciembre 2019-2020.....	110
GRÁFICO No. 45	Requirentes de iniciativas 2020	113
GRÁFICO No. 46	Cantidad y tipo de usuarios iniciativas 2020	114
GRÁFICO No. 47	Casos penales Enero – diciembre 2020.....	134
GRÁFICO No. 48	Gestión de Seguimiento – SECODI	139
GRÁFICO No. 49	Comportamiento de la recaudación acumulada a diciembre 2020 Enero – diciembre (2019-2020) – Millones de dólares –.....	146
GRÁFICO No. 50	Cumplimiento de la meta por Direcciones Zonales a diciembre 2020 – Porcentaje de cumplimiento aprobada a octubre 2020 -.....	146
GRÁFICO No. 51	Elementos a clasificar según la Norma ISO 27001	150
GRÁFICO No. 52	Mapa de Procesos Institucional.....	151
GRÁFICO No. 53	Unidades Administrativas contempladas en el Registro de Activos	152
GRÁFICO No. 54	Clasificación de tipos de usuarios de información.....	155
GRÁFICO No. 55	Índice de Gestión Estratégica Direcciones Nacionales.....	158
GRÁFICO No. 56	Índice de Gestión Estratégica Direcciones Zonales.....	159
GRÁFICO No. 57	Total de Indicadores institucionales por resultado y semaforización a diciembre 2020.	159



GRÁFICO No. 58	Total de Planes de Mejora Gestionados a diciembre de 2020 por Dirección.....	160
GRÁFICO No. 59	Cambio de Estado Iniciativas por mes - 2020.....	165
GRÁFICO No. 60	Cambio de Estado Iniciativas por trimestre - 2020.....	165
GRÁFICO No. 61	Composición de intervenciones por Dirección Nacional según Estado.....	167
GRÁFICO No. 62	Riesgo Promedio por Dirección.....	168
GRÁFICO No. 63	Modelo de generación de costos por producto intermedio.....	169
GRÁFICO No. 64	Diagrama de flujo e interacciones Gestión de los Procesos Judiciales Tributarios ...	173
GRÁFICO No. 65	Estrategia de implementación EOP.....	178
GRÁFICO No. 66	Resultados de clima laboral a nivel general.....	179
GRÁFICO No. 67	Campaña comunicacional de encuesta de liderazgo.....	180
GRÁFICO No. 68	Campaña comunicacional – Iniciativa para filosofía institucional.....	180
GRÁFICO No. 69	Campaña comunicacional – Posta Solidaria.....	181
GRÁFICO No. 70	Resultados Globales – Posta Solidaria.....	181
GRÁFICO No. 71	Pastillas comunicacionales de mejoras a procesos.....	182
GRÁFICO No. 72	Encuesta para mejora de procesos de secretaría.....	184
GRÁFICO No. 73	Campaña de socialización de la Política Antisoborno.....	184
GRÁFICO No. 74	Pastillas comunicacionales de reconocimiento por el nivel alcanzado.....	185
GRÁFICO No. 75	Imagen de contenidos en la Intranet.....	185
GRÁFICO No. 76	Imagen de la iniciativa virtual cargada en la plataforma CEF.....	186
GRÁFICO No. 77	Imagen Taller de planificación.....	186
GRÁFICO No. 78	Imagen de la iniciativa virtual de catastro tributario.....	187
GRÁFICO No. 79	Servicios, casos y trámites actualizados a diciembre 2020.....	187
GRÁFICO No. 80	Tablero resumen de Qlik Sense.....	188
GRÁFICO No. 81	Requerimientos de aplicaciones.....	202
GRÁFICO No. 82	Cambios sobre aplicaciones institucionales.....	202
GRÁFICO No. 83	Incidentes sobre aplicaciones institucionales.....	203
GRÁFICO No. 84	Problemas Resueltos.....	203
GRÁFICO No. 85	Requerimientos Atendidos.....	203
GRÁFICO No. 86	Cambios Atendidos.....	203
GRÁFICO No. 87	Incidentes Atendidos.....	204
GRÁFICO No. 88	Incidentes y Requerimientos atendidos por Solicitud de Zonales.....	208
GRÁFICO No. 89	Eventos TI Gestionados.....	209
GRÁFICO No. 90	Liberaciones ejecutadas en ambiente productivo.....	210
GRÁFICO No. 91	Incidentes y Requerimientos Resueltos.....	214
GRÁFICO No. 92	Requerimientos Atendidos por QA.....	222
GRÁFICO No. 93	Requerimientos Atendidos por Seguridad Informática.....	222
GRÁFICO No. 94	Incidentes Atendidos por Seguridad informática.....	222
GRÁFICO No. 95	Distribución del personal – Planta Central.....	226
GRÁFICO No. 96	Distribución del personal – Desconcentrada.....	226
GRÁFICO No. 97	Distribución del personal – Código de Trabajo.....	227





GRÁFICO No. 98 Distribución de contratos de servicios ocasionales por Dirección a diciembre 2020 **227**

GRÁFICO No. 99 Movimientos Administrativos enero – diciembre 2020 **229**

GRÁFICO No. 100 Resultados Alcanzados Evaluación de Desempeño Feb – Dic 2019 **230**

GRÁFICO No. 101 Comparativo Resultados Evaluación de Desempeño **231**

GRÁFICO No. 102 Asignación de Responsabilidades Feb – Dic 2020 **232**

GRÁFICO No. 103 Porcentaje de Cobertura de Vacantes de partidas fijas a diciembre 2020 **234**

GRÁFICO No. 104 Proceso de Inducción **235**

GRÁFICO No. 105 Comisiones de servicios interinstitucionales 2020 **236**

GRÁFICO No. 106 Personas Pagadas en Nómina **240**

GRÁFICO No. 107 Porcentaje de Ejecución Presupuestaria **240**

GRÁFICO No. 108 Comparativo liquidaciones 2019 & 2020 **241**

GRÁFICO No. 109 Porcentaje de avance del PAC por monto y zonales enero-diciembre 2020 **248**

GRÁFICO No. 110 Bienes inventariados **251**

GRÁFICO No. 111 Porcentaje de ejecución presupuestaria Dir. Nacional y Direcciones zonales a diciembre 2020 **252**

GRÁFICO No. 112 Ejecución presupuestaria con relación al codificado enero a diciembre 2013-2020 **253**



MENSAJE DE LA DIRECTORA GENERAL

Estimados ciudadanos,

Convencida de que la rendición de cuentas es un pilar fundamental de la verdadera vocación de servicio, de la ética, honestidad y eficiencia, en este documento “Informe de Gestión Institucional”, sintetizo los resultados alcanzados por el Servicio de Rentas Internas (SRI) durante el período fiscal 2020, los cuales responden a las acciones que, enmarcadas en los principios constitucionales y legales que ordenan al Servicio de Rentas Internas la búsqueda de la cohesión social a través de la redistribución de la riqueza, han sido ejecutadas por cada uno de los servidores de la Institución a la cual me honro representar.

Bajo el inesperado contexto de la pandemia mundial COVID 19, el 2020 presentó a la Administración Tributaria más y crecientes desafíos, que motivaron a la reprogramación de los planes y proyectos institucionales para continuar otorgando al ciudadano una adecuada comunicación y asistencia promoviendo de esta forma el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias; así como la aplicación de variadas formas de control que disuadan comportamientos de evasión y/o elusión tributaria.

Uno de los resultados más representativos de la labor efectuada ha constituido la recaudación tributaria, la cual ha alcanzado en el año 2020 la cifra de USD 12.382 millones.

El Servicio de Rentas Internas adaptó sus procesos a una nueva realidad, fortaleciendo los servicios a través de medios virtuales y telemáticos, para asegurar la continuidad de las operaciones. Desde el inicio de la emergencia sanitaria garantizamos la atención a todos los requerimientos tributarios de la ciudadanía, de manera ininterrumpida; trámites, peticiones, consultas y requerimientos, se receptaron mediante el portal web del SRI, Sistema de Gestión Documental Quipux o correo electrónico; mientras que la asistencia personalizada se realizó con la utilización del correo electrónico consulta tributarias@sri.gob.ec.

Las capacitaciones se realizaron de forma virtual a representantes de gremios y sectores productivos, así como a la ciudadanía en general. Se habilitaron en la página web, espacios de capacitación virtual y autoestudio, se publicaron tutoriales y guías para informar de manera didáctica a los contribuyentes cómo enviar los trámites virtuales.

De forma oportuna se trabajó en la elaboración de la normativa secundaria, así como en el desarrollo tecnológico necesario para la aplicación de los decretos presidenciales emitidos con el objetivo de apoyar a los sectores más afectados por la pandemia.

Desde junio de 2020, la Administración Tributaria de nuestro país forma parte del Consejo Directivo del CIAT, organismo internacional público que provee asistencia técnica especializada para la actualización y modernización de las administraciones tributarias.

El SRI al obtener el premio nacional de calidad y excelencia en el servicio público, se convirtió en la primera institución ecuatoriana en alcanzar este premio.

Así también, en el año 2020, se habilitó el 100% de los trámites institucionales en la plataforma GOB.EC, de esta forma, los contribuyentes tienen una nueva opción para presentar de manera electrónica sus trámites.





Las adecuaciones e implementaciones tecnológicas que se realizaron como respuesta a la emergencia sanitaria, se desarrollaron de forma paralela al Plan de Mejoramiento Institucional, culminando con éxito uno de sus principales hitos, la migración de las bases de datos a un sistema tecnológico de vanguardia.

La Institución comprometida en la lucha contra la corrupción, el fraude y el soborno, demostración de lo cual son los instrumentos nacionales como internacionales, en los cuales, la Administración Tributaria ha continuado trabajando.

En su consideración estimados ciudadanos, resultados tangibles, acciones concretas y el trabajo comprometido de 3100 funcionarios públicos, para quienes la adversidad sólo constituyó un nuevo impulso y una motivación adicional para continuar sirviendo con honestidad a su Patria.

Marisol Andrade Hernández
DIRECTORA GENERAL DEL SRI



RESUMEN EJECUTIVO

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

La Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano ante la declaratoria del estado de emergencia sanitaria en el país, suspendió en primera instancia el trabajo presencial y posteriormente se abrió paulatinamente de manera limitada, lo que conllevó a una reestructuración en los mecanismos de atención dispuestos a la ciudadanía respecto a los servicios ofertados en el canal presencial y telefónico. Además del canal presencial disponible en los centros de atención, continúa la atención de los servicios mediante trámites electrónicos y dando mayor fuerza a los servicios que ya se encontraban en línea. Con el fin de facilitar el pago de las obligaciones tributarias, se habilitó el servicio de Pago en Línea disponible en www.sri.gob.ec / Servicios en Línea. Esta nueva funcionalidad se alinea al proceso de simplificación de trámites, facilita el cumplimiento de las obligaciones, consolida, presenta y procesa el pago de varias obligaciones tributarias en una sola transacción, utilizando distintos mecanismos de pago.

La Dirección Nacional de Control Tributario en el año 2020 impulsó el trabajo de una unidad especializada en temas de fiscalidad internacional, la cual está llamada a tener el más alto nivel técnico, de manera que afronte de manera oportuna y eficaz los cambios, retos y exigencias del entorno tributario internacional. En cumplimiento del marco normativo y procedimental para incrementar la calidad y efectividad de los procesos, efectuó las gestiones necesarias para identificar segmentos de contribuyentes que permiten incrementar los niveles de recaudación, es así que en este análisis se consideraron sectores relacionados con la banca, telecomunicaciones, exploración y explotación de recursos no renovables y no renovables. Como parte de la colaboración interinstitucional que presta el Servicio de Rentas Internas a otros entes y organismos de control, en el primer semestre del año 2020, se han generado 980 informes ejecutivos ampliados, documentos que han sido la base para las diferentes gestiones realizadas por la Fiscalía General del Estado, Contraloría General del Estado, Unidad de Análisis Financiero y Asamblea Nacional, respecto al control del fraude fiscal en el país.

El Departamento de Fedatarios Fiscales ha orientado esfuerzos a incrementar la cultura tributaria en la sociedad ecuatoriana, permitiendo mantener una tendencia creciente en el cumplimiento de obligaciones tributarias, principalmente en lo referente a la emisión y entrega de comprobantes de venta; y, sustento documental de mercancías, entre enero y diciembre del año 2020, se realizó un total de 17,972 actividades distribuidas en los regímenes de transacciones y mercancías.

El Departamento de Inteligencia Tributaria ha enfocado actividades en torno al análisis, obtención de información e investigación de los casos operativos y estratégicos asignados dentro de los ámbitos de riesgos tributarios, riesgos de lavado de activos y financiamiento de otros delitos, riesgos operativos, riesgos en sectores estratégicos y riesgos a la seguridad pública y del Estado. Así como en actividades de cooperación con entidades de investigación y control como la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFFE), Fiscalía General del Estado, Unidad de Investigación de Delitos contra el Sistema Financiero y Económico de la Policía Nacional (UNIA), Ministerio de Defensa Nacional, Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, Secretaría Anticorrupción de la Presidencia de la República, y el Centro de Inteligencia Estratégica (CIES) a través de convenios de intercambio de información, cooperación interinstitucional y de desarrollo de actividades conjuntas.



Entre otras acciones relevantes, la Dirección Nacional Jurídica, en conjunto con las unidades administrativas competentes de control y planificación de esta Administración Tributaria, y en coordinación con el Ministerio de Economía y Finanzas, las instituciones públicas y los sectores privados involucrados, se realizó un levantamiento de la normativa necesaria, así como de los textos, a ser incluidos en el proyecto de “Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria” que se impulsó desde el Gobierno Nacional. Adicionalmente, junto con la Coordinación de Fiscalidad Internacional de esta Administración Tributaria, en conjunto con el Ministerio de Economía y Finanzas y con la Unidad de Análisis Financiero y Económico, en apoyo de la asistencia técnica del Grupo Banco Mundial y la ayuda no reembolsable que para el efecto brindó dicho organismo internacional, el segundo semestre del 2020 se desarrolló el proyecto de Ley sobre Beneficiarios Finales.

La Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica remitió en agosto al ente rector de las Finanzas Públicas una reestimación de las proyecciones de recaudación, la cual consideró los impactos económicos por efectos de pandemia por el COVID-19 y los supuestos macroeconómicos (con corte a mayo 2020) que fueron remitidos en julio por el Ministerio de Economía y Finanzas. En septiembre de 2020 se efectuó una nueva re-estimación considerando el Decreto Ejecutivo N°1137 que disponía la recaudación anticipada del impuesto a la renta con cargo al ejercicio fiscal 2020 y se solicitó al Ministerio de Economía y Finanzas la aprobación a la modificación de meta de recaudación tributaria 2020; obteniendo una respuesta favorable por parte del ente rector mediante oficio Nro. MEF-MINFIN-2020-0282-O. En lo concerniente al proceso de control de la gestión institucional, conjuntamente con las unidades administrativas se realizaron los análisis correspondientes de ciertos indicadores que se iban a afectar como consecuencia de la emergencia sanitaria producto de la pandemia; de esta manera, se efectuaron las gestiones con la Secretaría Técnica de Planificación y el Gabinete Sectorial Económico Productivo; con la finalidad de realizar ajustes en descripción y/o metas en el 2020 de 18 indicadores con afectaciones a nivel nacional y zonal.

La Dirección Nacional de Tecnología realizó las siguientes acciones relevantes: Planificación, diseño de servicios, arquitecturas e Investigaciones; Desarrollos y mantenimientos de aplicaciones institucionales y datawarehouse; Gestión de la Infraestructura y Operaciones; Gestión de la Seguridad Informática y Aseguramiento de la Calidad; Programa de Mejoramiento del SRI.

La Dirección Nacional de Talento Humano, en función de la declaratoria de Estado de Excepción, se estableció medidas de prevención y protección para los colaboradores del SRI contra el COVI-19, a través de campañas de concientización, y protocolos de actuación; así como se coordinó en conjunto con las Direcciones Nacionales, la elaboración de un Plan de Retorno a las actividades presenciales.

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



1. INTRODUCCIÓN

La Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica en cumplimiento con la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, emitida el 2 de diciembre de 1997 y publicada en el Registro Oficial No. 206, emite el Informe de Labores correspondiente al período enero-diciembre 2020, que sintetiza en su contenido, la gestión realizada por las diferentes áreas de la Institución durante este período.

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

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

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

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

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

En este apartado, se hará un recuento de los principales resultados de recaudación, a nivel general, de impuestos, actividades económicas, zonas y provincias, con fecha de corte a 31 de diciembre de 2020. Los datos fueron procesados por la Coordinación Nacional de Previsiones y Estadísticas, de acuerdo con sus funciones establecidas.

Durante el año 2020 se produjo una variación del -13,2% en recaudación, pasando de USD 14.269 millones en enero-diciembre 2019 a USD 12.382 millones en mismo periodo de 2020. El cumplimiento de la meta de recaudación se estableció en 105,0%.

Este resultado se produjo principalmente debido a los efectos económicos de la pandemia del COVID-19 y de las medidas tomadas para combatirla. Es importante señalar que las metas de recaudación para 2020 fueron reestimadas y este cambio fue aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas mediante oficio Nro. MEF-MINFIN-2020-0282-O de 01 de octubre de 2020. Luego de reestimar los valores de recaudación posibles, el Servicio de Rentas Internas (SRI) ha logrado cumplir la meta de recaudación acumulada hasta el mes de diciembre.

1.1. Recaudación acumulada

La recaudación acumulada enero-diciembre 2020 se reduce un -13,2% respecto al mismo periodo de 2019. El cumplimiento de la meta fue de 105,0%. En la tabla No. 1 y el gráfico No. 1 puede observarse el nivel de crecimiento y cumplimiento de meta a nivel de cada impuesto.

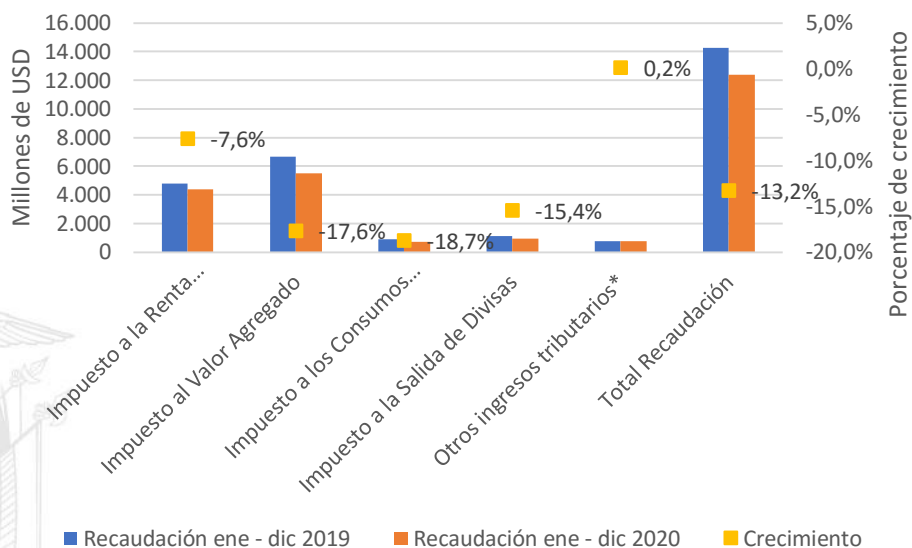
TABLA No.1 Recaudación Acumulada – Millones de USD

Concepto	Meta ene - dic 2020	Recaudación ene - dic 2019	Recaudación ene - dic 2020	Variación Nominal	Crecimiento	Cumplimiento
Impuesto a la Renta Recaudado	4.407	4.770	4.406	-363	-7,6%	100,0%
Impuesto al Valor Agregado	5.292	6.685	5.506	-1.179	-17,6%	104,1%
Impuesto a los Consumos Especiales	658	911	740	-170	-18,7%	112,5%

Concepto	Meta ene - dic 2020	Recaudación ene - dic 2019	Recaudación ene - dic 2020	Variación Nominal	Crecimiento	Cumplimiento
Impuesto a la Salida de Divisas	753	1.140	964	-176	-15,4%	128,0%
Otros ingresos tributarios*	679	763	765	1	0,2%	112,7%
Total Recaudación	11.788	14.269	12.382	-1.887	-13,2%	105,0%

Fuente: Base de recaudación
 Elaboración: Previsiones y Estadísticas
 *Incluye contribución única temporal

GRÁFICO No. 1 Comparativo ene-dic 2020 frente a ene-dic 2019



Fuente: Base de recaudación
 Elaboración: Previsiones y Estadísticas
 *Incluye contribución única temporal

En la tabla No. 2, se puede observar que durante el período enero a diciembre de 2020, se refleja crecimiento nominal de la recaudación tributaria en solo un sector: Información y Comunicación. Mientras que los sectores con mayor decrecimiento nominal son: Comercio, Manufactureras, Financieras y Seguros, y Actividades Profesionales.

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

Sector	Recaudación ene - dic 2019	Recaudación ene - dic 2020	Variación Nominal	Variación Relativa
COMERCIO	4.368	3.725	-643	-14,7%
FINANCIERAS Y SEGUROS	2.474	2.226	-248	-10,0%
MANUFACTURERAS	2.498	2.118	-380	-15,2%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	658	730	72	10,9%
MINAS Y CANTERAS	667	640	-27	-4,1%
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	614	489	-125	-20,4%
ACTIVIDADES PROFESIONALES	586	444	-142	-24,2%
AGRICULTURA	425	373	-52	-12,3%
CONSTRUCCIÓN	340	305	-35	-10,2%
TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	350	272	-78	-22,3%
ACTIVIDADES DE SALUD	213	211	-2	-1,0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	196	173	-23	-11,8%
INMOBILIARIAS	194	143	-51	-26,2%
SERVICIOS	155	127	-27	-17,7%
TURISMO	167	119	-48	-28,5%
OTRAS ACTIVIDADES	364	286	-78	-21,5%
TOTAL RECAUDADO	14.269	12.382	-1.887	-13,2%

Fuente: Base de recaudación
 Elaboración: Previsiones y Estadísticas

A nivel geográfico, se puede apreciar que todas las zonas lograron cumplir su meta de recaudación. La zona con el porcentaje de cumplimiento más bajo es la Zona 9, que alcanzó un 102,9%.

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

Zona	Meta ene - dic 2020	Recaudación ene - dic 2019	Recaudación ene - dic 2020	Crecimiento	Cumplimiento
Zona 1	170	218	184	-15,4%	108,3%
Zona 2	36	46	38	-16,2%	106,1%
Zona 3	343	459	370	-19,4%	107,8%
Zona 4	280	344	302	-12,2%	108,2%
Zona 5	127	161	140	-13,4%	109,9%
Zona 6	577	755	623	-17,5%	107,9%
Zona 7	274	399	314	-21,3%	114,3%
Zona 8	3.893	4.420	4.142	-6,3%	106,4%
Zona 9	6.089	7.466	6.269	-16,0%	102,9%
No asignado	0	2	1	-40,9%	
Total general	11.788	14.269	12.382	-13,2%	105,0%

Fuente: Base de recaudación

Elaboración: Previsiones y Estadísticas

TABLA No.4 Recaudación por Provincia – Millones de USD

Provincia	Recaudación ene - dic 2019	Recaudación ene - dic 2020	Variación Nominal	Variación Relativa
PICHINCHA	7.466	6.269	-1.197	-16,0%
GUAYAS	4.420	4.142	-279	-6,3%
AZUAY	699	570	-128	-18,4%
MANABÍ	263	232	-31	-11,7%
TUNGURAHUA	255	194	-61	-24,1%
EL ORO	207	185	-22	-10,6%
COTOPAXI	120	105	-14	-11,9%
IMBABURA	112	98	-14	-12,6%
LOS RIOS	82	82	1	0,9%
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	81	70	-11	-13,7%
LOJA	81	65	-16	-19,8%
ZAMORA CHINCHIPE	111	64	-47	-42,4%
CHIMBORAZO	71	59	-11	-16,2%
ESMERALDAS	63	50	-13	-20,3%
CAÑAR	38	36	-2	-5,2%
ORELLANA	33	29	-4	-12,3%
SANTA ELENA	31	26	-4	-13,7%
GALÁPAGOS	37	21	-16	-43,9%
SUCUMBÍOS	22	18	-4	-17,8%
CARCHI	21	18	-3	-13,1%
MORONA SANTIAGO	18	16	-2	-11,2%
PASTAZA	14	12	-2	-14,8%
BOLÍVAR	12	10	-2	-15,0%
NAPO	12	9	-3	-26,7%
SIN DOMICILIO ASIGNADO	2	1	-1	-40,9%
TOTAL RECAUDADO	14.269	12.382	-1.887	-13,2%


















Fuente: Base de recaudación

Elaboración: Previsiones y Estadísticas

Revisando los datos de recaudación por impuesto, se puede verificar que en el periodo enero-diciembre se logró superar la meta en la mayoría de impuestos, solo hubo un ligero desfase en el rubro de Retenciones Mensuales del Impuesto a la Renta, que alcanzó un 99,1% de la meta establecida, y un incumplimiento algo mayor en la meta de anticipo de impuesto a la renta. Este rubro alcanzó un 87,7% de la meta establecida, probablemente porque el anticipo obligatorio fue establecido de forma casi sorpresiva inicios de septiembre,

y muchos contribuyentes no tuvieron liquidez para completar esta obligación en los pocos días que se dio para su vencimiento, solicitando en algunos casos facilidades de pago.

TABLA No.5 Cumplimiento de la meta de recaudación a diciembre 2020 –Millones de USD

CONCEPTO	Meta 2020	Recaudación Ene-Dic 2019	Recaudación Ene-Dic 2020	Variación Nominal	Variación Relativa	Cumplimiento
TOTAL RECAUDADO	11.788,4	14.268,8	12.381,6	-1.887,3	-13,2%	 105,0%
Impuesto a la Renta Recaudado	4.406,9	4.770,0	4.406,5	-363,5	-7,6%	 100,0%
Retenciones Mensuales	2.869,1	2.922,9	2.844,4	-78,6	-2,7%	 99,1%
Anticipos al IR	330,5	393,6	289,9	-103,8	-26,4%	 87,7%
Declaraciones de Impuesto a la Renta	1.207,3	1.453,4	1.272,3	-181,2	-12,5%	 105,4%
Personas Naturales	152,8	197,2	155,2	-42,1	-21,3%	 101,5%
Personas Jurídicas	1.035,0	1.232,2	1.092,8	-139,4	-11,3%	 105,6%
Herencias, Legados y Donac.	19,5	24,0	24,4	0,3	1,3%	 125,1%
IVA Operaciones Internas	4.088,0	4.884,9	4.092,8	-792,1	-16,2%	 100,1%
ICE Operaciones Internas	527,5	653,7	578,9	-74,8	-11,4%	 109,8%
Impuesto a la Salida de Divisas	753,1	1.140,1	964,1	-176,0	-15,4%	 128,0%
Contribución única y temporal	180,4	0,0	182,7	182,7	-	 101,3%
Otros Ingresos	498,1	763,1	581,8	-181,3	-23,8%	 116,8%
SUBTOTAL INTERNOS	10.454,0	12.211,8	10.806,9	-1.404,9	-11,5%	 103,4%
IVA Importaciones	1.203,5	1.800,2	1.413,1	-387,0	-21,5%	 117,4%
ICE Importaciones	130,8	256,9	161,6	-95,3	-37,1%	 123,5%
SUBTOTAL EXTERNOS	1.334,4	2.057,1	1.574,7	-482,4	-23,5%	 118,0%

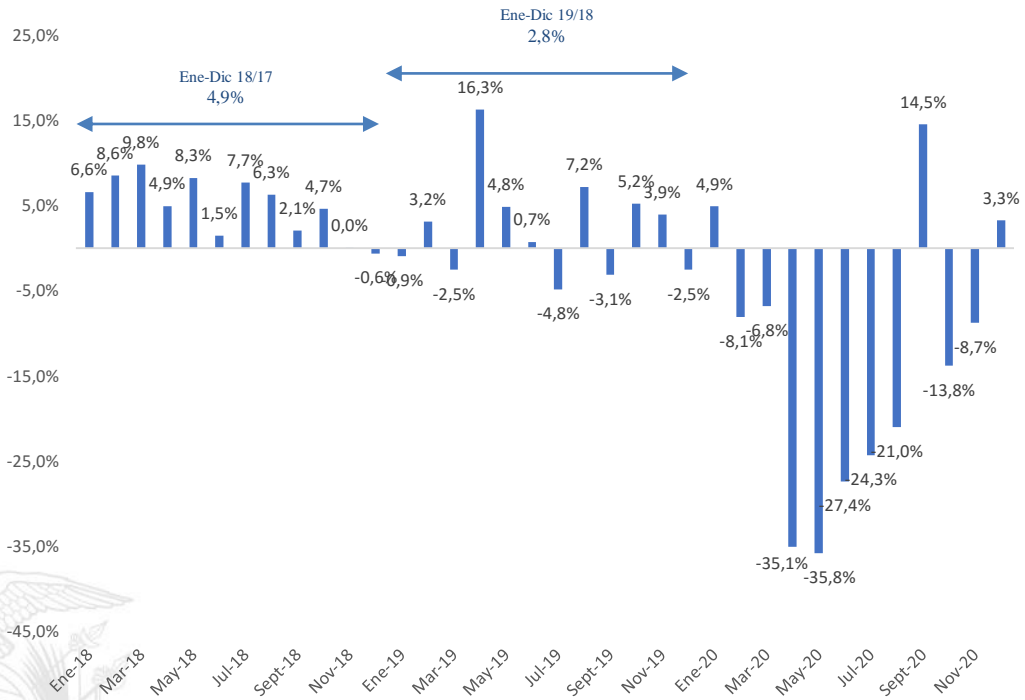
Fuente: Base de recaudación
Elaboración: Previsiones y Estadísticas

1.2. Comportamiento de la Recaudación

Comparando crecimientos interanuales en gráfico No. 2, **sin considerar valores ocasionales**, se observa que hay un enorme decrecimiento en el periodo enero-diciembre de 2020 (-14,5%) frente a variaciones positivas en de 2019 (2,8%), y de 2018 (4,9%).

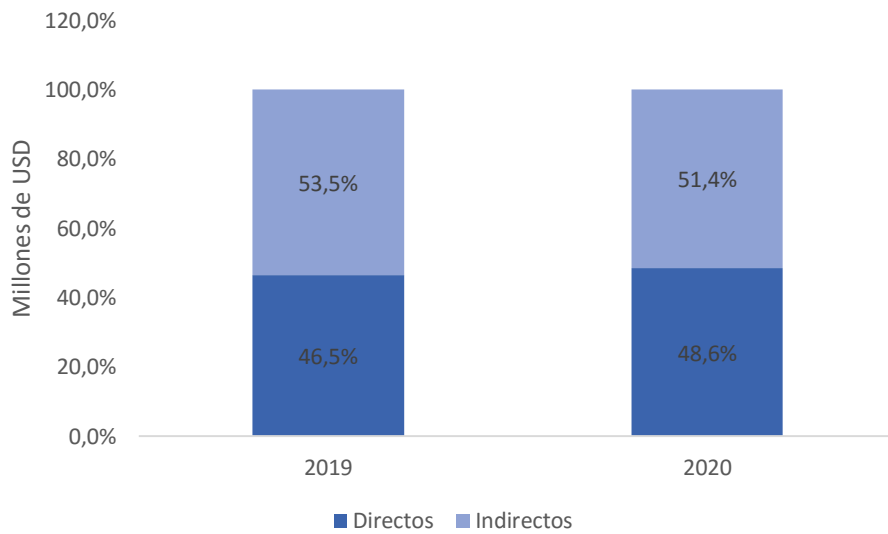
Por otro lado, en gráfico No. 3 se puede confirmar que hay variación en los pesos porcentuales de impuestos indirectos dentro de la recaudación total, que se reduce del 53,5% a 51,4% entre enero-diciembre de 2019 y el mismo periodo de 2020.

GRÁFICO No. 2 Comportamiento de la Recaudación



Fuente: Base de recaudación
Elaboración: Previsiones y Estadísticas

GRÁFICO No. 3 Participación Directos vs Indirectos



Fuente: Base de recaudación
Elaboración: Previsiones y Estadísticas



Informe de labores

**Dirección Nacional de
Recaudación y Asistencia
al Ciudadano**

2. DIRECCIÓN NACIONAL DE RECAUDACIÓN Y ASISTENCIA

2.1. Departamento de Asistencia al Ciudadano

En lo que respecta a la *capacitación presencial*, se presenta una variación negativa del resultado obtenido en comparación al mismo periodo de enero a diciembre de 2019, no obstante, el número de contribuyentes capacitados y eventos de capacitación ejecutados si cumplieron las metas establecidas para este periodo.

TABLA No.6 Resultado Capacitaciones Presenciales

Indicadores	Metas Planificadas Enero a Diciembre 2020	Resultados Obtenidos Enero a Diciembre 2020	Resultados Obtenidos Enero a Diciembre 2019	%Variación
Total de contribuyentes capacitados	90.026	136.177	221.354	-38,48 %
Total de eventos de capacitación realizados	3.971	4.812	9.339	-48,47 %

Fuente: Sistema de carga de información para indicadores

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

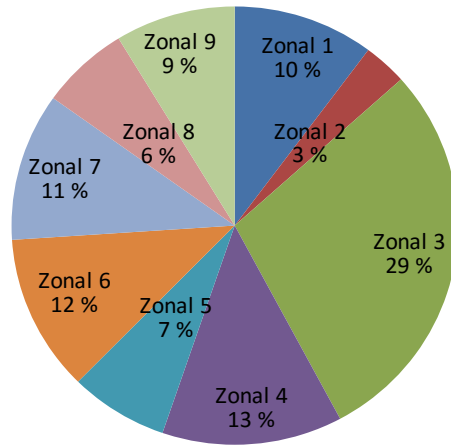
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Entre los principales factores que incidieron en la disminución de capacitaciones en relación al mismo periodo del año anterior fueron: la disminución de servidores pertenecientes a los Departamentos de Asistencia a nivel nacional a inicios del periodo lo que produjo una reducción de la capacidad operativa para la atención de capacitaciones presenciales, y sobre todo debido a la disposición obligatoria de que los eventos de capacitación presenciales se suspendan como parte de las acciones tomadas por las autoridades competentes en consecuencia de la emergencia sanitaria por el Covid-19

Como parte de las acciones para superar las suspensión de las capacitaciones presenciales causada por la emergencia sanitaria y con la finalidad de precautelar la salud de los servidores y de la ciudadanía en general, a partir del segundo trimestre del periodo en curso se empezaron a ejecutar capacitaciones virtuales mediante videoconferencia, en las cuales los participantes pueden interactuar con los facilitadores del SRI y su conexión se puede realizar a través de cualquier equipo o dispositivo móvil que tenga acceso a internet. Mediante Memorando Nro. SRI-NAC-DNR-2020-0406-M del 01 de junio de 2020, se solicitó la aprobación de cambio en la Programación Anual de la Planificación, para establecer nuevas metas de ciudadanos capacitados y eventos de capacitación, los cuales deben acoplarse a las nuevas condiciones y a la capacidad operativa de las direcciones zonales y provinciales, cambio que fue aceptado y las nuevas metas se establecen desde mayo hasta diciembre del presente año.

Adicionalmente, a partir del mes de agosto de 2020 por solicitud de las autoridades de la institución, los servidores que dictan capacitaciones brindan apoyo en ventanillas y en trámites electrónicos, por lo cual se suspendió la publicación de capacitaciones virtuales mediante videoconferencias a través del portal web institucional y se mantiene únicamente la atención de capacitaciones que ingresan bajo solicitud, debido a ello, mediante Memorando Nro. SRI-NAC-DNR-2020-0640-M del 30 de agosto de 2020, se solicitó una nueva aprobación de cambio en la Programación Anual de la Planificación, para establecer nuevas metas de ciudadanos capacitados y eventos de capacitación, cambio que fue aceptado a partir del mes de agosto del presente año.

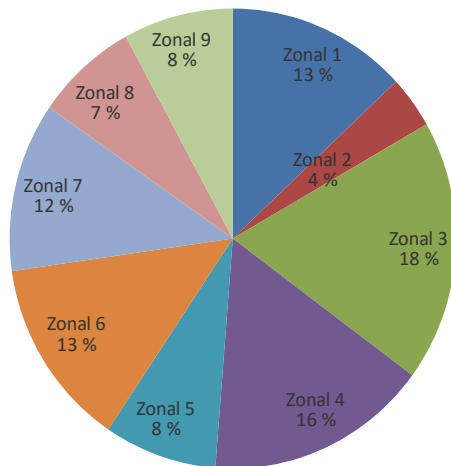
GRÁFICO No. 4 Contribuyentes Capacitados por Zonal



Fuente: Sistema de carga de información de indicadores
Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020



GRÁFICO No. 5 Eventos de Capacitación por Zonal



Fuente: Sistema de carga de información de indicadores
Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación: durante el período enero a diciembre de 2020, el indicador que mide el porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa, arrojó un resultado promedio de 87,80% de conformidad por parte de los ciudadanos asistentes a los eventos de capacitación externa, sin embargo, se debe considerar que los resultados mensuales han cumplido con la meta establecida y las respuestas de los cuestionarios se encontraron en el rango de calificación “Excelente” y “Muy Bueno”.

TABLA No.7 Resultados de Satisfacción

Promedio Satisfacción sobre los eventos de capacitación Enero – Diciembre 2019	Promedio Satisfacción sobre los eventos de capacitación Enero – Diciembre 2020	Variación del periodo
98,42 %	90,42 %	-8,13 %

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano
Fuente: Sistema de Carga de información para indicadores
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020



El promedio de satisfacción del ciudadano en eventos de capacitación muestra una variación de -8.13%, esto debido a que, como consecuencia de la suspensión de eventos de capacitación presenciales por las medidas adoptadas en virtud de la declaración del estado de emergencia, el Departamento de Asistencia al Ciudadano implementó estrategias alternativas con el objeto de brindar y atender capacitaciones tributarias dirigidas a la ciudadanía; es así que, desde el mes de abril se ejecutaron las capacitaciones mediante videoconferencias virtuales. La gestión que se realiza en torno a las capacitaciones se reporta en el indicador Porcentaje de Satisfacción de Contribuyentes en los Eventos de Capacitación Externa, sin embargo, estas capacitaciones no se encontraban dentro del alcance inicial anual y la descripción del rubro del indicador, por lo cual, durante el mes de abril se reportó en 0, lo cual generó una baja en el promedio. Mediante Memorando Nro. SRI-NAC-DNR-2020-0396-M del 27 de mayo de 2020, se solicitó el cambio del indicador Porcentaje de Satisfacción de Contribuyentes en los Eventos de Capacitación Externa con la finalidad de incluir las capacitaciones virtuales dentro del alcance y descripción de los rubros y fórmula que conforman el indicador, cambio que fue aceptado a partir del mes de mayo.

Por otro lado, durante el primer trimestre se realizaron transmisiones de Facebook Live con los temas de gastos personales e Impuesto a la Renta de personas naturales en los meses de enero y febrero, respectivamente. Durante la transmisión se absolvió en vivo las consultas de los contribuyentes y se explicó de manera fácil y didáctica sobre el cumplimiento oportuno de sus obligaciones tributarias.

Capacitación virtual: se actualizaron los cursos virtuales disponibles para toda la ciudadanía, con información de las últimas reformas tributarias, se fomentó la capacitación virtual poniendo a disposición de la ciudadanía en general los cursos en dos versiones diferentes:

- Curso sin certificado: permite a los ciudadanos informarse con videos didácticos y material actualizado en los temas que requiera.
- Curso con certificado: permite a los ciudadanos capacitarse realizando actividades que le permitan evaluar el conocimiento obtenido y obtener un certificado de aprobación.

Los videos de los cursos virtuales están disponibles en la plataforma YouTube y a continuación, se presentan el número de visitas por cada tipo de curso virtual:

TABLA No.8 Cursos virtuales disponibles en Plataforma Youtube

Curso virtual	Link	Visitas aula con certificado	Visitas aula sin certificado
Deberes formales	https://cef.sri.gob.ec/enrol/index.php?id=2273	7.529	20.325
Impuesto a la renta	https://cef.sri.gob.ec/enrol/index.php?id=2274	6.948	25.542
Impuesto al valor agregado (IVA)	https://cef.sri.gob.ec/enrol/index.php?id=2275	5.797	28.483
Devolución de IVA a personas con discapacidad	https://cef.sri.gob.ec/enrol/index.php?id=2277	3.290	12.893
Beneficios tributarios para la Ley de Fomento Productivo	https://cef.sri.gob.ec/enrol/index.php?id=2276	3.140	5.032
Impuesto a la Renta sobre ingresos provenientes de herencias y legados	https://cef.sri.gob.ec/enrol/index.php?id=2289	2.398	12.492
RISE	https://cef.sri.gob.ec/course/view.php?id=2550	2.346	13.351
Total contribuyentes-ciudadanos en capacitaciones virtuales		31.448	118.118

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fuente: Plataforma virtual de capacitaciones del SRI

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

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

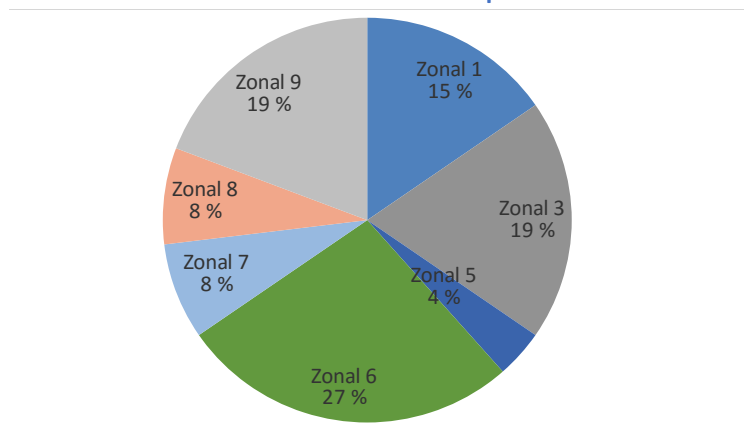
Desde inicios del 2015, cuando el SRI se sumó a esta iniciativa regional de EUROSOCIAL, hasta la fecha se han suscrito veinte y siete (27) convenios con las instituciones educativas del país y tres (3) adendas para extensión de cobertura; a la fecha se encuentran en funcionamiento un total de **26 oficinas NAF** a nivel nacional.

En el mes de enero 2020 se firmó un nuevo Convenio NAF entre el Servicio de Rentas Internas y el Instituto Superior Tecnológico Aguirre Abad de la provincia de Los Ríos.

Debido al estado de excepción decretado por la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia de COVID-19 se suspendieron las clases en todas las universidades de forma presencial. Por este mismo motivo se suspendieron toda atención en las instalaciones de los NAF en las distintas universidades durante todo el estado de emergencia.

Algunas universidades retomaron poco a poco la atención de acuerdo con las disposiciones de las autoridades competentes en cada cantón en el que se ubican, sin embargo, la reapertura de la atención depende de las directrices dadas por las autoridades respectivas de cada Institución de Educación Superior. Una de las estrategias para continuar con la atención es aprovechar las tecnologías digitales, para así asesorar a la comunidad de forma virtual, estas se ven reflejadas en algunas universidades a partir del segundo trimestre del 2020.

GRÁFICO No. 6 Ubicación de NAFS por zonal



Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano
Fuente: Informes NAF
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

TABLA No.9 Ciudadanos atendidos en NAF (ene-dic 2020)

ATENCIÓN EN NAF	ATENCIÓN EN ISLAS WEB	TOTAL GENERAL
10.164	4.405	14.569

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano
Fuente: Informes NAF
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

La atención en los canales presenciales del SRI Corresponde a los Centros de Gestión Tributaria y Servicios Tributarios y Ventanillas Únicas de Atención (VUA): A diciembre 2020, contamos con 45 Centros de Gestión Tributaria y Servicios Tributarios y 14 Ventanillas Únicas de Atención del SRI, distribuidos en 51 cantones, brindando una cobertura del 23,07% a nivel nacional, lo cual sumado a los datos de la gestión realizada en brigadas móviles, así como el de trámites electrónicos, nos da como resultados lo siguiente:

TABLA No.10 Atenciones en el Canal Presencial

Indicadores	Enero a Diciembre 2019	Enero a Diciembre 2020	%Variación
Turnos atendidos	2.694.201	1.295.469	-51,92 %
Número de Agencias de atención	46	45	-2,17 %
Contribuyentes atendidos en ventanillas únicas	179.857	76.469	-53,87 %
Número de ventanillas únicas	17	14	-17,65 %
Contribuyentes atendidos en brigadas móviles	14.787	5.898	-65,89 %
Número de brigadas móviles	304	291	-4,28 %
Total Contribuyentes atendidos	2.888.845	1.377.836	-52,30 %
Porcentaje de satisfacción en canal presencial	98,14 %	99,13 %	1,01 %

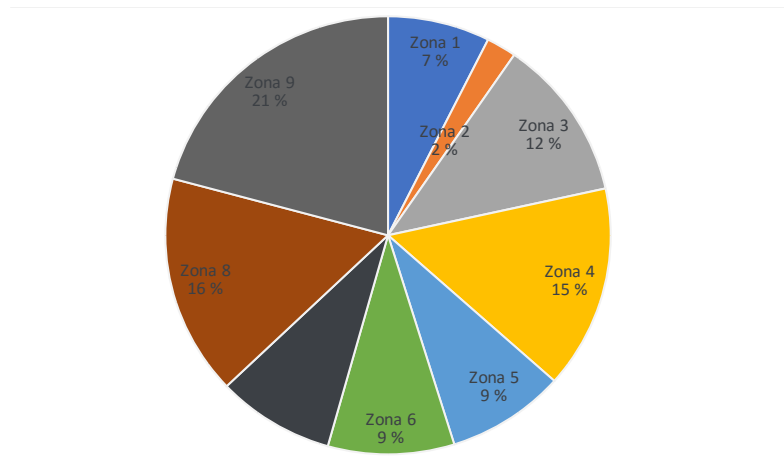
Fuente: Sistema Gestor de Turnos Qmatic/ Sistema de Carga de Indicadores / Bases internas Asistencia al Ciudadano

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

La disminución que se observa en los resultados de contribuyentes atendidos en el canal presencial durante el periodo de enero a diciembre de 2020 con relación al periodo 2019 se debe principalmente al estado de emergencia sanitaria decretado por el Presidente de la República en el cual se suspendieron las actividades presenciales en el sector público desde el 17 de marzo 2020. Así mismo, es preciso señalar que, en el mes de febrero se procedió con el cierre de la agencia El Fortín ubicada en la ciudad de Guayaquil, en cumplimiento de la política de austeridad, bajo la consideración de que en dicha ciudad existen otros centros de atención ciudadana, lo cual fue debidamente solicitado y coordinado con la Dirección Zonal 8 y aprobado de acuerdo a los procedimientos establecidos por el Departamento de Planificación, así como el cierre del Centro de Atención de Riobamba Norte coordinado con dicho departamento y la Dirección Zonal 3. Así mismo, las restricciones de aforo y habilitación de nuevos canales de atención han contribuido en la disminución de las atenciones presenciales.

GRÁFICO No. 7 Atenciones por zonal - Enero a diciembre 2020



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

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

TABLA No.11 Contribuyentes atendidos por zona y provincia comparativo

ZONAL	PROVINCIA	Turnos atendidos en agencias Enero - Diciembre 2019	Turnos atendidos en agencias Enero - Diciembre 2020	%Variación	Turnos atendidos en ventanillas únicas Enero - Diciembre 2019	Turnos atendidos en ventanillas únicas Enero - Diciembre 2020	%Variación	Contribuyentes atendidos en brigadas móviles Enero - Diciembre 2019	Contribuyentes atendidos en brigadas móviles Enero - Diciembre 2020	%Variación	Total de atenciones Enero a Diciembre 2020
ZONAL 1	Esmeraldas	43.098	18.587	-56,87 %	31.011	9.076	-70,73 %	214	586	173,83 %	28.249
	Imbabura	55.648	31.575	-43,26 %	14.750	6.871	-53,42 %	272	232	-14,71 %	38.678
	Carchi	23.235	15.280	-34,24 %	0	0	0,00 %	372	92	-75,27 %	15.372
	Sucumbios	27.227	14.971	-45,01 %	11.132	7.044	-36,72 %	217	155	-28,57 %	22.170
	Total Zonal 1	149.208	80.413	-46,11 %	56.893	22.991	-59,59 %	1.075	1.065	-0,93 %	104.469
ZONAL 2	Napo	24.700	13.972	-43,43 %	0	0	0,00 %	244	69	-71,72 %	14.041
	Orellana	33.239	16.333	-50,86 %	0	0	0,00 %	825	279	-66,18 %	16.612
	Total Zonal 2	57.939	30.305	-47,69 %	0	0	0,00 %	1.069	348	-67,45 %	30.653
ZONAL 3	Cotopaxi	73.765	40.646	-44,90 %	0	0	0,00 %	690	327	-52,61 %	40.973
	Tungurahua	130.288	75.407	-42,12 %	0	0	0,00 %	1.213	211	-82,61 %	75.618
	Chimborazo	72.555	30.031	-58,61 %	5.652	2.762	-51,13 %	2.623	803	-69,39 %	33.596
	Pastaza	25.315	18.480	-27,00 %	0	0	0,00 %	297	41	-86,20 %	18.521
	Total Zonal 3	301.923	164.564	-45,49 %	5.652	2.762	-51,13 %	4.823	1.382	-71,35 %	168.708
ZONAL 4	Manabí	267.362	138.321	-48,26 %	31.591	16.193	-48,74 %	1.243	528	-57,52 %	155.042
	Santo Domingo de los Tsáchilas	87.627	49.980	-42,96 %	13.208	6.195	-53,10 %	370	107	-71,08 %	56.282
	Total Zonal 4	354.989	188.301	-46,96 %	44.799	22.388	-50,03 %	1.613	635	-60,63 %	211.324
ZONAL 5	Santa Elena	50.062	25.397	-49,27 %	0	0	0,00 %	724	150	-79,28 %	25.547
	Bolívar	33.193	19.631	-40,86 %	0	0	0,00 %	393	191	-51,40 %	19.822
	Los Ríos	142.973	66.158	-53,73 %	0	0	0,00 %	650	206	-68,31 %	66.364
	Galápagos	16.848	9.513	-43,54 %	0	0	0,00 %	692	85	-87,72 %	9.598
	Total Zonal 5	243.076	120.699	-50,35 %	0	0	0,00 %	2.459	632	-74,30 %	121.331
ZONAL 6	Cañar	59.554	36.020	-39,52 %	11.063	3.095	-72,02 %	573	468	-18,32 %	39.583
	Azuay	150.300	69.912	-53,49 %	9.207	585	-93,65 %	1.879	506	-73,07 %	71.003
	Morona Santiago	29.323	18.476	-36,99 %	0	0	0,00 %	182	139	-23,63 %	18.615
	Total Zonal 6	239.177	124.408	-47,98 %	20.270	3.680	-81,85 %	2.634	1.113	-57,74 %	129.201
ZONAL 7	El Oro	144.683	63.076	-56,40 %	14.759	6.799	-53,93 %	417	152	-63,55 %	70.027
	Loja	71.010	29.198	-58,88 %	8.855	6.201	-29,97 %	1.215	402	-66,91 %	35.801
	Zamora Chinchipe	18.144	7.908	-56,42 %	12.480	6.440	-48,40 %	775	162	-79,10 %	14.510
	Total Zonal 7	233.837	100.182	-57,16 %	36.094	19.440	-46,14 %	2.407	716	-70,25 %	120.338
ZONAL 8	Total Zonal 8	468.137	216.427	-53,77 %	27.184	12.411	-54,34 %	787	165	-79,03 %	229.003
ZONAL 9	Total Zonal 9	645.915	270.170	-58,17 %	40.922	23.270	-43,14 %	1.071	63	-94,12 %	293.503
TOTAL NACIONAL		2.694.201	1.295.469	-51,92 %	231.814	106.942	-53,87 %	17.938	6.119	-65,89 %	1.408.530

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

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

TABLA No.12 Tiempos de espera y atención

Indicadores	Enero a Diciembre 2020	Enero a Diciembre 2019	%Variación
Tiempo promedio de espera	00:13:35	00:23:01	-40,95 %
Tiempo promedio de atención	00:08:00	00:09:56	-19,53 %

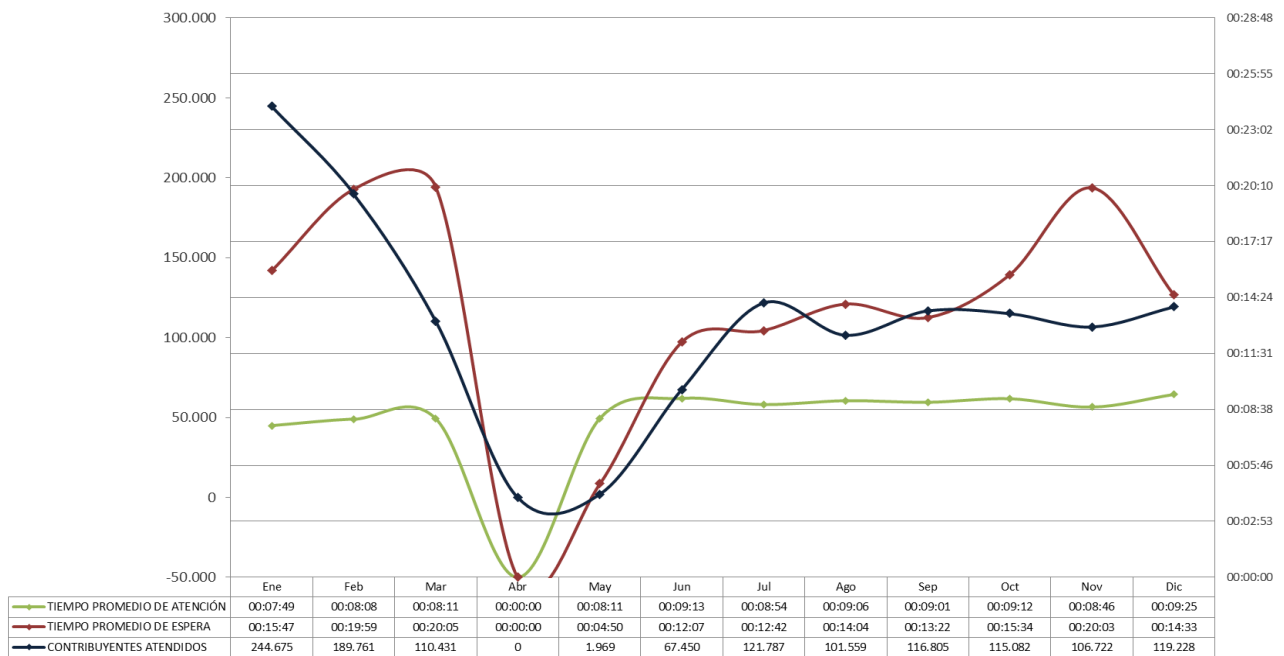
Fuente: Sistema Gestión de Carga de indicadores

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Durante el periodo de enero a diciembre 2020, el tiempo promedio de espera descendió con respecto al mismo periodo del año anterior, lo cual también es producto del cierre de la atención presencial desde el mes de marzo hasta finales del mes de mayo, el cual de manera general es un periodo de gran afluencia de contribuyentes, debido por ejemplo, a la obligatoriedad de presentación de declaraciones del Impuesto a la Renta; adicionalmente, presenta disminución debido al cumplimiento del aforo establecido en las normas emitidas por el COE Nacional. En el caso de los tiempos promedios de atención, en la evolución del mismo que se puede observar en el siguiente gráfico, el indicador presenta una disminución debido a que varios procesos como el de Ruc Sociedades, cuyos tiempos de atención son altos, presentan sus requerimientos por los medios de recepción electrónica.

GRÁFICO No. 8 Tiempo promedio de espera, atención y contribuyentes atendidos por mes 2020



Fuente: Sistema Gestor de Turnos Qmatic
Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Por medio de la Resolución No. NAC–DGERCGC20–00000023, suscrita el 30 de marzo de 2020, se habilitaron los mecanismos de recepción electrónica para la presentación de trámites que sean requeridos por el contribuyente, y lo cual dio lugar a la habilitación de un nuevo canal de atención para la ciudadanía en general.

En el mes de septiembre se emitió la Resolución No. NAC-DGERCGC20-00000056 con la cual se derogó la Resolución No. NAC-DGERCGC-20-00000023 de 30 de marzo de 2020 y se establecen como Canales Electrónicos de Recepción de Trámites del Servicio de Rentas Internas el correo electrónico y el Sistema de Gestión Documental Quipux.

En el mes de octubre a partir de la publicación de los formularios para trámites en la Plataforma Gubernamental GOB.EC se deshabilitó el canal de recepción por correo electrónico, manteniendo este canal solo para la recepción de inscripción en el RUC de las Sociedades por Acciones Simplificadas S.A.S., remitidas por la Superintendencia de Compañías.



Si bien no ha tenido un alto impacto en la cantidad de trámites atendidos, ha sido una importante medida que ha permitido dar continuidad a la atención a la ciudadanía durante la emergencia sanitaria:

TABLA No.13 Trámites electrónicos por mes y tipo de ingreso

Etiquetas de fila	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Quipux	755	3.052	2.302	1.775	1.349	1.479	1.790	1.314	1.380	15.196
Trámite vía correo	667	1.476	2.969	3.649	3.832	3.650	3.543	522	709	21.017
Gob.ec	-	-	-	-	-	-	410	2.994	1.698	5.102
Total general	1.422	4.528	5.271	5.424	5.181	5.129	5.743	4.830	3.787	41.315

Fuente: Bases de datos de registro de trámites electrónicos

Elaborado por: Canales de Atención al Ciudadano

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

En esta tabla, se puede notar una distribución similar entre los trámites ingresados tanto desde la herramienta Quipux, como a través de correo electrónico y plataforma Gob.ec.

TABLA No.14 Trámites electrónicos por Dirección Zonal y tipo de trámite

Etiquetas de fila	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	Zona 7	Zona 8	Zona 9	Total general
Quipux	559	87	607	629	311	2.481	1.446	3.258	5.818	15.196
Trámite vía correo	547	167	960	705	291	2.025	4.931	3.732	7.659	21.017
Gob.ec	50	11	111	142	59	777	695	969	2.288	5.102
Total general	1.156	265	1.678	1.476	661	5.283	7.072	7.959	15.765	41.315

Fuente: Bases de datos de registro de trámites electrónicos

Elaborado por: Canales de Atención al Ciudadano

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

En la distribución por Dirección Zonal se puede observar que la dirección Zonal 8 y 9 representan 19% y 38% respectivamente.

Finalmente, al realizar una comparación de registros por tipo de proceso solicitado, se puede verificar que el proceso más demandado a través de la opción de trámites electrónicos es el de RUC, seguido del proceso de vehículos, tal como se muestra a continuación:

TABLA No.15 Trámites electrónicos por tipo de proceso solicitado

Etiquetas de fila	Claves	Otros	RUC	Vehículos	Total general
Quipux	2.869	778	8.431	3.118	15.196
Trámite vía correo	3.399	3.990	10.264	3.364	21.017
Gob.ec	663	271	3.404	764	5.102
Total general	6.931	5.039	22.099	7.246	41.315

Fuente: Bases de datos de registro de trámites electrónicos

Elaborado por: Canales de Atención al Ciudadano

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

En el mes de octubre se emitió un alcance al lineamiento para la atención de Trámites Electrónicos en los Departamentos de Asistencia al Ciudadano, incluyendo nuevas disposiciones a fin de mejorar los tiempos de atención y la gestión de los trámites recibidos por los canales electrónicos.

Durante el período enero a diciembre de 2020 se atendieron, a través del canal del *SRI telefónico*, 555.207 llamadas; 22.77% menos que en el mismo período del año 2019.

TABLA No.16 Resultados de gestión SRI telefónico

DETALLE	PERIODO		Variación
	Ene – Dic	Ene – Dic	
	2019	2020	
LLAMADAS ATENDIDAS	718.920	555.207	-22,77 %
LLAMADAS ABANDONADAS	26.673	174.584	554,53 %
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA	00:00:27	00:03:03	577,78 %

Elaborado por: Departamento Nacional de Asistencia al Ciudadano

Fuente: Sistema Genesys

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

La disminución de llamadas atendidas en el Centro de Atención Telefónica se debió principalmente a la suspensión de la jornada de atención presencial dispuesto en el Decreto 1017 emitido por el presidente de la República como parte de las medidas de acción por la pandemia de COVID-19, por lo que la atención de llamadas se realizó hasta el 16 de marzo de 2020 y se retomó el 1 de junio de 2020; además la capacidad operativa del año 2020 se vio reducida por diferentes factores, entre los principales: nombramientos provisionales en otras unidades administrativas sin reposición de partida, mayor número de servidoras en periodos de maternidad, servidores designados para ejecución de otras actividades de asistencia y capacitación en la Dirección Provincial, servidores con reposo médico por contagios de COVID-19 u otros motivos. Por lo expuesto, y debido a que este año se realizaron importantes y complejos cambios normativos como el régimen para microempresarios que acrecentó el tiempo de las llamadas atendidas, y sobre todo considerando que el canal presencial aún mantiene restricción por cumplimiento de aforos en los centros de atención, se incrementaron igualmente el número de llamadas abandonadas y los tiempos de espera, en 554,53% y 577,78%, respectivamente, en comparación con el año 2019. Cabe señalar que, solo durante el último trimestre del 2020, en comparación con el mismo periodo del año 2019, se incrementó el 45% de llamadas entrantes, esto es de 149.179 a 215.658.

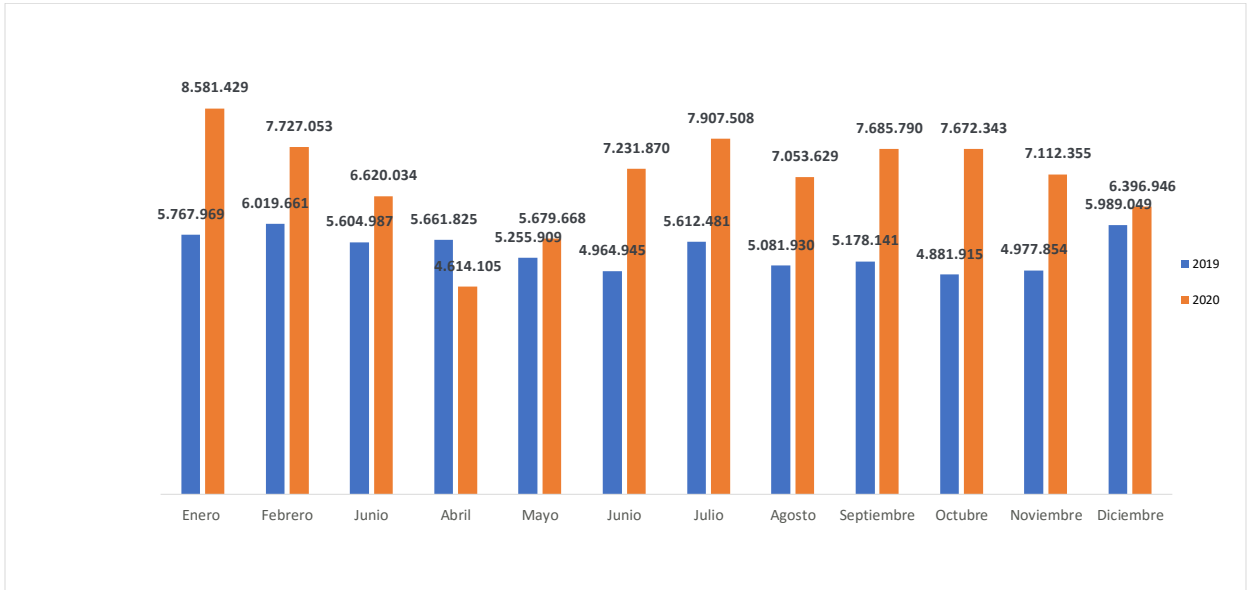
En cumplimiento de las disposiciones de teletrabajo emitidas por las autoridades competentes, se habilitó el buzón consulta tributarias@sri.gob.ec el 17 de marzo del presente año, como canal alternativo para el ciudadano / contribuyente, el cual se encuentra siendo atendido por el equipo del Centro de Atención Telefónica, que hasta 30 de junio de 2020 gestionó 44.126 correos.

Las encuestas de satisfacción del canal telefónico realizadas sobre 180.307 llamadas mantuvieron una calificación satisfactoria de 92,21%, que corresponden a aquellas calificadas como excelentes y muy buenas.

Esta Administración Tributaria a la vanguardia de las necesidades de los contribuyentes, cuenta con la página transaccional *SRI en Línea*, la cual en últimos años ha presentado mejoras en cuanto a los tramites expuestos en línea y a la imagen institucional, obteniendo un portal amigable que permiten acceder de forma rápida y segura.

A continuación, se presenta un comparativo del año 2019 – 2020, de esta manera se evidencia el crecimiento en los accesos del portal transaccional SRI en línea:

GRÁFICO No. 9 Comparativo de los accesos en SRI en línea



Elaborado por: Departamento Nacional de Asistencia al Ciudadano
Fuente: Google Analytics: www.sri.gob.ec y Portal transaccional SRI en Línea
Corte: Al 31 de diciembre de 2020

TABLA No.17 Accesos al portal institucional y accesos al portal SRI en línea

AÑO / MES	ACCESOS REGISTRADOS A LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL		SESIONES REGISTRADAS SRI EN LÍNEA		Variación
	2019	2020	2019	2020	
Enero	4.338.570	3.373.525	5.767.969	8.581.429	48,78 %
Febrero	4.387.106	2.892.871	6.019.661	7.727.053	28,36 %
Junio	4.126.222	2.400.590	5.604.987	6.620.034	18,11 %
Abril	3.039.584	1.824.200	5.661.825	4.614.105	-18,50 %
Mayo	2.754.257	2.146.693	5.255.909	5.679.668	8,06 %
Junio	2.659.851	2.796.123	4.964.945	7.231.870	45,66 %
Julio	2.773.202	2.751.297	5.612.481	7.907.508	40,89 %
Agosto	2.386.695	2.267.617	5.081.930	7.053.629	38,80 %
Septiembre	2.351.522	2.660.592	5.178.141	7.685.790	48,43 %
Octubre	2.202.468	2.576.866	4.881.915	7.672.343	57,16 %
Noviembre	2.169.712	2.331.154	4.977.854	7.112.355	42,88 %
Diciembre	2.291.072	2.344.973	5.989.049	6.396.946	6,81 %

Elaborado por: Departamento Nacional de Asistencia al Ciudadano
Fuente: Google Analytics
Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2020

Con la finalidad de que los sujetos pasivos autoricen a terceras personas la ejecución de los trámites en el canal presencial. A partir del 1 de septiembre de 2019, se habilitó de forma obligatoria la emisión de este certificado en línea como único documento habilitante para un tercero, brindando mayor seguridad al contribuyente y a la Administración Tributaria en la ejecución de los procesos. En el año 2020 se emitieron **127.122** certificados de autorizaciones a terceros.

TABLA No.18 Certificados de autorización a terceros emitidos

Mes	2020
Enero	17.180
Febrero	17.029
Marzo	9.252
Abril	169
Mayo	381
Junio	8.345
Julio	12.347
Agosto	11.442
Septiembre	12.935
Octubre	13.497
Noviembre	13.333
Diciembre	11.212
TOTAL	127.122

Elaborado por: Departamento Nacional de Asistencia al Ciudadano

Fuente: Aplicativo Certificados Tributarios

Fecha de Corte: 31 de diciembre 2020

Para acceder a los servicios transaccionales con los que cuenta la Administración Tributaria se requiere autenticación, para lo cual el contribuyente debe gestionar la clave de acceso al portal SRI en línea.

El proceso de gestión de claves, desde el mes de diciembre de 2019 ha incorporado mejoras, entre la cuales se encuentran, medida de seguridad que establece un correo electrónico único por contribuyente e interoperabilidad con la DINARDAP.

A continuación, se presenta las estadísticas respecto a este proceso durante el periodo enero – diciembre de 2020:

TABLA No.19 Gestión de Claves

ZONAL	PROVINCIA	Gestión de Claves a Enero - Diciembre 2020												TOTAL
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
ZONAL 1	Esmeraldas	2.713	2.394	1.193	1	29	68	1.333	892	1.471	1.139	1.121	1.252	13.606
	Imbabura	3.166	2.486	1.244	1	13	1.422	1.441	1.355	1.853	1.998	1.696	1.771	18.446
	Carchi	736	636	385	1	18	436	462	480	620	459	436	424	5.093
	Sucumbíos	1.676	1.109	674	0	58	424	708	667	815	734	558	672	8.095
	Total Zonal 1	8.291	6.625	3.496	3	118	2.350	3.944	3.394	4.759	4.330	3.811	4.119	45.240
ZONAL 2	Napo	650	615	338	0	2	275	473	434	457	579	345	364	4.532
	Orellana	1.254	1.103	636	0	2	20	684	758	833	552	636	558	7.036
	Total Zonal 2	1.904	1.718	974	0	4	295	1.157	1.192	1.290	1.131	981	922	11.568
ZONAL 3	Cotopaxi	2.359	1.919	1.030	2	5	681	1.689	1.475	1.615	1.446	1.311	1.288	14.820
	Tungurahua	3.784	2.838	1.452	1	100	2.135	2.347	2.211	2.573	1.926	1.628	1.696	22.691
	Chimborazo	4.663	3.316	1.894	4	134	1.691	2.345	1.922	1.922	2.578	2.336	2.201	25.006
	Pastaza	1.495	1.087	442	1	4	657	669	719	718	666	520	782	7.760
	Total Zonal 3	12.301	9.160	4.818	8	243	5.164	7.050	6.327	6.828	6.616	5.795	5.967	70.277
ZONAL 4	Manabí	9.132	6.194	3.734	2	23	2.230	5.011	4.717	5.017	5.006	4.605	4.401	50.072
	Santo Domingo de los Tsáchilas	3.278	2.648	1.535	1	175	1.816	1.540	1.633	1.910	1.622	1.531	1.578	19.267
	Total Zonal 4	12.410	8.842	5.269	3	198	4.046	6.551	6.350	6.927	6.628	6.136	5.979	69.339
ZONAL 5	Santa Elena	1.174	928	475	0	55	875	1.193	895	964	856	654	701	8.770
	Bolívar	1.065	654	422	0	0	501	642	548	639	613	594	595	6.273
	Los Ríos	5.187	3.924	2.385	0	11	1.955	3.317	3.182	3.551	2.872	2.901	2.796	32.081
	Galápagos	261	216	114	0	17	123	151	103	99	101	83	81	1.349
	Total Zonal 5	7.687	5.722	3.396	0	83	3.454	5.303	4.728	5.253	4.442	4.232	4.173	48.473
ZONAL 6	Cañar	2.432	2.003	1.208	1	8	1.290	1.344	1.094	1.533	1.667	1.403	1.513	15.496
	Azuay	4.053	3.602	1.912	0	223	1.319	2051	1.713	1.888	2.207	1.893	2.210	23.071

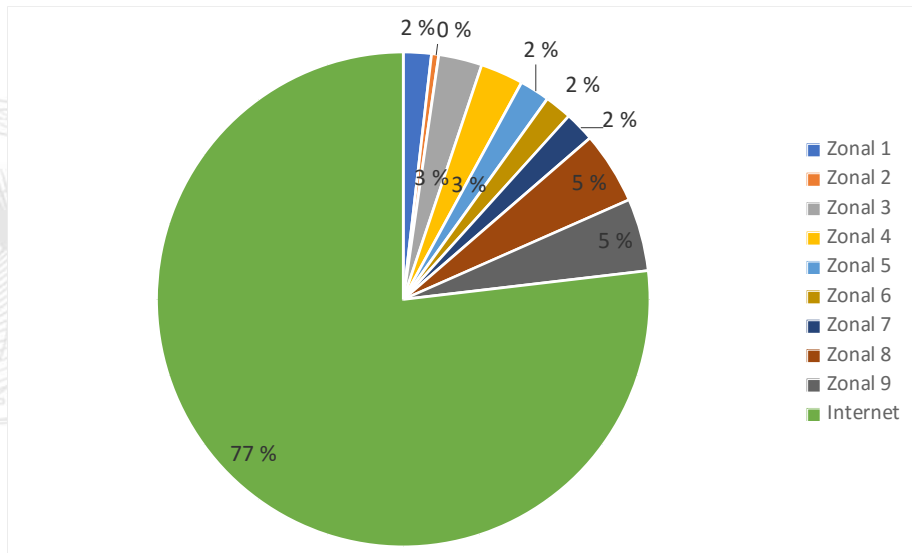
ZONAL	PROVINCIA	Gestión de Claves a Enero - Diciembre 2020												TOTAL
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
	Morona Santiago	890	635	401	0	0	370	485	477	494	549	478	460	5.239
	Total Zonal 6	7.375	6.240	3.521	1	231	2.979	3.880	3.284	3.915	4.423	3.774	4.183	43.806
ZONAL 7	El Oro	4.657	3.235	1.990	1	177	2.144	3.163	2.668	3.031	3.133	2.551	2.453	29.203
	Loja	2.328	2.542	1.636	2	54	1.455	1.394	1.034	1.437	1.205	1.187	1.348	15.622
	Zamora Chinchipe	596	439	308	0	1	65	443	331	413	444	304	228	3.572
	Total Zonal 7	7.581	6.216	3.934	3	232	3.664	5.000	4.033	4.881	4.782	4.042	4.029	48.397
ZONAL 8	Total Zonal 8	20.339	15.852	8.707	23	681	10.411	12.582	9.376	10.346	10.163	9.586	8.373	116.439
ZONAL 9	Total Zonal 9	21.604	17.311	8.723	27	109	1.746	13.245	10.446	11.949	11.262	10.533	9.891	116.846
INTERNET	Internet	270.678	192.296	138.571	83.580	140.417	169.303	191.476	150.448	155.037	144.257	137.478	120.673	1.894.214
TOTAL NACIONAL		370.170	269.982	181.409	83.648	142.316	203.412	250.188	199.578	211.185	198.034	186.368	168.309	2.464.599

Fuente: Gestión de Claves

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

GRÁFICO No. 10 Transacciones gestión de claves



Fuente: Gestión de Claves

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

La aplicación SRI Móvil es parte de los canales de atención, que brinda acceso desde los dispositivos inteligentes a diferentes servicios implementados como son consultas, denuncias, noticias, redes sociales, información de agencias y solicitud de turnos en línea, de una manera fácil y ágil, complementando los esquemas tradicionales de atención al ciudadano, la aplicación se encuentra disponible en las tiendas Apple Store, Google Play y AppGallery. En este último caso, la aplicación de la Administración Tributaria SRI Móvil, se liberó en el mes de marzo del 2020, en la plataforma de distribución de aplicaciones HUAWEI AppGallery llegando de esta manera a los dispositivos móviles HUAWEI.

A continuación, se presenta un cuadro estadístico con la variación en la cantidad de autorizaciones obtenidas por los contribuyentes en el esquema de facturación física, esto es por autorizaciones a establecimientos autorizados, preimpresos, autoimpresores y tickets de máquinas registradoras durante el periodo enero a diciembre de 2019 en comparación al mismo periodo del 2020:

TABLA No.20 Número de autorizaciones de facturación física obtenidas

Zonal	Ene - Dic 2019	Ene - Dic 2020	Variación %
Zona 1	172.431	129.060	-25,15 %
Zona 2	39.343	28.625	-27,24 %
Zona 3	267.055	196.401	-26,46 %
Zona 4	215.940	167.749	-22,32 %
Zona 5	124.711	99.256	-20,41 %
Zona 6	177.325	132.884	-25,06 %
Zona 7	195.154	144.431	-25,99 %
Zona 8	472.415	369.274	-21,83 %
Zona 9	614.269	440.770	-28,24 %
Total	2.278.643	1.708.450	-25,02 %

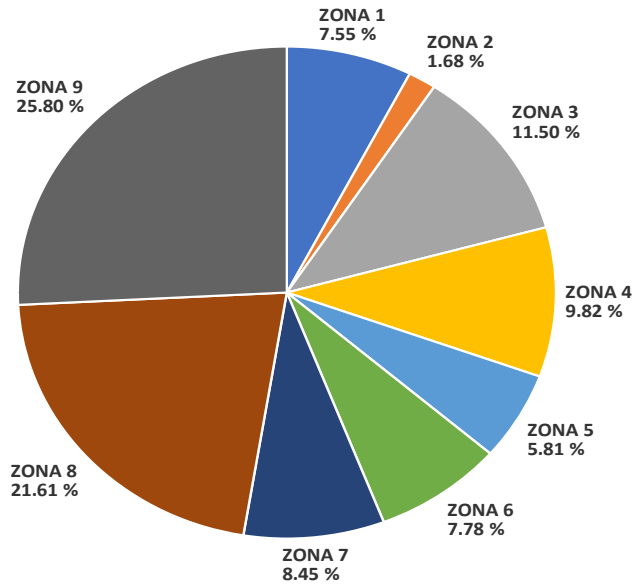
Fuente: Discoverer Desktop - Cubo Facturación

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: Al 31 de diciembre de 2020

La cantidad de autorizaciones en el esquema de facturación física de enero a diciembre de 2020 han disminuido en un 25,02% en comparación con el mismo periodo del 2019, pudiendo deberse a la emergencia sanitaria que limitó ejercer la mayor parte de actividades económicas.

GRÁFICO No. 11 Porcentaje de autorizaciones de facturación física por zonal



Fuente: Infoview - Universo de Comprobantes Electrónicos

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: Al 31 de diciembre de 2020

Adicionalmente, en cumplimiento con lo establecido en la Ley de Simplicidad y Progresividad Tributaria, relacionados con cambios en el Impuesto a los Consumos Especiales y Contribución Única y Temporal se realizaron los ajustes al Sistema de Estado Tributario, con lo cual estas obligaciones son consideradas para determinar el tiempo de facturación a autorizar.

TABLA No.21 Variación del número de comprobantes electrónicos recibidos, desglose por zonal y tipo de contribuyente – Enero a diciembre 2019 y Enero a diciembre 2020

ZONAL	Enero a Diciembre 2019			Enero a Diciembre 2020			Variación	
	Personas Naturales	Sociedades	Total	Personas Naturales	Sociedades	Total	Personas Naturales	Sociedades
Zonal 1	24.963.201	35.894.834	60.858.035	23.647.543	27.257.579	50.905.122	-5,27 %	-24,06 %
Zonal 2	5.263.739	2.103.245	7.366.984	5.531.223	1.593.017	7.124.240	5,08 %	-24,26 %
Zonal 3	46.667.215	54.023.300	100.690.515	42.626.705	45.614.038	88.240.743	-8,66 %	-15,57 %
Zonal 4	53.090.638	81.106.673	134.197.311	46.720.168	73.071.139	119.791.307	-12,00 %	-9,91 %
Zonal 5	34.424.297	40.876.011	75.300.308	31.783.478	35.948.527	67.732.005	-7,67 %	-12,05 %
Zonal 6	32.798.211	96.668.730	129.466.941	30.392.024	82.165.184	112.557.208	-7,34 %	-15,00 %
Zonal 7	27.485.693	60.436.625	87.922.318	25.452.524	49.917.011	75.369.535	-7,40 %	-17,41 %
Zonal 8	57.950.470	820.811.338	878.761.808	55.664.466	696.425.181	752.089.647	-3,94 %	-15,15 %
Zonal 9	62.332.664	816.161.919	878.494.583	57.464.570	655.246.596	712.711.166	-7,81 %	-19,72 %
Total comprobantes recibidos	344.976.128	2.008.082.675	2.353.058.803	319.282.701	1.667.238.272	1.986.520.973	-7,45%	-16,97%

Fuente: Infoview - Universo de Comprobantes Electrónicos

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: Al 31 de diciembre de 2020

El total comprobantes electrónicos recibidos durante los meses de enero a diciembre de 2020 fue de 1.986.520.973, la cantidad de comprobantes emitidos por personas naturales disminuyó en un 7,45% y en sociedades en un 16,97%.

Esta disminución podría deberse a la limitación para ejercer determinadas actividades económicas por la emergencia sanitaria, ya que se verifican que en los meses de abril y mayo del 2020 decrecieron en un 54,14% y 44,41% respectivamente. Se verifica una menor disminución de emisión de comprobantes electrónicos en los meses posteriores, presentando además un incremento del 0,17% en octubre de 2020 comparado con el mismo mes del 2019.

TABLA No.22 Variación del número de comprobantes electrónicos recibidos Enero a diciembre 2019 y Enero a diciembre 2020

Mes	Enero – Diciembre 2019			Enero - Diciembre 2020			Variación
	Personas Naturales	Sociedades	Total	Personas Naturales	Sociedades	Total	Total comprobantes
Enero	24.309.880	158.867.314	183.177.194	31.826.140	174.597.427	206.423.567	12,69%
Febrero	23.695.974	150.793.209	174.489.183	31.146.155	166.818.902	197.965.057	13,45%
Marzo	26.793.681	163.658.245	190.451.926	24.618.369	129.957.749	154.576.118	-18,84%
Abril	27.494.942	164.720.808	192.215.750	12.913.483	75.243.221	88.156.704	-54,14%
Mayo	29.030.014	170.302.398	199.332.412	17.405.443	93.411.074	110.816.517	-44,41%
Junio	28.307.337	166.828.643	195.135.980	24.166.642	124.372.823	148.539.465	-23,88%
Julio	30.209.652	172.347.151	202.556.803	27.115.722	137.821.180	164.936.902	-18,57%
Agosto	31.202.276	174.730.628	205.932.904	27.926.656	139.395.707	167.322.363	-18,75%
Septiembre	30.641.098	168.881.247	199.522.345	28.862.764	150.133.680	178.996.444	-10,29%
Octubre	28.557.795	158.381.336	186.939.131	31.200.653	156.056.144	187.256.797	0,17%
Noviembre	30.677.634	170.012.003	200.689.637	29.758.737	150.827.612	180.586.349	-10,02%
Diciembre	34.055.845	188.559.693	222.615.538	32.341.937	168.602.753	200.944.690	-9,73%
Total comprobantes recibidos	344.976.128	2.008.082.675	2.353.058.803	319.282.701	1.667.238.272	1.986.520.973	-15,58%

Fuente: Infoview - Universo de Comprobantes Electrónicos

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: Al 31 de diciembre de 2020

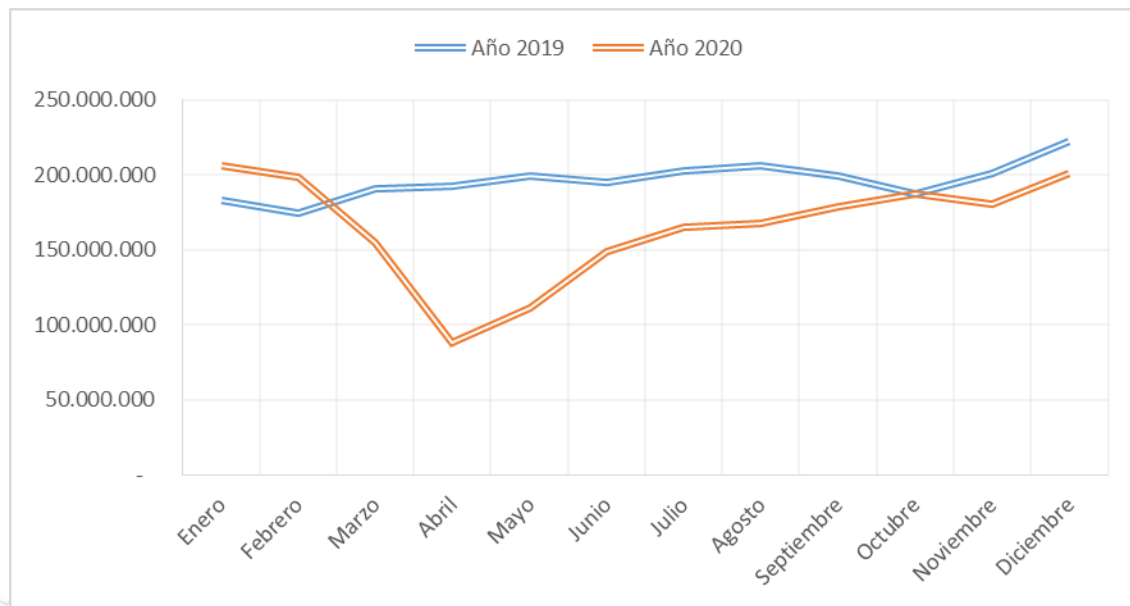


GRÁFICO No. 12 Variación del número de Comprobantes Electrónicos recibidos por mes

Fuente: Infoview - Universo de Comprobantes Electrónicos

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: Al 31 de diciembre de 2020

En cumplimiento a la Resolución No. NAC-DEGERCGC-00000431 del 28 de diciembre de 2018, desde el último trimestre del 2019, se inició el proceso persuasivo y disuasivo para que los contribuyentes que realizan actividades de venta de gas licuado de petróleo cumplan con la obligatoriedad de emisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios de forma electrónica, lo cual se fundamentó en la difusión mediante capacitaciones y comunicaciones por redes sociales. Adicionalmente, en el caso de los comercializadores de combustibles líquidos derivados de hidrocarburos y biocombustibles, en conjunto con el Ministerio de Gobierno y ARCH se efectuó controles que aseguren la correcta emisión y llenado de las facturas en la venta de este derivado, realizando como acción, entre otras, la ejecución de operativos de verificación para lo cual se emitieron lineamientos y oficios informativos, considerando que se trata de información imprescindible para análisis económicos necesarios por el gobierno. Finalmente, al momento se ha desarrollado en el sistema de comprobantes electrónicos una validación que impide receptor comprobantes por ventas de combustible emitidos a consumidor final, lo cual permite tener datos más depurados, enfocados en la colaboración interinstitucional para el análisis del consumo de combustible de la población.

Durante el segundo trimestre, remitieron lineamientos para la atención en línea de trámites que se receptaban de forma electrónica, tales como: Corrección o eliminación de bajas de comprobantes, anulación de comprobantes electrónicos, calificación de taxímetros, revisión de peticiones de autorización de establecimientos gráficos a fin de habilitar la atención de estos trámites como opción por la emergencia sanitaria.

A continuación, se detalla el número de contribuyentes autorizados a emitir comprobantes electrónicos:

TABLA No.23 Total de contribuyentes por zonal con autorización facturación electrónica a diciembre de 2020

Zonal	PERSONA NATURAL	SOCIEDADES	TOTAL
Zona 1	5.329	1.765	7.094
Zona 2	1.116	512	1.628
Zona 3	9.006	2.931	11.937
Zona 4	7.951	2.570	10.521
Zona 5	3.844	1.443	5.287
Zona 6	8.563	3.616	12.179
Zona 7	7.410	3.182	10.592
Zona 8	23.683	16.100	39.783
Zona 9	35.333	20.246	55.579
TOTAL	102.235	52.365	154.600

Fuente: Infoview - Universo de Comprobantes Electrónicos

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: Al 31 de diciembre de 2020

Durante el primer bimestre del año 2020, la tendencia en la presentación de declaraciones por parte de los contribuyentes fue creciente, sin embargo, desde el mes de marzo debido a la emergencia sanitaria por Covid-19 y las medidas tomadas por las autoridades pertinentes, impactó en la actividad económica del país, reflejándose un decrecimiento en la presentación de declaraciones y su recaudación, cuya tendencia decreciente se ha mantenido hasta el mes de diciembre de 2020.

TABLA No.24 Estadísticas del proceso de declaraciones y anexos

Detalle	Ene-Dic 2019	Ene-Dic 2020	% de Variación
DECLARACIONES RECEPTADAS	19.156.140,00	17.712.500	-7,54%
ANEXOS RECEPTADOS	3.584.923	3.150.481	-12,12%

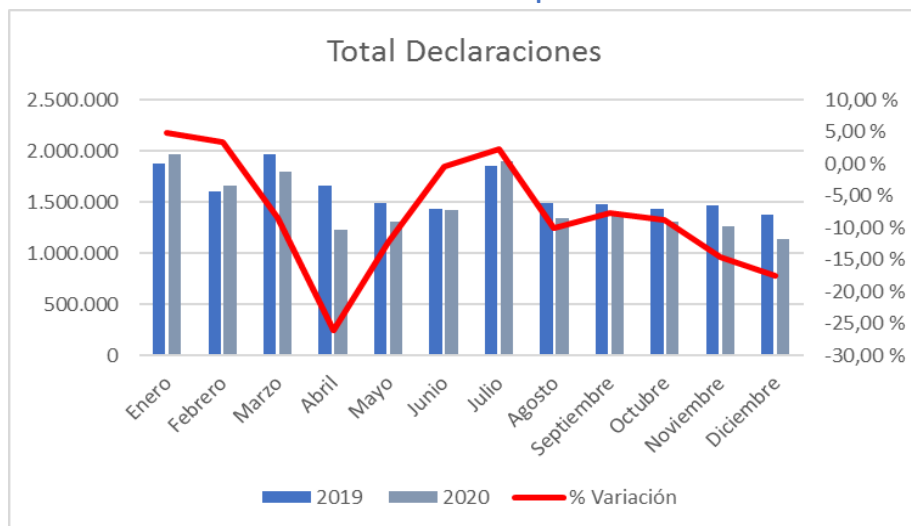
Fuente: Visor Declaraciones y Anexos

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

El valor original de las deudas firmes alcanza los 1.521,89 millones de dólares, distribuidos en 886.966 deudas.

GRÁFICO No. 13 Evolución mensual de Recepción de Declaraciones

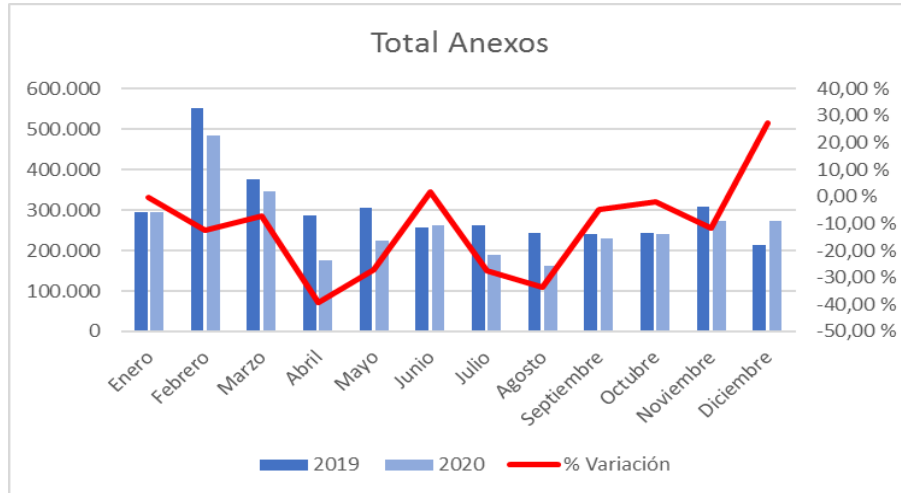


Fuente: Infoview - Visor Declaraciones y Anexos

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

Fecha de corte: Al 31 de diciembre de 2020

GRÁFICO No. 14 Evolución mensual de Recepción de Declaraciones

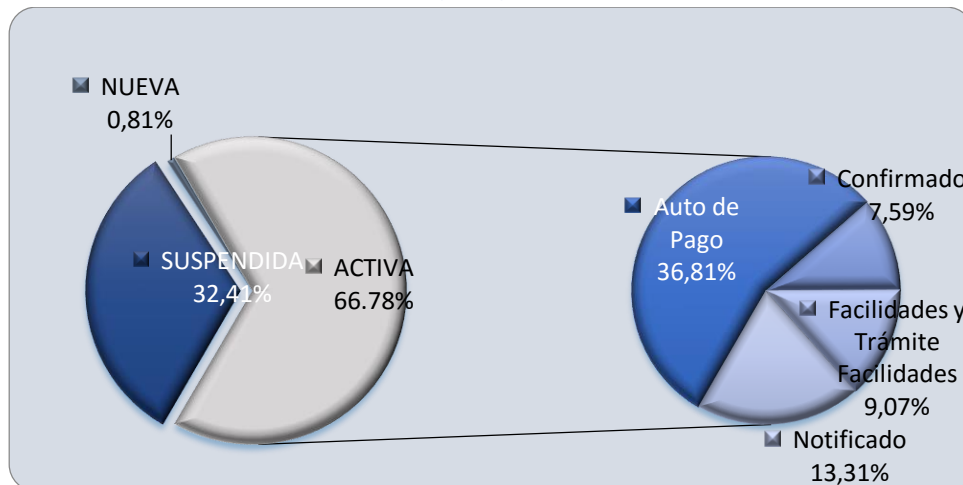


Fuente: Infoview - Visor Declaraciones y Anexos
 Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano
 Fecha de corte: Al 31 de diciembre de 2020

2.2. Departamento de Cobro

De la cartera total registrada en el Sistema Nacional de Gestión de Cobro al 31 de diciembre del 2020, el 32,41 % corresponde a obligaciones cuya acción de cobro se encuentra suspendida por encontrarse impugnadas, reclamadas o en excepciones, mientras que el 66,78 % se encuentra en estados activos dentro del proceso de cobro, sobre estas obligaciones se mantienen acciones de cobro persuasivo automático ejecutadas a través del Contact Center, agentes de Cobro, envío de correos electrónicos y mensajes de texto (SMS) masivos, en cada una de las provincias que forman parte de las 9 zonas, así como inicios y continuación de juicios coactivos.

GRÁFICO No. 15 Monto de cartera por tipo de estado a diciembre 2020



Elaborado por: Cobro Nacional
 Fuente: Base de Datos SRI

En la cartera activa a diciembre 31 de 2020, se puede observar que las Zonas 8 (Guayas) y Zona 9 (Pichincha) mantienen el 68,56% del monto total de la cartera activa nacional.

Dentro de la cartera suspendida a diciembre de 2020, los documentos suspendidos con mayor porcentaje son las Actas de Determinación, Liquidaciones de Pago, Resoluciones Administrativas y Títulos de Crédito

que entre estas acaparan el 97,40% del monto total suspendido, siendo el de mayor importancia el de Actas Definitivas de Determinación que representa el 59,80% del monto total suspendido.

En el último trimestre del año 2020 el sistema de llamadas automáticas de voz IVR (por sus siglas en inglés) se realizaron 189.496 llamadas automáticas a contribuyentes con deudas pendientes. Con fecha 24 de diciembre de 2020 se procede a desactivar los aplicativos del sistema de Gestión de Cobro debido al paso a producción del proyecto GOB por lo que no se genera la información para Genesys, por ende, no se envía información para IVR.

Se realizaron 59 campañas de correos electrónicos en el último trimestre del año en cual se persuadieron a 338.801 contribuyentes, el envío de los correos electrónicos se realizó a través de la cuenta genérica sri.info@infosri.gob.ec utilizando el aplicativo 'Gestión de la Documentación' que es administrado por Secretaría General de acuerdo a cupo asignado y según la capacidad disponible debido a que este aplicativo utiliza la infraestructura tecnológica del Servicio de Rentas Internas.

Por la limitante de la herramienta se enviaron campañas generales de:

- Deudas pendientes de pago
- Plan excepcional de pagos
- Facilidades de pago
- Facilidades de pago Remisión
- Anticipo impuesto a la renta años anteriores
- IVA y retenciones 2020
- Infografías de medios de pago
- Contribución Única y Temporal
- Contribuciones Solidarias

Con respecto al chat de Cobro que se ha convertido en un medio de contacto a través del cual los contribuyentes que mantienen deudas pendientes con la Administración Tributaria solventan sus inquietudes con respecto a los procesos de Cobro. La atención de las consultas de contribuyentes que mantiene deudas se encuentra a cargo del personal del Departamento de Cobro de la Dirección Zonal 8.

En el mes de octubre se genera un informe operacional en donde se adjuntaron estadísticas de uso de esta herramienta y un informe de la zona 8 sobre la capacidad operativa para atención de este canal.

A continuación, se detalla las consultas ingresadas, atendidas y abandonadas durante los meses del último trimestre del 2020.

TABLA No.25 Consultas ingresadas, atendidas y abandonadas

	Ingresadas	Atendidas	Abandonadas y otras
Octubre	1028	420	595
Noviembre	1.116	198	911
Diciembre	590	163	423

Fuente: Sistema Genesys

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

En tal sentido, la gestión de cobro a través del ejercicio de la jurisdicción coactiva se ha enfocado en continuaciones de procedimientos coactivos, inicio de Autos de Pago y mantenimiento de la cartera con riesgo de prescripción. Por lo expuesto, corresponde presentar la situación de la gestión coactiva (Inicio de Procedimientos Coactivos durante el año 2020 y Continuaciones realizadas).

Dentro del año 2020 no se han realizado subastas y remates de bienes, debido a la emergencia sanitaria producida por el COVID19 pese a que las mismas estaban planificadas para dicho periodo. Es importante recalcar que a partir del 7 de julio de 2018 se debe aplicar el Código Orgánico Administrativo COA cuya incidencia en la coactiva tributaria es la base de los remates que desde esta fecha es el 100% en todos los casos.

Es oportuno indicar además que se ha realizado el análisis y seguimiento de casos especiales en distintas Direcciones Zonales por parte de la Dirección Nacional de cuantía representativa o casuística complicada en apoyo y retroalimentación desde esta dirección, efectuando también la validación de la veracidad de los estados en el Sistema de Cobro.

Con el objetivo de incrementar la recaudación de la Administración Tributaria, se incorpora el proceso de Reintento de Débito en deudas generadas por débitos rechazados. En base a la Resolución No. NAC-DGERCGC17-00000106, del 8 de febrero de 2017, la cual resuelve que, en caso de insuficiencia de fondos en las cuentas registradas por el sujeto pasivo, el Servicio de Rentas Internas podrá solicitar directamente a las Instituciones Financieras autorizadas, el débito automático de los valores correspondientes a las obligaciones tributarias adeudadas en la misma cuenta o en cualquiera de las cuentas registradas por el sujeto pasivo.

El proceso de Reintento de débito se aplica para declaraciones realizadas con forma de pago Convenio de Débito y que han sido rechazadas por falta de recursos totales en las cuentas bancarias del contribuyente, convirtiéndose en deuda firme en el Sistema de Gestión de Cobro. El débito de las deudas registradas como débito rechazado se realiza del total del impuesto más los intereses correspondientes generados a la fecha de débito.

2.3. Departamento de Derechos del Contribuyente

En el período enero – diciembre 2020 se recibieron 8.349 quejas evidenciando un incremento del 102,33% en relación con el mismo período del año 2019; ocurre la misma situación en el caso de las sugerencias, en donde se puede evidenciar un incremento del 22,65%. Adicionalmente, se puede observar en los datos presentados que existe una disminución del número de felicitaciones receptadas, para el año 2020 la variación es de -62,28%. Con respecto al total de procesos receptados en el año 2020, se puede observar que existe una variación positiva en promedio del 20,90% en cuanto al año 2019.

TABLA No.26 Comparativo enero – diciembre 2019 vs 2020

Comparación Anual					
Proceso	Enero – Diciembre 2019	% de participación	Enero – Diciembre 2020	% de participación	% Variación Anual
Sugerencias	309	7,05 %	379	4,54 %	22,65 %
Quejas*	3.908	89,14 %	7.907	94,71 %	102,33 %
Felicitaciones	167	3,81 %	63	0,00 %	-62,28 %
Total	4.384	100%	8.349	99,25 %	90,44 %

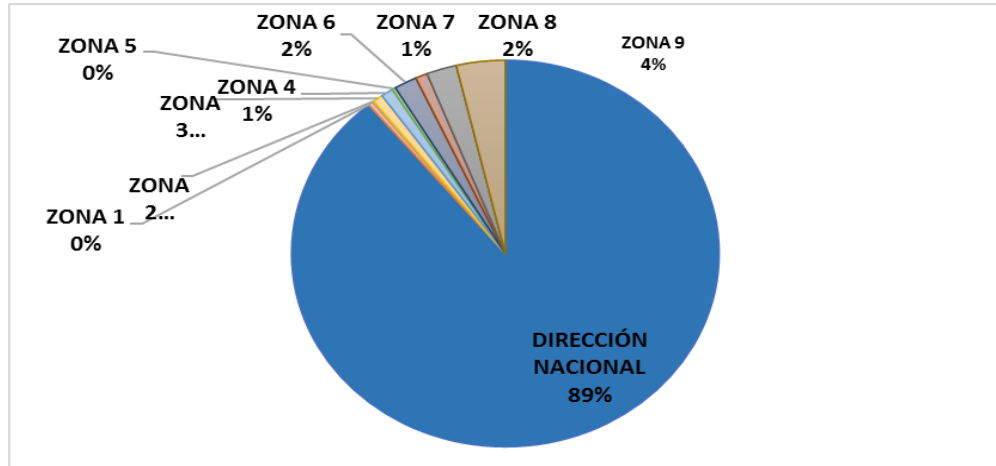
Elaborado por: Departamento Nacional de Derechos del Contribuyente.

Fuente: Matriz de Derechos del Contribuyente.

Fecha de corte: 05 de enero de 2021.

Nota importante:* Los registros incluyen 120 quejas receptadas y gestionadas por el Dpto. Gestión de la Calidad y CI.

GRÁFICO No. 16 Distribución por dirección – sugerencias, quejas y felicitaciones



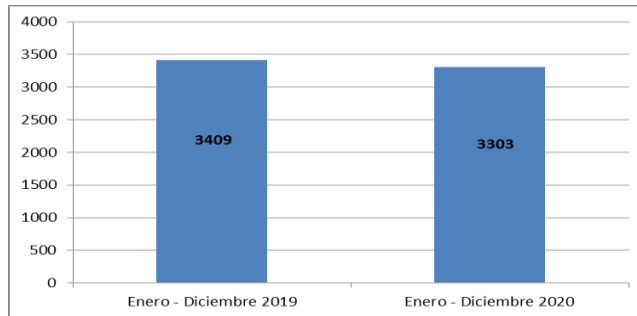
Elaborado por: Departamento Nacional de Derechos del Contribuyente.

Fuente: Matriz de Derechos del Contribuyente.

Fecha de corte: 05 de enero de 2021

En el período enero – diciembre 2020 fueron ingresadas 3.303 denuncias tributarias, lo cual representa una disminución del 3,11%, respecto de las denuncias tributarias ingresadas en el mismo período en el año 2019 (3.409).

GRÁFICO No. 17 Denuncias tributarias comparativo enero – diciembre 2019 vs 2020



Elaborado por: Departamento Nacional de Derechos del Contribuyente.

Fuente: Sistema Nacional de Denuncias.

Fecha de corte: 06 de enero de 2021

El canal más utilizado por la ciudadanía para presentar sus denuncias tributarias en el período enero – diciembre de 2020 es el electrónico (página web institucional, SRI Telefónico, SRI Móvil, redes sociales institucionales) con un 76,23%, seguido de las ventanillas de las Secretarías Zonales y Provinciales; y/o Centros de Atención con un 23,77%. Cabe señalar que, en el período enero – diciembre de 2020 ha existido un aumento del 64.90%, respecto del número de denuncias tributarias ingresadas por el canal electrónico en el mismo período del año 2019; y, una disminución del -58,28% respecto de las denuncias tributarias ingresadas en las ventanillas de las Secretarías Zonales y Provinciales, aspecto que se explica por la utilización masiva de medios electrónicos por parte de la ciudadanía, dada la emergencia sanitaria originada por la propagación del Covid-19.

TABLA No.27 Denuncias tributarias – canales más utilizados

Comparación Anual					
Denuncias Tributarias	Enero – Diciembre 2019	% de participación	Enero – Diciembre 2020	% de participación	% Variación Anual
Denuncias ingresadas mediante Secretaría (físicas)	1.882	55,21 %	785	23,77 %	-58,28 %

Comparación Anual					
Denuncias Tributarias	Enero – Diciembre 2019	% de participación	Enero – Diciembre 2020	% de participación	% Variación Anual
Denuncias ingresadas por el canal electrónico (página web institucional, SRI Telefónico, SRI Móvil, Teléfono Rojo, redes sociales institucionales)	1.527	44,79 %	2.518	76,23 %	64.90 %
Total	3.409	100,00 %	3.303	100,00 %	-3,11 %

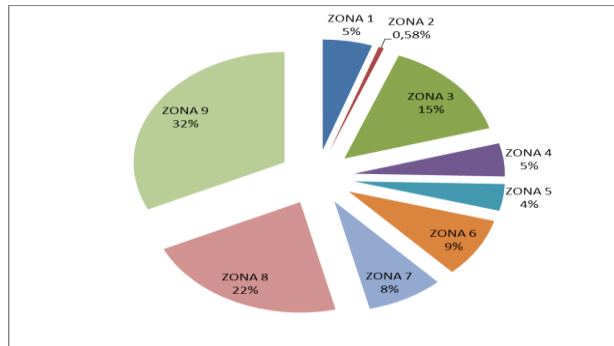
Elaborado por: Departamento Nacional de Derechos del Contribuyente.

Fuente: Sistema Nacional de Denuncias.

Fecha de corte: 06 de enero de 2021

A continuación, la distribución de denuncias tributarias ingresadas en cada Dirección Zonal de enero a diciembre de 2020:

GRÁFICO No. 18 Distribución por zonal - denuncias tributarias



Elaborado por: Departamento Nacional de Derechos del Contribuyente.

Fuente: Sistema Nacional de Denuncias.

Fecha de corte: 05 de enero de 2021.

En el período enero – diciembre 2020 se receptaron 98 denuncias administrativas, a las que se les ha dado el siguiente tratamiento:

TABLA No.28 Denuncias administrativas – tratamiento

No. Denuncias Administrativas	Tratamiento	Unidad Administrativa	Observación
25	Direccionadas	Departamento de Seguridad Institucional	Presuntos actos de fraude.
18	Direccionadas	Dirección Nacional / Zonal	Presuntas faltas disciplinarias / Otras Casuísticas.
53	Direccionadas	Otras unidades	Se identificó que eran denuncias tributarias / quejas / consultas.
2	Desestimadas		Sin identificación de presuntas infracciones.
98			

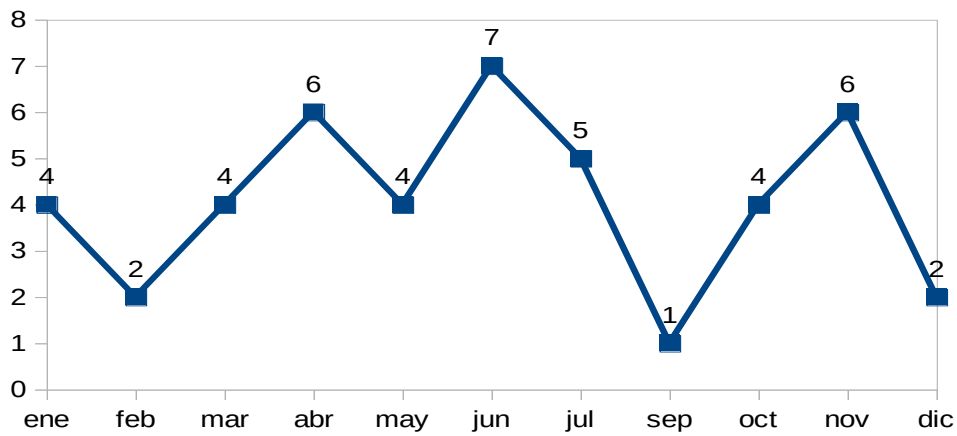
Elaborado por: Departamento Nacional de Derechos del Contribuyente.

Fuente: Registro de Denuncias Administrativas

Fecha de corte: 07 de enero de 2021

Del total receptado, el Departamento de Derechos del Contribuyente identificó y registró 45 denuncias administrativas durante el período enero a diciembre del 2020.

GRÁFICO No. 19 Detalle mensual de denuncias administrativas Período: Ene – Dic 2020



Elaborado por: Departamento Nacional de Derechos del Contribuyente.
Fuente: Registro de Denuncias Administrativas.
Fecha de corte: 07 de enero de 2021.

En el período comprendido enero a diciembre del 2020, han sido recibidas e ingresadas un total de 45 denuncias administrativas, las que han sido direccionadas en su totalidad al Departamento de Seguridad Institucional para el análisis e investigación.

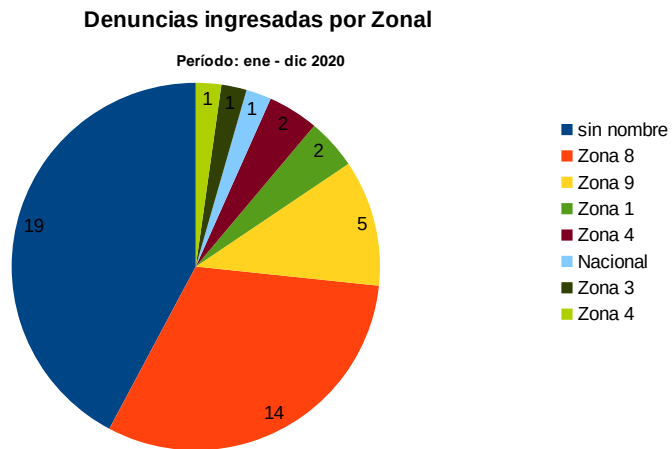
TABLA No.29 Denuncias administrativas – infracciones

Infracción administrativa	No.
Presunción de una fuga de información que solo puede obtenerse de los aplicativos por personal del SRI	7
Denuncias administrativas que hagan referencia al cometimiento de presuntos delitos que afecten directamente a la imagen y desarrollo de las actividades del Servicio de Rentas Internas.	7
Hechos denunciados tengan relación con la recepción errática de requisitos formalmente establecidos en los procedimientos, por parte del servidor del SRI, que hayan generado en el contribuyente o terceros aparentes perjuicios.	5
Ejercer otro cargo o desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante el tiempo fijado como horario de trabajo para el desempeño de sus labores, excepto quienes sean autorizados para realizar sus estudios o ejercer la docencia en las universidades e instituciones politécnicas del país, siempre y cuando esto no interrumpa el cumplimiento de la totalidad de la jornada de trabajo o en los casos establecidos en la presente Ley.	4
Tramitación indebida	3
Total	26

Elaborado por: Departamento Nacional de Derechos del Contribuyente.
Fuente: Registro de Denuncias Administrativas.
Fecha de corte: 06 de enero de 2021.

En el reporte de las infracciones administrativas del período enero a diciembre del 2020, se puede observar que las infracciones administrativas recurrentes fueron: *“Presunción de una fuga de información que solo puede obtenerse de los aplicativos por personal del SRI”* y *“Denuncias administrativas que hagan referencia al cometimiento de presuntos delitos que afecten directamente a la imagen y desarrollo de las actividades del Servicio de Rentas Internas”*.

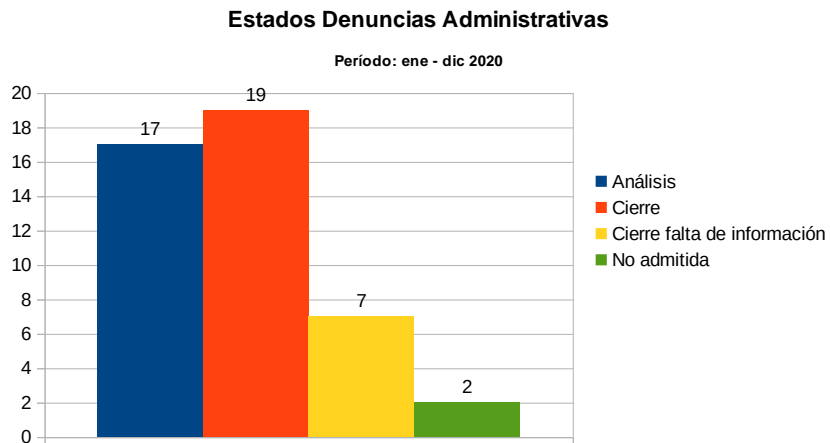
GRÁFICO No. 20 Distribución de denuncias administradas por zonas



Elaborado por: Departamento Nacional de Derechos del Contribuyente.
Fuente: Registro de Denuncias Administrativas.
Fecha de corte: 06 de enero de 2021.

Se muestra la distribución de denuncias ingresadas por Direcciones Zonales y se evidencia que existe una gran cantidad de denuncias sin la descripción de la Zonal (el denunciante no coloca la zona), se han ingresado 19 denuncias administrativas que representa el 42,22% a Nivel Nacional.

GRÁFICO No. 21 Estados denuncias administrativas



Elaborado por: Departamento Nacional de Derechos del Contribuyente.
Fuente: Registro de Denuncias Administrativas.
Fecha de corte: 06 de enero de 2021.

Denuncias pendientes de reportar una gestión por parte de las áreas administrativas.

A continuación, presenta el estado de las denuncias del período enero a diciembre de 2020, por unidad administrativa.

TABLA No.30 Denuncias administrativas - por estado

Departamento Direccionado	Estado Denuncia	No.
Seguridad Institucional	Análisis	11
	Cierre	8
Inteligencia Tributaria y Seguridad Institucional	Análisis	6
Asistencia al Contribuyente Zonal 9	Cierre	1

Departamento Direccionado	Estado Denuncia	No.
Calidad del Servicio y Cambio Institucional	Cierre	1
Coordinador Zonal 3 de UATH	Cierre	1
Derechos del Contribuyente	Cierre falta de información	7
	No admitida	2
Derechos del Contribuyente Zonal 3	Cierre	1
Dirección Nacional Coordinación de Canales	Cierre	2
Dirección Nacional Coordinación Dev. De Impuestos	Cierre	1
Dirección Nacional RUC	Cierre	1
Gestión Tributaria Dirección Zonal 9	Cierre	1
Dirección Zonal 8	Cierre	1
Reclamos Zonal 8	Cierre	1
Total Resultado		45

Elaborado por: Departamento Nacional de Derechos del Contribuyente.

Fuente: Registro de Denuncias Administrativas.

Fecha de corte: 07 de enero de 2021.

Dentro de las funciones del departamento de Derechos del Contribuyente se encuentra realizar el seguimiento de las acciones efectuadas en las denuncias presentadas a la Administración Tributaria hasta su finalización, en tal sentido, desde el mes de octubre se efectuó el seguimiento a los casos que se encuentran pendientes de investigación a todas las áreas administrativas, para hacer un seguimiento particular a cada una de ellas hasta su cierre.

2.4. Departamento de Recaudación y Reintegros

La recaudación acumulada de enero a diciembre 2020 superó los 12.381 millones, en donde el medio de pago "efectivo" representa el 80,16% del total recaudado, y con un decremento del 13,23% respecto al año anterior.

TABLA No.31 Recaudación acumulada por medio de pago comparativo a diciembre 2020- en miles de dólares

DESCRIPCIÓN	2020							2019	
	I TRIM	II TRIM	III TRIM	OCT	NOV	DIC	IV TRIM	TOTAL	TOTAL
EFFECTIVO	2.809.409	2.373.344	2.451.578	748.214	777.580	764.846	2.290.640	9.924.971	11.104.152
LEY SOLIDARIDAD (A)	4.661	2.650	1.920	506	930	8.756	10.192	19.422	15.793
TÍTULOS VALORES UTILIZADOS (B)	170.735	114.135	138.848	55.072	47.298	69.497	171.867	595.585	739.128
OTROS (C)	55.776	38.404	96.777	11.074	9.153	57.650	77.877	268.833	359.059
SENAE (D)	443.149	313.896	355.659	141.662	151.346	167.060	460.069	1.572.773	2.050.715
TOTAL GENERAL	3.483.729	2.842.429	3.044.782	956.527	986.307	1.067.810	3.010.644	12.381.584	14.268.846
VARIACIÓN								-13,23%	

(A) Valor de recaudación por la Ley de Solidaridad, incluye todas las formas de pago

(B) Recaudación con títulos valores, incluye notas de crédito SRI y títulos valor del BCE

(C) Valores que se registran en la CUT por concepto de Hidrocarburos, coactivas y neteos

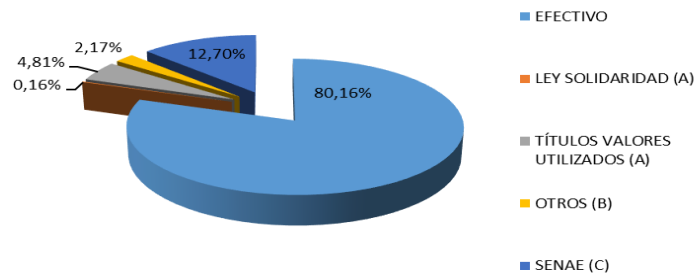
(D) Valores que se registran en la CUT correspondientes a recaudación SENAE

Fuente: Base de datos del SRI

Elaborado por: Departamento de Recaudación y Reintegro

Fecha de corte: 12/01/2021

GRÁFICO No. 22 Participación formas de pago a diciembre 2020 – en porcentaje



(*) Información a diciembre 2020

Fuente: Base de datos del SRI

Elaborado por: Departamento de Recaudación y Reintegro

Fecha de corte: 12/01/2021

El indicador brecha de pago en monto es calculado y reportado en GPR desde el año 2012. La brecha de pago sobre las declaraciones recibidas por internet a diciembre 2020 alcanza el 2.94%, obteniendo un incremento porcentual con respecto al año anterior del 0.93%. La forma de pago con la brecha más elevada a diciembre 2020, es "Otras formas de pago" con el 13.37%; con relación al mismo período del año 2019 existe un incremento del 3.76%.

TABLA No.32 Brecha de Pago en Monto a diciembre 2020- en miles de dólares

FORMA DE PAGO	2019			2020		
	MONTO DECLARACIONES NO PAGADAS	MONTO DECLARACIONES EFECTUADAS	BRECHA DE PAGO	MONTO DECLARACIONES NO PAGADAS	MONTO DECLARACIONES EFECTUADAS	BRECHA DE PAGO
CONVENIOS DE DEBITO	74.099	9.698.699	0,76%	71.146	8.511.562	0,84%
OTRAS FORMAS DE PAGO	153.401	1.596.140	9,61%	229.480	1.716.416	13,37%
TOTAL GENERAL	227.500	11.294.839	2,01%	300.627	10.227.978	2,94%

(*) Información del resultado del indicador brecha de pago en monto a diciembre 2020.

Fuente: Base de datos del SRI

Elaborado por: Departamento de Recaudación y Reintegro

Fecha de corte: 12/01/2021

El reintegro tributario durante el período 2020, alcanzó los USD 1.216,66 millones, a través de una permanente ejecución de lo dispuesto en actos administrativos y judiciales que reconocen la devolución de impuestos. Su enfoque estratégico específico incorpora el aporte a la equidad del sistema tributario, como su principio constitucional medular, siendo los principales beneficiarios, los sectores productivos y los grupos de atención prioritaria, entre los que se encuentran personas de la tercera edad y con discapacidad.

Su resultado conforme al mecanismo de reintegro, se detalla a continuación:

TABLA No.33 Comparativo de mecanismo de reintegro de enero a diciembre 2020 – en miles de dólares

MECANISMO	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	PERIODO 2020	%	PERIODO 2019	VARIACIÓN
Notas de Crédito	154.520	66.741	204.699	247.222	673.181	55,33%	755.401	-10,88%

MECANISMO	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	PERIODO 2020	%	PERIODO 2019	VARIACIÓN
Reconocimiento Presupuestario MEF	110.888	33.431	71.839	76.420	292.578	24,05%	490.263	-40,32%
Acreditaciones	36.727	29.149	23.595	131.883	221.354	18,19%	299.355	-26,06%
Compensaciones	8.407	2.357	8.125	10.653	29.542	2,43%	48.572	-39,18%
TOTAL	310.543	131.679	308.257	466.177	1.216.656	100%	1.593.592	-23,65%

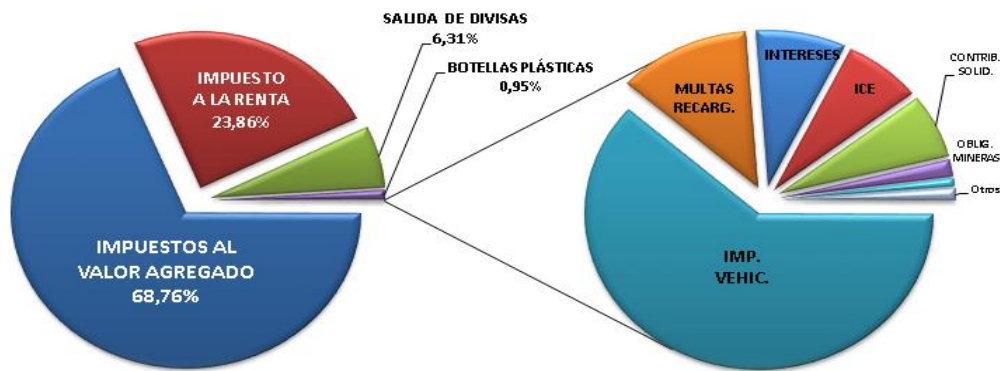
Fuente: Base de Datos SRI SAD

Elaborado por: Departamento de Recaudación y Reintegro

En términos monetarios, los primeros meses de la emergencia sanitaria tuvieron una significativa tendencia decreciente. El reconocimiento presupuestario y las compensaciones son los mecanismos de reintegro de mayor afectación, alcanzando un decremento del 40%. La Administración Tributaria por su parte, replicó esta restricción fiscal mediante su incentivo al uso de las notas de crédito, gestionando mediante este mecanismo un 55,33%, del valor total reembolsado en el período, aportando significativamente al Ministerio de Economía y Finanzas como ente rector de las Finanzas Públicas, para que cuente con una mayor liquidez y disponibilidad de recursos fiscales.

Esta forma de pago incentivada principalmente por contribuyentes del sector privado que reciben montos altos de devolución, se ha visto favorecida por la rapidez en su emisión y consecuentemente, en el reintegro. El impuesto de mayor devolución es el Impuesto al Valor Agregado, que representa el 68,76% del monto total del reintegro (836,53 millones de USD), destinado principalmente a determinados sectores económicos o a grupos de atención prioritaria, como un beneficio e incentivo establecido legalmente para la promoción de la actividad económica y productiva, así como del ahorro, la inversión o la reinversión. Lo siguen el Impuesto a la Renta con el 23,86% (290,27 millones de USD), el Impuesto a la Salida de Divisas con el 6,31% (76,80 millones de USD), el Impuesto Redimible a las Botellas Plásticas con el 0,95% (11,60 millones de USD) y otros impuestos (Imp. Vehiculares, Multas y Recargos, ICE, Intereses, Contribuciones Solidarias, Obligaciones Mineras, Contribución Única y Temporal, RISE, entre otros) con el 0,12% restante. El reintegro tributario por impuesto se muestra a continuación:

GRÁFICO No. 23 Reintegro tributario por impuesto enero a diciembre 2020



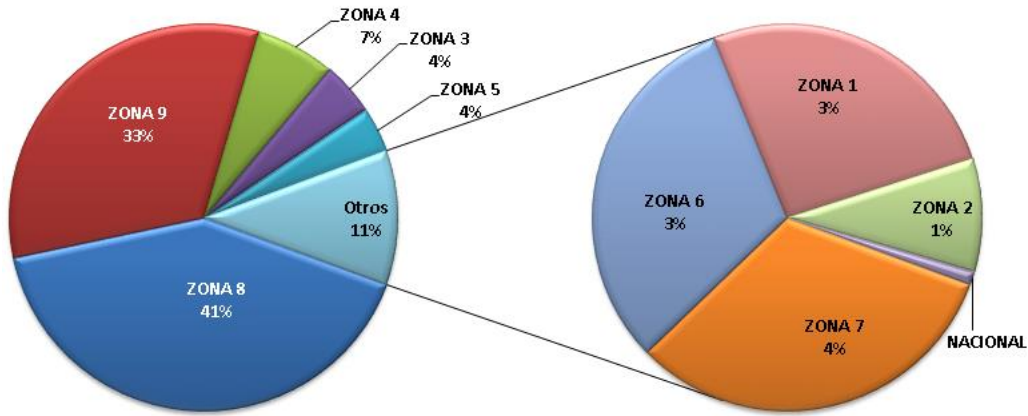
Fuente: Base de Datos SRI SAD

Elaborado por: Departamento de Recaudación y Reintegros

La gestión del reintegro de valores es ejecutada en forma centralizada, a partir de actos administrativos y judiciales gestionados y liquidados por la Administración Tributaria en cada una de sus Direcciones Zonales, o en la Dirección Nacional cuando se refiere a recursos de revisión. La participación zonal en el reintegro tributario, prevalece en la zona 8 con el 41,09% (499,98 millones de USD) y la zona 9 con el 32,89% (400,13 millones de USD).

millones de USD). Les siguen la zona 4 (6,63%), zona 3 (4,44%), zona 5 (3,78%), zona 7 (3,60%), zona 6 (3,47%), zona 1 (2,93%), y zona 2 (1,05%), tal como se muestra a continuación:

GRÁFICO No. 24 Reintegro tributario por zona enero a diciembre 2020



Fuente: Base de Datos SRI SAD

Elaborado por: Departamento de Recaudación y Reintegros

Es de resaltar que, en los últimos años, la orientación de gestión del Servicio de Rentas Internas de aplicar a través de los impuestos, políticas extra-fiscales dirigidas a la redistribución de la riqueza y al fomento de sectores económicos prioritarios desde el punto de vista del crecimiento económico en su conjunto (gasto tributario), han hecho del reintegro tributario, una de sus principales herramientas. Es así que el gasto tributario aplicado mediante un reintegro de valores durante el período, alcanzó un 11,26% de la recaudación tributaria anual de la institución.

Los principales beneficiarios del reintegro tributario, son las personas de la tercera edad y con discapacidad, que recibieron en el período, más de 1,2 millones de reintegros por un monto de USD. 84,68 millones.



Informe de labores

**Dirección Nacional de
Control Tributario**

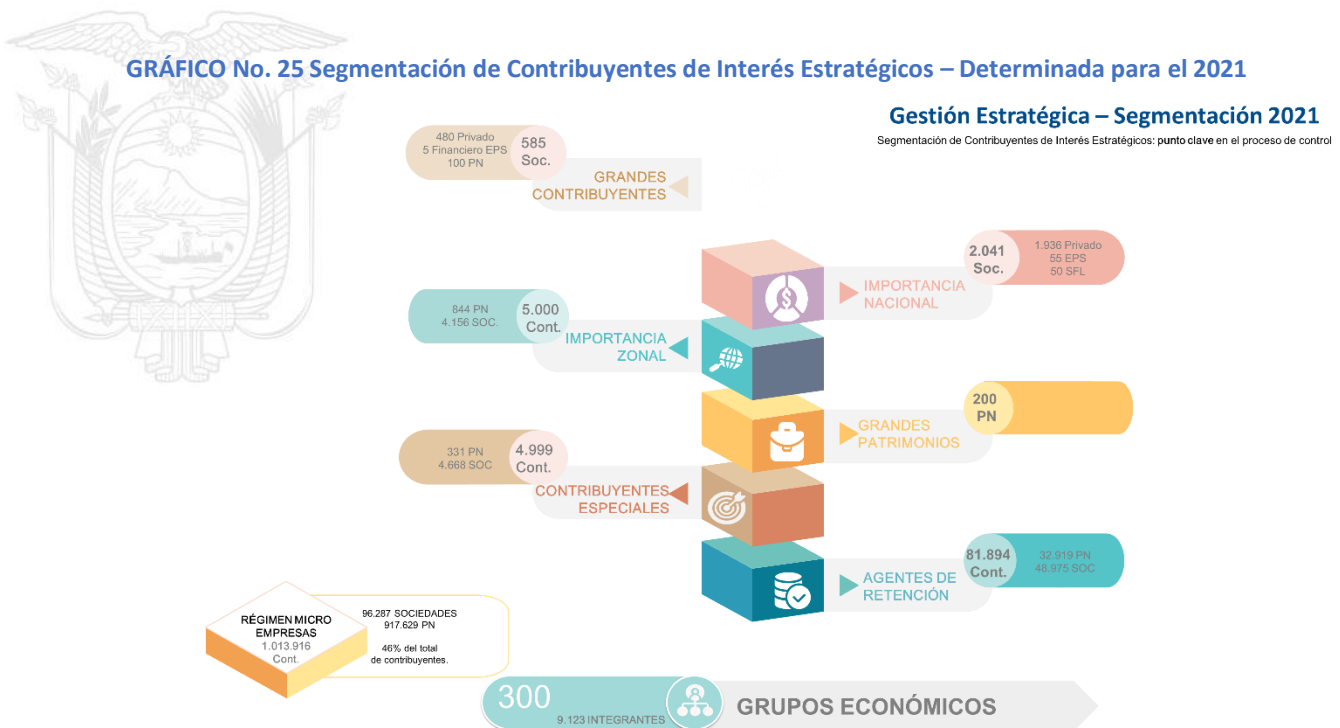
3. DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTROL TRIBUTARIO

3.1. Información Descriptiva

A inicios del año se realizó la socialización del Plan de Cumplimiento 2020, así como del Plan de Control 2020, con la alineación de los riesgos tributarios priorizados y los objetivos estratégicos institucionales. En este período se ejecutó las fases de identificación y priorización de riesgos correspondientes al Modelo de gestión de riesgos para el cumplimiento tributario. Durante los meses de agosto, septiembre y diciembre se realizaron los ajustes al Plan Nacional de Control tanto en lineamientos como en cronograma, el cual fue revisado y aprobado por la Subdirección General de Cumplimiento Tributario.

Con el objetivo de priorizar estratégicamente las acciones de seguimiento y control tributario intensivo y semi intensivo, a aquellos sujetos pasivos con mayores aportes a la recaudación tributaria, tanto a nivel nacional como zonal, la Dirección Nacional de Control Tributario a través del Departamento de Riesgos Tributarios ha diseñado varios modelos matemáticos para la segmentación de contribuyentes catalogados como de interés estratégico. A continuación, se presenta un resumen de los principales segmentos estratégicos de contribuyentes y su aporte a la recaudación total, considerando como base el año fiscal 2019:

GRÁFICO No. 25 Segmentación de Contribuyentes de Interés Estratégicos – Determinada para el 2021



Elaborado por: Departamento Nacional de Riesgos Tributarios

Fuente: Base de datos del Dpto. Riesgos Tributarios

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Es importante mencionar, que el diseño de este tipo de modelos de segmentación contempla la aplicación de distintas técnicas de minería de datos, tales como el índice de Herfindahl & Hirschmann para identificar los niveles de concentración de la recaudación; el análisis de Componentes Principales (ACP) para resumir información en factores o componentes y lograr establecer categorías de tamaño de contribuyentes a través del análisis de clústeres; el análisis de bandas óptimas para establecer objetivamente los puntos de corte de la respectiva variable de estudio por cada Dirección Zonal; los árboles de decisión para predecir comportamientos; y, redes neuronales para generar probabilidades y establecer los sujetos pasivos que integran los segmentos.

A continuación, se presenta un resumen de algunos de los catastros de contribuyentes a cargo del Departamento de Riesgos Tributarios:

- **Exportadores Habituales:** Publicación del catastro de Exportadores habituales de bienes para el período fiscal 2020, para retención del 100% de IVA, según lo establecido en la Disposición Transitoria Quinta de la Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria.

TABLA No.34 Catastro Exportadores Habituales de bienes – Retenciones de IVA enero a diciembre 2020

Período fiscal	Contribuyentes
2019	1100
2020*	1138
Variación	3.5%

* Listado sujeto a actualización periódica

Elaborado por: Departamento de Riesgos Tributarios

Fuente: Bases de datos del Dpto. Riesgos

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

- Publicación de catastro de Exportadores habituales de bienes para el ejercicio fiscal 2019, para la rebaja de la tarifa impositiva para micro y pequeñas empresas o exportadores habituales. Período fiscal: 2019 un total de 927 contribuyentes (*listado sujeto a actualización periódica*).
- Definición del catastro de Proveedores del Sector Público y control y gestión de dichos Proveedores.
- Catastro de beneficiarios del diferimiento del Impuesto a la Renta e IVA. – En base a lo establecido en los Decretos Ejecutivos No. 1021 y 1030 se establecieron los potenciales beneficiarios del diferimiento del pago del Impuesto a la Renta e IVA, tomando información del ejercicio fiscal 2019 de todas las fuentes de la Administración Tributaria, dicho catastro sirvió para que la pregunta respectiva se despliegue en los formularios de las declaraciones de dichos impuestos.
- **Segmento de grupos económicos:** Se finaliza y publica la conformación de grupos económicos 2020-2021, conformada por 300 grupos económicos, de los cuales se identificaron e incorporaron 46 nuevos grupos. El promedio de la presión fiscal de este segmento, por el período fiscal 2019, asciende a 2,38%.
- **Segmento de grandes contribuyentes:** Éste segmento pasó de 100 a 480 sociedades nacionales y 100 personas naturales, las cuales apalancan el 51% de la recaudación total, el promedio de la presión fiscal de este segmento, por el período fiscal 2019, asciende a 2,24%, razón por la cual, se ha identificado la necesidad de generar mayor control y seguimiento a este grupo de contribuyentes.
- **Segmento de contribuyentes especiales:** Se encuentra conformado por 5.003 contribuyentes en estado activo, los cuales apalancan el 80% de la recaudación total, el promedio de la presión fiscal de este segmento, por el período fiscal 2019, asciende a 1,6%.
- **Segmento de grandes patrimonios:** Se encuentra conformado por las 200 personas naturales, las cuales concentran alrededor del 25% del patrimonio total del país.
- **Agentes de Retención:** El 14 de septiembre de 2020, la Administración Tributaria, mediante Resolución No. NAC-DNCRASC20-00000001, resolvió calificar a 81.940 contribuyentes como "Agentes de Retención" del impuesto a la renta (IR) e impuesto al valor agregado (IVA), cuya

designación tuvo efecto desde el 1 de octubre de 2020. De esta forma, el número de agentes de retención a escala nacional se reducen en alrededor de 140.000 sujetos pasivos que actuaban como agentes de retención. El promedio de la presión fiscal de este segmento, por el período fiscal 2019, asciende a 1,1%.

- **Régimen Impositivo para Microempresas:** En atención al régimen impositivo para microempresas creado mediante la Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria, esta administración ha calificado a 1.013.916 contribuyentes, lo que representa el 45,80% del total de contribuyentes en estado activo, como sujetos pasivos obligados al cumplimiento de las obligaciones tributarias que este régimen establece. La presión fiscal de este segmento, por el período fiscal 2019, asciende a 2,0%.

Durante el período de enero a diciembre de 2020, se encuentran desarrollando los siguientes modelos de riesgo tributario:

TABLA No.35 Modelos de Riesgo Tributario - enero a diciembre 2020

MODELOS	ESTADO
Modelo Analítico de Patrimonio Injustificado	Se encuentra integrada los datos correspondientes a los pasivos del BIESS, pasivos F102 y pasivos patrimoniales para incorporarlos en el desarrollo del modelo analítico.
Modelo matemático de Riesgo - Scoring de Cobro Tributario - El modelo jerarquiza las deudas de los contribuyentes en función de su comportamiento y probabilidad de pago.	El universo de contribuyentes se enfoca en los años 2013 al 2019 de los contribuyentes que registraron deudas y considera 3 modelos diferentes para los siguientes segmentos: Obligaciones Auto determinadas, Determinadas y Obligaciones Suspendidas. Dentro del análisis y la preparación de datos, se creó una nueva variable denominada 'Deterioro de Cartera', se incluyeron multivariantes tributarias, financieras, de solvencia y reglas de negocio que permitan mejorar los resultados del modelo. Se construyó la Matriz de Activos de Sociedades. Este modelo se encuentra en desarrollo, y se tiene planificado su terminación dentro del primer trimestre de 2021.
Modelo matemático de IVA - Análisis de Posibles Evasiones Tributarias del Impuesto Agregado en Ecuador a través de un Modelo Estocástico No Paramétrico	La nueva versión de este modelo se está desarrollando en alianza estratégica con la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) y la Escuela Politécnica del Ejército (ESPE). Se está validando los resultados del modelo de clonación de factura desarrollado para poder aplicarlo en controles de IVA y renta de forma masiva.
Modelo de devolución de IVA para grupos prioritarios	Se encuentra entregada la base de contribuyentes clasificado por el modelo V3 como riesgosos correspondiente al segundo semestre 2019. Paso a producción y calendarización diaria en el CAD del modelo de devolución de IVA a grupos prioritarios V3. Se construyó un modelo de información para este modelo de riesgos. Se está trabajando en una versión 4 del modelo para incluir nuevas variables para considerar comportamientos
Modelo de devolución de impuesto a la renta personas naturales	Se encuentran elaborados y entregadas las bases de detección de los casos riesgos de 3 de los 4 cruces que conformaran el modelo. El cruce No. 1 de solicitudes de devolución de impuesto a la renta en las que los contribuyentes presentaron una declaración de impuesto a la renta sustitutiva, en la que se disminuyeron o afectaron su saldo a favor.

MODELOS	ESTADO
	<p>El cruce No. 2 de solicitudes de devolución de impuesto a la renta en las que posteriormente los contribuyentes presentaron una carga o recarga del anexo de gastos personales en el que se modificaron los valores correspondientes a dichos gastos; pudiendo ser en el periodo comprendido el ingreso del trámite y su notificación, o posterior a la notificación.</p> <p>El cruce No. 3 de solicitudes de devolución de impuesto a la renta en las que existen diferencias entre el porcentaje retenido por los terceros por el que solicitan la devolución; y el porcentaje que les debieron retener realmente en base a los porcentajes establecidos en la normativa vigente.</p> <p>El cruce No. 4 y final sobre retenciones en la fuente no pagadas se encuentra en la etapa final de construcción.</p>
Modelo matemático para determinar Nuevos Agentes de Retención	Finalizado y aprobado a nivel directivo. Este modelo contempla los parámetros que establezca el Reglamento a la Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria.
Modelo de segmentación estratégica para seleccionar los grandes contribuyentes y contribuyentes de interés estratégico nacional a controlar en el año 2020 y 2021	Finalizado, socializado y publicado en la página web.
Modelo de riesgo de Precios de transferencia	Actualizado con información del anexo de operaciones con partes relacionadas y de impuesto a la renta del ejercicio fiscal 2018
Modelo de riesgo de estructuras societarias	Se encuentra en la fase preliminar de levantamiento de variables y búsqueda de fuentes de información.
Modelo de riesgo de impuesto a la renta de personas naturales	Se encuentra en la fase de actualización con información del impuesto a la renta 2018 y 2019. En la fase de análisis y preparación de los datos
Modelo de riesgo de impuesto a la renta de Sociedades que son Contribuyentes Especiales	En proceso de calibración, actualmente se encuentra en la fase de análisis y preparación de los datos.
Modelo para obtener el catastro de grandes contribuyentes de personas naturales	Se encuentra finalizado y socializado con el Departamento de Auditoría Tributaria y fue consolidado con el modelo de Grandes Patrimonios Personas Naturales.
Modelo para obtener el catastro de Grandes Patrimonios Personas Naturales.	Se encuentra finalizado y socializado con el Departamento de Auditoría Tributaria.
Modelo de metas de rendimiento de control	Finalizado.
Modelo predictivo de selección de contribuyentes especiales	Finalizado y socializado. Este modelo contempla los parámetros que establezca el Reglamento a la Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria.
Modelo de variación de ventas por efecto COVID-19.	Finalizado y socializado. Estudia el comportamiento de los contribuyentes para calificar la afectación que ha tenido cada contribuyente entre los meses de marzo y abril por efecto de la emergencia sanitaria. El modelo utilizado para el análisis seleccionado se denomina Modelo de agrupación en clústeres de detección de anomalías, cuyo objetivo es el de agrupar a contribuyentes con comportamientos similares entre sí.

MODELOS	ESTADO
Modelo matemático para determinar el Impacto del pago del IVA por servicios digitales en base al anexo MID	Finalizado. Calcula el impacto en base a los pagos realizados por residentes en el Ecuador a prestadores de servicios digitales no residentes
Modelo de Concentración del Capital de Sociedades del Ecuador	Finalizado. Análisis y revisión de los sujetos pasivos dueños del capital de las empresas del Ecuador, que constan reportados como beneficiarios finales en el Anexo de Accionistas, Partícipes y Socios del año 2018. Conocer el comportamiento, la distribución y concentración de la propiedad del capital ecuatoriano, en particular con la inversión extranjera reportada en el Anexo APS.

Elaborado por: Departamento de Riesgos Tributarios

Fuente: Catastro de Modelos de Riesgo Dpto. Riesgos Tributario

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Durante el año 2020, se han generado y gestionado las siguientes bases de detección:

- Control diferencias ingresos de Impuesto a la Renta todas las fuentes, año fiscal 2018
- Definiciones y validación de las lógicas para la implementación del Formulario para la declaración y el pago la Contribución Única y Temporal.
- Base de detección para determinar la base de contribuyentes obligados a presentar y pagar la Contribución Única y Temporal
- Base de detección de Omisidad y Veracidad de la Contribución Única y Temporal
- Apoyo y seguimiento al control de contribución solidaria sobre el patrimonio
- Elaborar las definiciones y validación de las lógicas de control para la generación y justificación de obligaciones, en el Proyecto "Gestor de Obligaciones y Beneficios".
- Base de detección para el plan de control a contribuyentes por no bancarizar sus transacciones.
- Base de detección para control pagos previos renta.
- Base de detección para control de ventas realizadas a crédito IVA
- Base de detección de disminución de pérdidas tributarias y de crédito tributario determinadas en procesos de control de los ejercicios fiscales del 2014 al 2018.
- Base de diferencias en valores de pagos voluntarios de anticipo utilizados como crédito tributario en el pago del anticipo obligatorio del Impuesto a la Renta del ejercicio fiscal 2020.
- Base de detección para control de diferencias en ingresos de Impuesto a la Renta de todas las fuentes para el ejercicio fiscal 2019 de personas naturales y sociedades.
- Base de detección de contribuyentes riesgosos que presentaron solicitud de devolución de impuesto al valor agregado de grupos de atención prioritaria (discapacitados y tercera edad) del segundo semestre del 2019.
- Bases de contribuyentes riesgosos que presentaron solicitud de devolución de impuesto a la renta en los últimos 3 años (2017, 2018 y 2019) y que sustituyeron su declaración de renta disminuyendo su saldo a favor y no tenía valores pagados acorde.
- Base de contribuyentes riesgosos que presentaron solicitud de devolución de impuesto a la renta en los últimos 3 años (2017, 2018 y 2019) y que posteriormente los mismos contribuyentes presentaron una carga o recarga del anexo de gastos personales en el que se modificaron los valores correspondientes a dichos gastos; pudiendo ser en el periodo comprendido el ingreso del trámite y su notificación, o posterior a la notificación.
- Base de contribuyentes riesgosos que presentaron solicitud de devolución de impuesto a la renta en los últimos 3 años (2017, 2018 y 2019) en las que existen diferencias entre el porcentaje retenido por los terceros por el que solicitan la devolución; y el porcentaje que les debieron retener realmente en base a los porcentajes establecidos en la normativa vigente.
- Base de detección de sujetos obligados para emitir comprobantes electrónicos.

- Base de detección para marcar exportadores habituales de bienes y servicios
- Base de detección para identificar notas de crédito duplicadas en la facturación electrónica, período 2018
- Determinación del catastro de Microempresarios
- Base de detección de obligados de Impuesto a la Renta con énfasis en ingresos de capital: Rendimientos Financieros y Dividendos año fiscal 2019.
- Base de detección de omisión de Impuesto a la Renta con énfasis en ingresos de capital: Rendimientos Financieros y Dividendos año fiscal 2018.
- Base de detección para identificar nuevos obligados a llevar contabilidad 2017, 2018 y 2019.
- Base de Detección Diferencias de Ingresos Renta 2017, 2018 y 2019 de PEPS y funcionarios SRI
- Base de Detección Obligados de Renta Naturales 2017, 2018 y 2019 de PEPS y funcionarios SRI
- Base de detección para controles ordinarios de Cobro
- Base de detección para efectuar controles ordinarios de omisión, Control de Diferencias y Pagos, a los siguientes segmentos de contribuyentes:
 - a) Gran Contribuyente
 - b) Grupo Económico
 - c) Interés Estratégico
 - d) Especiales
 - e) Transaccionalidad $\geq 1.000.000$
 - f) Transaccionalidad ≥ 500.000
- Base de obligados de presentación del ATS con corte a diciembre 2019
- Base de detección de facturas electrónicas de combustibles para sanción por errores de llenado correspondiente a los meses de enero y febrero del 2020.
- Base de detección para Control de Obligación de Renta y Diferencias de Ingresos de Servidores del SRI.
- Base de detección de Obligación del Impuesto a la Renta.
- Base de detección para Control de Obligación de Renta y Diferencias de Ingresos de Personas Naturales.
- Base de detección del catastro de proveedores de bienes y servicios en hospitales y empresas públicas durante la emergencia sanitaria, para el control de Omisión.
- Base de detección de catastro de proveedores de bienes y servicios en hospitales y empresas públicas durante la emergencia sanitaria, para el control a proveedores a segundo y tercer nivel de los contribuyentes catastrados, para poder identificar y calificar a contribuyentes fantasmas o contribuyentes con transacciones inexistentes.
- Base de detección de proveedores de contratos con el Ministerio de Transporte y Obras Públicas desde 2015 a septiembre de 2020, para el control de Omisión.
- Base de detección tanto de personas naturales, como de sociedades; del catastro de proveedores de bienes y servicios en hospitales y empresas públicas durante la emergencia sanitaria, para el control de Diferencias de Ingresos.
- Base de detección de contribuyentes con presunto incremento patrimonial no justificado.
- Base de detección de tarifa de impuesto a renta por el período fiscal 2019.
- Base de detección para control del Anticipo Obligatorio establecido en decreto.

Se han ejecutado los siguientes programas de prevención durante este período, con el fin de lograr el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias:

- Obligación empleados y empleadores (anexo de relación de dependencia, personales, 107, proyección gastos personales).
- Proyección del anexo de gastos personales (a través de los empleadores).

- Presentación del Impuesto a la Renta de Personas Naturales y Sociedades.
- Presentación del Anexo de accionistas, participación, socios (APS).
- Persuasivo cumplimiento de declaración y pago obligaciones fiscales mineras: Patentes, utilidades y regalías.
- Informativo sobre obligación de declaración y pago Contribución Lucha contra el Cáncer, sujetos pasivos en calidad de agentes de percepción.
- Informativo sobre obligación de declaración y pago, ICE fundas plásticas, agentes de percepción.

Se realizaron los siguientes cambios en el formulario 101:

- Actualización de las definiciones del formulario en base a cambios normativos (Ley de Fomento Productivo y Ley Progresividad Tributaria) para la declaración del Impuesto a la Renta de Sociedades del ejercicio fiscal 2019 y desarrollo de catálogos para el registro de ingresos exentos y deducciones adicionales. Se realizó adicionalmente la base de contribuyentes beneficiarios para el diferimiento del Impuesto a la Renta por la emergencia sanitaria, el cual se implementó en las preguntas de perfilamiento del formulario.
- Desarrollo de definiciones temporales para la declaración del Impuesto a la Renta anticipado del ejercicio fiscal 2020 que incluye el régimen para microempresas para casos excepcionales por cese de actividades.
- Actualización de las definiciones del formulario en base a cambios normativos (Reglamento a la Ley Progresividad Tributaria y Ley de Apoyo Humanitario) para la declaración del Impuesto a la Renta de Sociedades del ejercicio fiscal 2020, se incluye cambios para el registro de las actividades sujetas al Impuesto a la Renta Único y para el régimen de microempresas.

Creación del formulario 125.- Se realizaron las definiciones del formulario 125 para la declaración del Impuesto a la Renta Semestral para el Régimen de Microempresas para personas naturales y sociedades.

Se realizó una actualización de las definiciones del formulario 102 en base a cambios normativos (Ley de Simplificación Tributaria y Progresividad Tributaria y Ley de Apoyo Humanitario) para la declaración del Impuesto a la Renta de Personas Naturales del ejercicio fiscal 2020. Incluye cambios de microempresarios, actividades agrícolas, límites de beneficios, turismo, entre otros.

Definiciones e implementación del formulario 124 para la declaración y pago de la Contribución Única y Temporal. Así como cambios en las validaciones de los campos de intereses y multas, relacionados con los pagos efectuados en el Formulario Múltiple de Pagos 106.

Actualización de las definiciones del formulario 103 con base a cambios normativos (Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria) para la declaración de retenciones en la fuente a partir del mes de marzo de 2020. Así como cambios acorde al Decreto Presidencial No. 1021 del 27 de marzo de 2020, la Resolución No. NAC-DGERGCG20-0000013 publicada en el suplemento del R.O. No. 157 de 9 de marzo de 2020 y la Resolución No. NAC-DGERGCG20-0000020, publicada en la edición especial No. 459 del R.O. de 20 de marzo de 2020.

Actualización de las definiciones del formulario 115 en base a cambios normativos (Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria) para la presentación y pago del Anticipo voluntario, creación de definiciones para la declaración del Anticipo Obligatorio de Impuesto a la Renta del ejercicio fiscal 2020.

Pruebas en reproducción del formulario 105 ICE, debido a los nuevos códigos originados a partir de la vigencia de la ley de Simplificación y Progresividad Tributaria.



Activación de diferimiento de pago obligaciones de la contribución para la lucha contra el cáncer y patente conservación minera con base en el acuerdo ministerial del ramo y la resolución de esta Administración Tributaria.

De conformidad con la iniciativa estatal para atender distintos tipos de trámites a través de la plataforma GOB.EC del Ministerio de Telecomunicaciones, los departamentos que conforman la Dirección Nacional de Control Tributario están trabajando en esta iniciativa, de acuerdo a los procesos que lidera cada uno de ellos. Se han efectuado reuniones de trabajo con delegados del MINTEL para la explicación sobre la creación de trámites en línea, así como también la elaboración y validación de formatos para la atención en línea respecto de la exoneración de ISD estudios en el exterior y enfermedades catastróficas.

Se realizó cambios en el anexo de gastos personales los cuáles se encuentran en proceso de implementación, los ajustes en base a los cambios normativos del Reglamento de Ley de Simplificación y de la Ley de Apoyo Humanitario con cambios específicos para el periodo fiscal 2020 – 2021.

Se realizaron cambios en el proceso de implementación del formulario 104.

Publicación de anexos del Informe de Cumplimiento Tributario (ICT) del año 2019, durante el tercer trimestre del año 2020, el Departamento Nacional de Auditoría Tributaria trabajó en la evaluación, modificación y publicación de los anexos del ICT para la información correspondiente al año 2019, a ser entregada por parte de los sujetos pasivos obligados a su elaboración.

Como participación en el Componente Transversal Capa de Información, se han realizado las siguientes actividades finalizadas al mes de diciembre:

- Levantamiento de necesidades de información para la nueva Capa.
- Implementación de nuevas variables de información fiscal de retenciones, rendimientos financieros y dividendos para la declaración sugerida de Impuesto a la Renta Personas Naturales.

Definición, análisis e implementación para:

- Consolidado de Gastos Personales.
- Consolidado de Dividendos
- Modelo de información Anexo Dividendos (ADI)

Implementación del Universo de Capa de Declaraciones en Infoview y publicación de los siguientes Formu Anexos:

- Impuesto a la Renta Sociedades F101
- Impuesto a la Renta Personas Naturales F102
- Impuesto a la Renta provenientes de Herencias Legados y Donaciones F108
- Anticipo de Impuesto a la Renta por Espectáculos Públicos F116.

Implementación de mejoras en la matriz de equivalencia del Formulario F101 para facilitar la explotación de información conforme a criterios de negocio definidos.

Participación en el Componente Transversal de Información – Catastro con las siguientes actividades:

- Definición, análisis e implementación de la nueva dimensión sujeto, así como los atributos y dimensiones relacionadas.
- Levantamiento e implementación de modelos de información analíticos para el proceso de Catastro.

Pruebas de funcionalidad del sistema de grupos económicos, del sistema de operaciones inusuales y de matriz de activos.

Actualización de los cruces de ingresos en trazabilidad con la información de las bases de datos facturación electrónica.

Mejoras al Sistema de Consulta Consolidada, se dio de baja grupos de información obsoleta y se actualizaron a nuevas definiciones de renta de tal manera que la información obtenida sea la misma que se obtiene en el Informe Tributario, en construcción implementación de nuevos logs de auditoría que incluyen registro de conexiones fallidas. Colaboración en las pruebas de migración de Sistema Operativo Solaris y por implementación del GOB y Catastro.

Análisis de información, optimización y actualización de estructuras para mejorar el rendimiento y la comprensión de la información del Informe Tributario (Fiscalía), se incluyó toda la información del Reporte Tributario, excepto la de entidades externas preservando la confidencialidad de esta para terceros, se cambió de nombre a Reporte Tributario para Terceros delimitando este reporte para la contestación de trámites a cualquier entidad externa. Elaboración de SDC para nuevos cambios y mejoras al Reporte Tributario en lo que es aumento de campos en la sección de Impuesto a la Renta, cambio en el cálculo de herencias de la base imponible, dar de baja consultas de accionistas del Ruc por convivencias con el Catastro, actualmente SDC en revisión.

Actualización y publicación de la matriz de activos v2. Optimizando estructuras como la información del histórico de Municipios y Kardex de vehículos.

Con la asesoría de la Oficina de Asistencia Técnica del Departamento del Tesoro de los EEUU (OTA), se ha elaborado un plan de acción que ayude a mejorar e implementar la Gobernanza de la Información, a través de la modificación a varios documentos institucionales, tales como, políticas, procedimientos, instructivos, entre otros.

Se incluirá logs de auditoría en los Sistema de Informes de Cumplimiento Tributario (ICT) según requerimientos de la Subdirección de Cumplimiento Tributario, estado: SDC ingresada en el aplicativo HP.

Se incluirá logs de auditoría en el Sistema Nacional de Auditoría Tributaria (SNAT) según requerimientos de la Subdirección de Cumplimiento Tributario, estado: En construcción.

Puesta en producción del cubo de información "ICE Cupos de alcohol" en plataforma Infoview. El diseño de este cubo permite la extracción de información para reporte en la plataforma RUTER así como obtener datos respecto del sistema de venta de alcohol para análisis de ventas de alcohol, principales clientes, e información estadística en general que aporta en la toma de decisiones.

Creación de reporte en plataforma Infoview del modelo de riesgo de precios de transferencia. Se crearon 3 reportes: masivo, por caso y de referenciales correspondiente a los resultados del modelo de precios de transferencia con la información actualizada hasta el ejercicio fiscal 2018.

Gestión y seguimiento para la creación de partidas presupuestarias para nuevos impuestos por parte del Ministerio de Economía y Finanzas dentro del Clasificador Presupuestario de Ingresos y Egresos del Sector Público, para dar cumplimiento a los cambios normativos establecidos en la Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 111 de 31 de diciembre de 2019 sobre la contribución única y temporal sobre ingresos iguales o superiores a un millón de dólares de

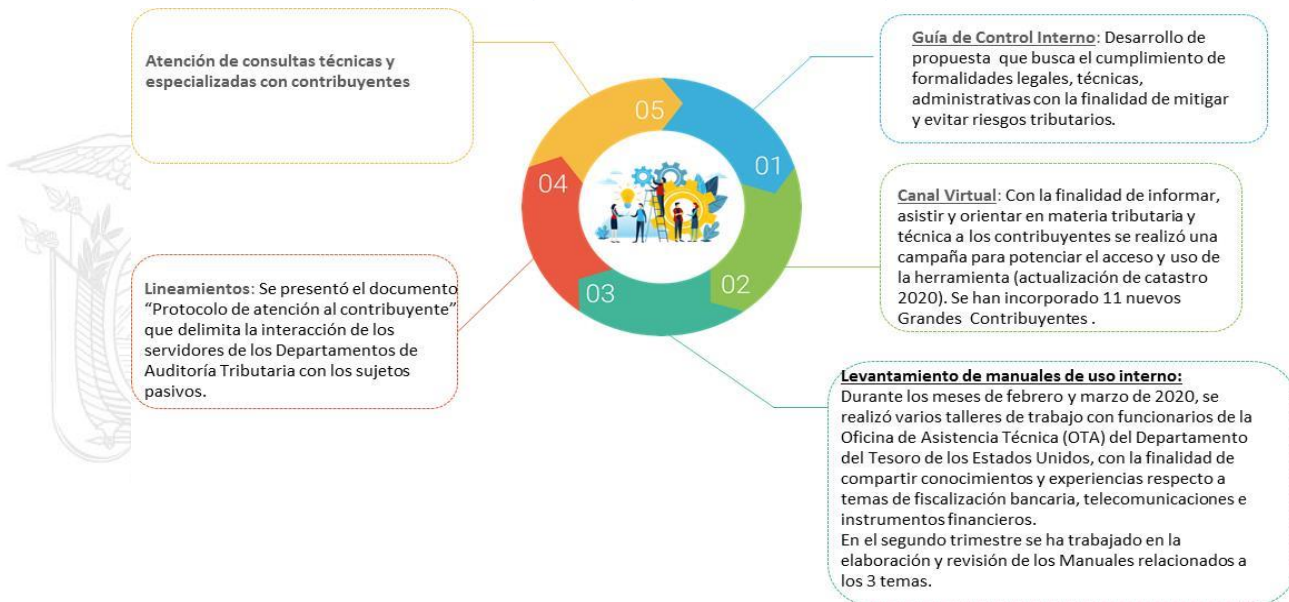
sociedades y el ICE a las fundas plásticas. Así como con el Decreto Ejecutivo No. 1137 emitido por el Presidente Constitucional de la República sobre la recaudación anticipada del impuesto a la renta con cargo al ejercicio fiscal 2020.

Se da apoyo en la explotación masiva de información para catastros de micro y para modelos matemáticos.

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

Al respecto se realizaron las siguientes actividades:

GRÁFICO No. 26 Cumplimiento Cooperativo para Grandes Contribuyentes - Enero a diciembre 2020



Elaborado por: Departamento Nacional de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional
Fuente: SNAT – Base de datos de la Coordinación Nacional de Grandes Contribuyentes
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Con el objetivo de incrementar los estándares de calidad en la atención a los contribuyentes durante las diferentes actividades que se ejecutan en el proceso de control intensivo y dotar a los servidores de líneas generales de acción aplicables en la interacción con los sujetos pasivos, el Departamento Nacional de Auditoría, con la colaboración de los Departamentos Zonales y provinciales de Auditoría Tributaria, elaboró el "Protocolo de atención al contribuyente" aplicable a los procesos de control intensivo, llevados a cabo en los Departamentos Zonales y Provinciales de Auditoría Tributaria. El documento fue comunicado a las Direcciones Zonales, en el mes de febrero de 2020.

A fin de atender varios requerimientos efectuados por el Departamento de Seguridad Institucional, el Departamento de Auditoría Tributaria elaboró los siguientes productos, relativos al proceso de Auditoría Tributaria:

- Levantamiento de matrices de riesgos de soborno – Norma ISO 37001
- Levantamiento de la clasificación de información de conceptos, considerando la seguridad de la información - FORO GLOBAL

- Gestión de riesgos no tributarios (operativos) en procesos: matriz de riesgos y controles, tanto de riesgos de soborno, así como de riesgos de procesos.

Con relación a la ejecución de los procesos de control intensivo, el Departamento Nacional de Auditoría Tributaria elaboró las directrices para la reactivación de los procesos de control intensivo, una vez quedó sin efecto la suspensión de plazos. En igual forma, el Departamento Nacional de Auditoría Tributaria elaboró un documento con una estructura de motivación jurídica referencial, a ser aplicada en los documentos que se emiten en los procesos de control intensivo, a fin de proporcionar a los Departamentos de Auditoría de las Direcciones Zonales, una guía para la redacción de documentos y estandarizar la argumentación legal, respecto del estado de excepción y el período de suspensión de plazos y su consiguiente reanudación. Estas directrices fueron comunicadas a las Direcciones Zonales por parte de la Dirección Nacional de Control Tributario, mediante memorandos emitidos en junio y julio de 2020.

Por otra parte, durante el primer y segundo semestre del año 2020, el Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional a través de su Coordinación Nacional de Grandes Contribuyentes, notificó a sujetos pasivos pertenecientes a los sectores estratégicos de Banca, Telecomunicaciones, Minas y Petróleos con el inicio de los siguientes procesos de control, los cuales son ejecutados desde la Dirección Nacional de Control Tributario:

TABLA No.36 Procesos de control iniciados desde la Dirección Nacional de Control Tributario- Enero a diciembre 2020

SECTORES	No. CONTROLES	Tipo de control	Impuesto	Ejercicio fiscal
BANCA	3	INTENSIVO	RENTA	2016
	3	MONITOREOS	RENTA	2017
TELECOMUNICACIONES	4	INTENSIVO	RENTA, IVA	2016-2017
	1	ANÁLISIS DE RIESGOS	IVA	2019
MINAS	1	INTENSIVO	RENTA	2019
	2	ANÁLISIS DE RIESGOS	RENTA	2017-2018
PETRÓLEO	2	INTENSIVO	RENTA	2018
	1	ANÁLISIS DE RIESGOS	RENTA	2017

Elaborado por: Departamento Nacional de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

Fuente: Base de datos de la Coordinación Nacional de Grandes Contribuyentes

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

La Coordinación Nacional de Grandes Contribuyentes durante el II semestre 2020 emitió requerimientos de información a cinco contribuyentes del sector petrolero con el objeto de realizar el análisis de algunos riesgos identificados en las declaraciones de impuesto a la renta e impuesto al valor agregado del ejercicio fiscal 2017, el resultado de los análisis sirvió como insumo adicional en el proceso de detección y selección de controles a programar durante el I cuatrimestre 2021.

Como parte de un proceso de mejora continua en la ejecución de las auditorías a los contribuyentes del sector petrolero, se emitieron programas de trabajo enfocados en los siguientes riesgos específicos del sector: ingresos en cualquier modalidad contractual, amortización de inversiones, valoración de ingresos en contratos de participación. Adicionalmente, a los casos que se encuentran en determinación en la Dirección Nacional, se iniciaron monitoreos en el mes de septiembre en el sector de la Banca a 3 instituciones financieras con el fin de verificar su comportamiento tributario en riesgos específicos del sector como son

las provisiones para activos de riesgos, pagos al exterior, los resultados de estos monitoreos servirán como insumo adicional en el proceso de detección y selección de controles a programar en periodo fiscal 2021.

Hasta el mes de diciembre 2020 la Coordinación Nacional de Grandes Contribuyentes, conjuntamente con otras unidades de la Dirección Nacional de Control Tributario, ha trabajado en el desarrollo de un plan de trabajo para el sector minero, mismo que tiene como finalidad cubrir los siguientes objetivos:

GRÁFICO No. 27 **Objetivos del diseño de un plan de trabajo para el Sector Minero**



Elaborado por: Departamento Nacional de Auditoría Tributaria

Fuente: Información de la Coordinación Nacional de Impuestos Especiales y Reguladores

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Es un proyecto ambicioso de mediano y largo plazo que busca la identificación de riesgos, diseño de estrategias de control y la revisión del marco normativo, para lo cual se han conjugado acciones entre la Coordinación de Grandes Contribuyentes y la Coordinación de Impuestos Especiales y Reguladores. Todos los sujetos pasivos definidos como grandes contribuyentes pertenecientes al sector estratégico de Telecomunicaciones, están siendo controlados desde la Dirección Nacional de Control Tributario a través de diferentes estrategias. Actualmente, se encuentran en ejecución cuatro (4) procesos de control tipo intensivo y un análisis de riesgos.

Respecto a la Acción 1 del proyecto BEPS, en la Ley Orgánica de Simplicidad y Progresividad tributaria promulgada en diciembre de 2019, se introdujeron disposiciones sobre el tratamiento tributario a este segmento de la economía. A partir de ahí, durante el primer semestre se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se emitió la resolución del procedimiento para los sujetos pasivos que actúen como agentes de retención (empresas emisoras de tarjetas de crédito y débito).
- Se emitió la resolución del procedimiento para los sujetos pasivos que actúen como agentes de percepción (prestadores de servicios digitales no residentes).
- Se emitió el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno con los artículos pertinentes de IVA a los servicios digitales prestados por no residentes,
- Se realizó reuniones con la Dirección de Recaudación y Asistencia al Ciudadano y la Dirección de Control Tributario para definir e implementar el procedimiento.
- Se publicó la Guía para el Registro, Declaración y Pago del IVA de los prestadores de servicios digitales no residentes que actúen como Agentes de Percepción.
- Se publicó el Catastro de Prestadores de Servicios Digitales No Residentes.

Limitación en deducciones por interés – BEPS 4.- Una vez incorporada en la Ley de Régimen Tributario Interno la modificación al numeral 1 de artículo 10, referente al límite de deducibilidad por gasto de intereses; a finales de 2020 se emitió un informe con un análisis de la norma secundaria para la aplicación del artículo antes mencionado, la cual apunta a aclarar el cálculo del límite propuesto en la Ley.

Combatir las prácticas fiscales perniciosas – BEPS 5.- Se generó un análisis preliminar sobre el estándar mínimo de la Acción 5 de BEPS, enfocado a combatir las prácticas fiscales nocivas teniendo en cuenta los elementos de transparencia y sustancia. Se revisó la situación actual del Ecuador en ambos aspectos y se generaron recomendaciones que podrían servir para la alineación a la propuesta del proyecto BEPS.

Abuso de Convenios para Evitar la Doble Imposición - BEPS 6.- Se generó un análisis respecto al estándar mínimo definido por la Acción 6, referente a las medidas para evitar el abuso de los Convenios para evitar la Doble Imposición (CDIs). Mediante este análisis, se identifica la cantidad de los CDIs vigentes para el Ecuador y que cumplen con todo o parte de las medidas dispuestas por el estándar mínimo; de igual manera se recomiendan acciones para alcanzarlas.

Revelación de mecanismos de planificación fiscal - BEPS 12.- Se generó un análisis de factibilidad de adopción de la acción 12, enfocada a transparentar las prácticas y uso de esquemas de planificación fiscal internacional, con el objeto de que sirva de insumo en la evaluación de los cambios normativos necesarios.

Mecanismos de resolución de disputas – BEPS 14.- Se remitió a la Dirección Nacional Jurídica una propuesta de norma para ser considerada en una futura reforma al Código Tributario, el cual fue elaborado en base a las mejores prácticas definidas por la Acción 14.

Durante el año 2020 se brindaron 93 soportes técnicos especializados en materia de fiscalidad internacional a los distintos procesos de control y jurídico-administrativos de acuerdo con el siguiente detalle:

GRÁFICO No. 28 Soporte técnico en materia de fiscalidad internacional - enero a diciembre 2020



Elaborado por: Departamento Nacional de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

Fuente: SNAT – Base de datos de la Coordinación Nacional de Fiscalidad Internacional

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

El Servicio de Rentas Internas (SRI) en conjunto con el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE) han coordinado controles, en el ámbito de su competencia, a Personas Naturales No Obligadas a Llevar Contabilidad y a Contribuyentes RISE con importaciones con CIF's altos.

El Servicio de Rentas Internas (SRI) se encuentra brindando el apoyo técnico para la revisión del Proyecto de Resolución de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) para la utilización del Informe de Precios de Transferencia presentado a la Administración Tributaria, con fines de valoración aduanera, solicitado por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE).

El Servicio de Rentas Internas (SRI) a través de la Coordinación de Personas Naturales del Departamento de Auditoría se encuentra brindando el apoyo técnico al Ministerio de Agricultura y Ganadería para la continuidad a las reuniones de la Mesa Técnica de la Leche de Pichincha, con el fin de realizar un análisis de la situación actual y proponer soluciones ante la problemática presentada con todos los involucrados en la cadena productiva. Así mismo, se ha participado en mesas de trabajo para estimular y controlar la producción y comercialización del Banano, Plátano (Barraganete) y otras musáceas afines.

Del 13 al 16 de octubre se desarrolló la primera mesa de trabajo interinstitucional para analizar la reforma al Instructivo de cálculo de regalías y beneficios de la actividad minera metálica, como consecuencia de la actividad se generaron propuestas de cambio al referido documento, se elaboró una hoja de ruta para su implementación con los compromisos de cada entidad participante y se levantó una acta de reunión con la propuesta que fue enviada a las máximas autoridades del Ministerio de Recursos Naturales no Renovables y de la Agencia de Regulación de Control de Electricidad y Recursos Naturales no Renovables, cuyos delegados participaron en las mesas de trabajo.

Con el objetivo de aplicar lo dispuesto en la Ley de Simplificación de diciembre 2019 relacionado con el nuevo beneficio de exoneración de ICE a las bebidas alcohólicas que incorporen ingredientes nacionales, se articularon reuniones de trabajo y definiciones conjuntas con entidades como MEF, MIPRO, MAG, sector de fabricantes de bebidas. Como resultado de las reuniones de trabajo se sugirió la incorporación de textos en el Reglamento de la referida ley y se promulgó la resolución correspondiente.

Se emitieron comunicados al Servicio Nacional de Aduanas, Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables, catastro de instituciones financieras nacionales mediante los que se informó sobre la ejecución de la optimización digital de procesos y aplicativos del Servicio de Rentas Internas y las acciones de contingencia implementadas.

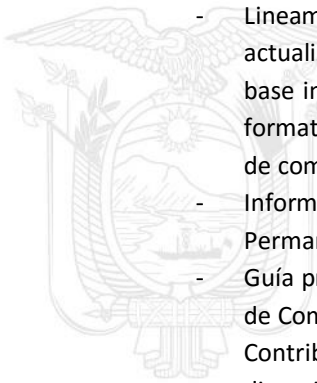
El convenio de cooperación interinstitucional SRI – SENA – MEF tiene como finalidad mejorar la gestión de las administraciones tributaria y aduanera, con la presentación de un plan de acción para la integración de procesos de manejo de datos, control y fiscalización de los contribuyentes. Se ha levantado un Procedimiento de operación del Convenio y POA Interinstitucional.

Se han emitido los siguientes documentos institucionales:

- Instructivo de la fase de Gestión de Riesgos “Análisis del comportamiento frente al cumplimiento tributario”, mismo que comprende el detalle de la gestión de bases de detección y modelos matemáticos.
- Instructivo de supervisión, revisión de calidad y seguimiento a los procesos de control ejecutados en los departamentos de Auditoría Tributaria.
- Modificación de los formatos del Instructivo de fase de planificación aplicable a procesos de Auditoría Tributaria.
- Instructivo de devolución de IVA a las sociedades, personas naturales que desarrollen proyectos de construcción de viviendas de interés social.
- Instructivo de devolución de IVA pagado en actividades de producciones audiovisuales, televisivas y cinematográficas.



- Instructivo de atención de unidades de almacenamiento de stock “SKU” creados en la aplicación web SIMAR (operación SIMAR).
- Instructivo “Atención de trámites de exención del Impuesto a la Salida de Divisas (ISD) por estudios en el exterior o enfermedades catastróficas, raras o huérfanas reconocidas por las instituciones competentes del Ecuador”.
- Instructivo “Informe al Ministerio del Trabajo sobre las modificaciones efectuadas a la participación de trabajadores en utilidades de la empresa, dentro de los procesos de determinación tributaria del Impuesto a la Renta”.
- Resolución de valoración de saldos para el control del incremento patrimonial no justificado Normativa de dividendos e impuestos únicos.
- Instructivo de selección y detección de casos para procesos de control intensivo.
- Instructivo sobre el tratamiento de las diferencias originadas en ROTEF.
- Instructivo sobre la Administración del Catastro de Agentes de Retención y Contribuyentes Especiales.
- Directrices para la interacción de servidores con contribuyentes en procesos de control intensivo.
- Lineamiento técnico de operación “Reembolsos de gastos y convenios para evitar la doble imposición”.
- Lineamiento técnico de operación “Determinación tributaria a contribuyentes del sector minero”, actualización en lo referente a los riesgos del sector, los fundamentos para la determinación de la base imponible, las pruebas de auditoría para la verificación de los ingresos, costos y gastos, los formatos propuestos para su revisión, y la metodología para la determinación presuntiva con el uso de comparables locales.
- Informe técnico para aplicación de CDI “Aplicación del artículo 5 de los CDI.- Establecimiento Permanente por construcción”.
- Guía práctica Declaración y pago contribución única temporal.- En conjunto con el Departamento de Comunicación se desarrolló una guía para que los sujetos pasivos que deben declarar y pagar la Contribución Única y Temporal. La guía fue difundida internamente a nivel nacional, y fue puesta a disposición del contribuyente en la página web Institucional.
- Guía práctica para la Declaración del Anticipo Obligatorio de Impuesto a la Renta del ejercicio fiscal 2020.- Se desarrolló una guía práctica para los sujetos pasivos que deben declarar el Anticipo Obligatorio de Impuesto a la Renta del ejercicio fiscal 2020, la guía fue puesta a disposición del contribuyente en la página web Institucional.
- Guía de bolsillo atención de peticiones de exoneración de ISD por estudios en el exterior y enfermedades catastróficas.- Conjuntamente con los Departamentos de Gestión de Calidad y Asistencia al Ciudadano se desarrolló una guía práctica con casos tipo y preguntas frecuentes relacionadas con la exoneración de ISD por estudios y enfermedades con el objetivo de proporcionar a los agentes tributarios a nivel nacional una herramienta de consulta práctica que permita absolver sus principales inquietudes. El documento fue socializado y entregado a nivel nacional.
- Procedimiento abreviado de atención de peticiones exoneración de ICE alcohol.- Debido a la emergencia sanitaria nacional se desarrolló un procedimiento abreviado para la atención de peticiones de exoneración de ICE respecto del alcohol como materia prima el mismo que fue oportunamente acordado y socializado con SENA E.
- Emisión de directrices y procedimientos a SENA E respecto de ISD.- Durante el primer semestre del año en curso se han emitido directrices técnicas para la gestión de control y cobro del ISD en aeropuertos y zonas fronterizas en general al SENA E, ente investido de las facultades para tal acción, tales definiciones incluyen la actualización del monto exento, ejemplos prácticos del cálculo del impuesto, multas, así como actualización de valores a los almacenes libres.



- Guía para el llenado del formulario del Impuesto a los Consumos Especiales (ICE) a las fundas plásticas.- Con el objetivo de socializar a la ciudadanía en general información relevante respecto de la declaración y pago del ICE a las fundas plásticas se publicó en la página web institucional el documento que ofrece esta información. Adicionalmente el 6 de mayo se publicó en la sección de noticias de la web institucional una guía rápida sobre las normas para la declaración y pago del ICE a las fundas plásticas vigente desde el 9 de mayo de 2020 y cuyas principales definiciones constan en la resolución NAC-DGERCGC20-00000033.
- Informe técnico para aplicación de CDI.- “Aplicación del artículo 15 de los Convenios para evitar la doble imposición.
- Informe técnico para:
 - Establecer el valor de rendimiento esperado en un proceso de control intensivo.
 - Recomendar las provincias en las que deben mantenerse la ejecución de procesos de control intensivos en los departamentos de auditoría tributaria.
 - Evaluación tasa SIMAR.
 - La no emisión de la resolución de coeficientes de determinación presuntiva.
 - Implementación de optimización de procesos y reingeniería digital SRI, en lo correspondiente a Impuestos Especiales y Reguladores.
 - Recepción de trámites electrónicos, en lo correspondiente a ISD estudios y enfermedades.
 - Normas para la aplicación y procedimiento de declaración y pago contribución para la atención integral al cáncer.
 - Procedimiento declaración y pago régimen Micro, en lo correspondiente a ICE.
 - Participación en elaboración de textos Reglamento de aplicación a la Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria.

Se han desarrollado análisis e informes técnicos que respaldan la emisión de actos normativos, entre los que se destacan:

- Informe de propuesta de reforma normativa sobre certificados de residencia fiscal emitidos por autoridades competentes del exterior.
- Informe BEPS 4, aplicación de límite de deducibilidad por pago de intereses.
- Generación de guías con ejemplos prácticos para aplicación de la normativa referente a la aplicación de límites de deducibilidad por gasto de intereses.

Se ha brindado apoyo técnico a la Dirección Nacional Jurídica para la emisión de las siguientes resoluciones, respaldadas de sus correspondientes informes técnicos:

- Normas de aplicación para los sujetos pasivos y agentes de retención ICE telefonía móvil.
- Procedimiento, condiciones, requisitos y límites para la obtención del cupo de alcohol y bebidas alcohólicas exentas del ICE.
- Normas de aplicación para aplicación de la Contribución destinada al financiamiento de la atención integral al cáncer.
- Ampliación de plazos anexos tributarios.
- Normas para la declaración y pago ICE fundas plásticas y su modificatoria.
- Cálculo de base imponible ICE perfumes bajo la modalidad de venta directa.
- Factor de conversión IRBP segundo semestre 2020 y el primer semestre del 2021.
- Modificaciones en la Resolución Nro. NAC-DGERCGC16-000000191 relacionada con el procedimiento para la exoneración de ISD y los requisitos aplicables en cada caso.
- Exoneración ISD - créditos no reembolsables gobierno a gobierno.

- Actualización de los rangos de las tablas establecidas para liquidar el impuesto a la renta de las personas naturales, sucesiones indivisas, incrementos patrimoniales provenientes de herencias, legados, donaciones, hallazgos y todo tipo de acto o contrato por el cual se adquiriera el dominio, a título gratuito, de bienes y derechos, para el período fiscal 2021.
- Emisión de tarifas específicas del ICE aplicables en el período fiscal 2021.
- Emisión del valor de precio de venta del fabricante y ex aduana, conforme lo dispuesto en el artículo 76 de la LRTI, para la aplicación de la tarifa ad valorem del ICE en bebidas alcohólicas, incluida la cerveza, aplicable para el período fiscal 2021.
- Emisión de precios referenciales para el cálculo de la base imponible del ICE de perfumes y aguas de tocador, comercializados a través de venta directa, para el período fiscal 2021.
- Establecer el procedimiento de liquidación, declaración y pago del impuesto a la renta único para las actividades del sector bananero.
- Establecer el cupo exento del ICE, aplicable para el período fiscal 2021, para bebidas alcohólicas, incluida la cerveza.
- Establecer en relación a la exoneración de ICE de Vehículos de programas de estado de hasta 40 mil dólares.
- Resolución de Dividendos (En proceso de revisión).

Se remitió a la Dirección Nacional Jurídica las siguientes propuestas a normas:

- Propuesta de norma en base a las mejores prácticas definidas por la Acción 14 sobre BEPS.
- Propuesta del proyecto de Ley sobre Beneficiarios Finales.

Se realizó la siguiente Capacitación Técnica:

- Los días 23 y 24 de marzo de 2020 se llevó a cabo, mediante videoconferencia, con más de 50 servidores del Departamento de Devoluciones a nivel nacional, el “Taller sobre Casos por Convenios para Evitar la Doble Imposición en procesos de devoluciones”.
- El día 25 de marzo se llevó a cabo un taller para sociabilización y transmisión del conocimiento respecto al Informe Técnico: Aplicación del artículo 15.
- Durante el primer cuatrimestre de 2020, la Coordinación Nacional de Fiscalidad Internacional realizó varios talleres, con la participación de delegados de Fiscalidad Internacional y Grandes Contribuyentes, reuniones en las cuales se transmitieron conocimientos sobre: generalidades de la Fiscalidad Internacional, Intercambio de Información (previa petición y automático), Convenios para evitar Doble Imposición y Dividendos.
- Talleres desarrollados por el Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información con Fines Fiscales de la OCDE, los días del 28 al 30 de junio y los días 30 y 31 de julio de 2020, estos eventos se realizaron para América Latina con el fin de desarrollar en la región temas relacionados con transparencia fiscal y especialmente con la figura del beneficiario final originada por GAFI y adoptada por la OCDE.
- Talleres desarrollados con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Ministerio de Finanzas, Asociación de Cooperativas y varias Direcciones del Servicio de Rentas Internas para establecer las directrices de la aplicación de la reforma tributaria relacionada con la Contribución destinada a la lucha contra el cáncer
- Talleres desarrollados con MIPRO, ANT, empresas y asociaciones del sector privado, Ministerio de Finanzas, Ministerio del Ambiente, SENADI y varias Direcciones del Servicio de Rentas Internas para establecer las directrices y procedimiento de aplicación de los beneficios tributarios relacionados con el ICE (bebidas alcohólicas, vehículos, fundas plásticas)

- Taller desarrollado con Ministerio de Finanzas para establecer el procedimiento de aplicación de nuevas exenciones de ISD.
- Las coordinaciones de Grandes Contribuyentes y de Impuestos Especiales y Reguladores coordinaron una reunión de trabajo con funcionarios del Ministerio de Recursos Naturales No Renovables, Secretaría de Hidrocarburos, Agencia de Regulación y Control Hidrocarburiífero y Procuraduría General del Estado, para socializar el procedimiento de aplicación de la deducibilidad de los costos y gastos en el sector petrolero y analizar la problemática del sector en su conjunto.
- El 20 de noviembre de 2020 se llevó a cabo un taller virtual dirigido a 122 Grandes Contribuyentes, en el cual se dio capacitación sobre la aplicación de la normativa referente a dividendos y sobre lo concerniente a la aplicación del límite del 20% de deducibilidad del gasto interés.
- La coordinación de Sociedades efectuó el taller de socialización de los trámites en línea que se encuentran en la plataforma GOB.EC.
- La coordinación de Sociedades brindó el taller sobre impuestos diferidos a los supervisores del Centro de Atención Telefónica CAT.
- La coordinación de Personas Naturales realizó varias capacitaciones a entidades externas y servidores internos respecto del Impuesto a la Renta Único (IRU), de las cuales, la mayoría se enfocó en el impuesto bananero.
- La Coordinación de Impuestos Especiales y Reguladores, con el objetivo de capacitar a la ciudadanía y a servidores de la institución respecto de la Ley de Simplificación y su reglamento, se han desarrollado eventos virtuales de capacitación sobre ICE e ISD durante el período fiscal 2020.
- Actualización del contenido técnico del curso de Impuesto a la Renta para su ejecución a nivel nacional a través de la plataforma virtual del CEF para los funcionarios del SRI.
- Ejecución de tutoría virtual del curso de Impuesto a la Renta para funcionarios del SRI y para funcionarios de la SENAE.

El proceso de seguimiento de contribuyentes que hacen uso de beneficios tributarios ha generado desde el Departamento de Auditoría hacia el Departamento Jurídico consultas sobre posibles riesgos en la aplicación de las tarifas. Así mismo, de la base de datos que se mantiene de los contratos de inversión permite identificar posibles riesgos que posteriormente serán incorporados en los procesos de control. Existe participación regular a reuniones técnicas con el COMITÉ ESTRATÉGICO DE PROMOCIÓN Y ATRACCIÓN DE INVERSIONES - CEPAI con el fin de apoyar técnicamente en el campo tributario, ya sea con criterios técnicos o estadísticos.

Con el objetivo de prestar una atención eficiente a la ciudadanía en el marco de la emergencia sanitaria se han desarrollado lineamientos y formatos tipo para la atención por correo electrónico y/o Sistema de Gestión Documental para la atención de peticiones de exoneración de ISD por estudios en el exterior y enfermedades.

De conformidad con la propuesta de acción establecida en el Plan anual de control tributario, durante el primer semestre se han desarrollado informes de investigación tributaria del sector de minería y sobre el Impuesto a los Consumos Especiales y el Impuesto a la Salida de Divisas, el principal objetivo de la investigación es conocer nuevos riesgos tributarios y proponer medidas de mitigación a mediano y largo plazo que consisten en cambios normativos o el diseño de nuevas lógicas de control. La primera fase de la investigación se ha desarrollado en el primer semestre 2020 y se tiene previsto desarrollar la segunda fase relacionada con las medidas de mitigación para el segundo semestre.

Como parte de la generación de controles, el Departamento Nacional de Auditoría Tributaria busca el cumplimiento de las directrices establecidas en el PLAN DE GESTIÓN DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO - PGCT 2020 y el Plan de Control 2020, por tal motivo es el encargado de mantener un proceso de programación



sistematizado que permita canalizar, evaluar y gestionar las propuestas de control nacionales y zonales correspondientes a Sociedades y Personas Naturales. A través del Equipo de Programación se administra la programación de controles de los catastros asignados al Departamento Nacional de Auditoría Tributaria, y se mantiene el seguimiento para el cumplimiento de la programación de casos ejecutados por los Departamentos Zonales de Auditoría Tributaria.

Considerando que, de manera general, en una Administración Tributaria, el proceso de detección y selección es el punto clave para establecer una estrategia de control eficaz; cuanto mayor sea la brecha de veracidad de un contribuyente, mayor atención requiere por parte de la Administración Tributaria, por lo cual, se vio la necesidad de crear una herramienta para la segmentación de contribuyentes que apoye de manera eficiente en este proceso. El Departamento de Auditoría se encuentra trabajando juntamente con la Dirección de Tecnología en la automatización de las variables que permitan segmentar a los contribuyentes de acuerdo con la importancia fiscal, y establecer los elementos de riesgo que permitan la generación de bases de detección para la programación de controles, de tal forma que la selección de contribuyentes se efectúa de forma técnica, propendiendo a optimizar los recursos para la ejecución de controles. La primera fase asociada al segmento de sociedades se encuentra diseñada y construida, con horizonte de implementación el primer trimestre del 2021. La segunda fase asociada al segmento de personas naturales se planifica para finales del 2021.

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

Se realizan procesos de Análisis Complementarios con el objeto de contar con elementos que permitan optimizar la detección y selección de casos, así como generar el uso idóneo de los recursos, trabajó en la identificación del rendimiento mínimo esperado en un proceso de control, como una variable de priorización en la selección de los casos y la optimización del uso de la estrategia intensiva en las provincias que componen las Direcciones Zonales, para lo cual elaboró el informe de rendimiento mínimo con la metodología utilizada para la estimación de dichos valores.

Con el objetivo de establecer lineamientos para la detección y selección de casos para control, enfocados en la brecha de veracidad, por medio de una segmentación de contribuyentes por importancia fiscal y riesgo tributario se procedió a la actualización del “Instructivo de detección y selección de controles para auditoría tributaria” que contiene principalmente los siguientes temas:

- Metodología para la selección y detección de casos para control.
- Modelo de segmentación según la importancia fiscal y riesgo del contribuyente.
- Denominación del gestor de programación para cada Dirección Zonal.

3.2. Información Estadística

TABLA No.37 Grupos Económicos a diciembre 2020

GRUPOS ECONÓMICOS *	
Grupos	300
Dirección	Empresa
Zonal 1	1
Zonal 2	1
Zonal 3	9

GRUPOS ECONÓMICOS *	
Grupos	300
Dirección	Empresa
Zonal 4	14
Zonal 5	0
Zonal 6	13
Zonal 7	19
Zonal 8	92
Zonal 9	151
Total	300

(*) El catastro 2020 se publicó el 21 de septiembre de 2020.

Elaborado por: Departamento Nacional Riesgos Tributarios

Fuente: SNAT – Base de datos del Dpto. Riesgos Tributarios

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

TABLA No.38 Contribuyentes Especiales a diciembre 2020

CONTRIBUYENTES ESPECIALES	
#	4.999
Dirección	Empresa
ZONA 1	203
ZONA 2	60
ZONA 3	371
ZONA 4	361
ZONA 5	220
ZONA 6	333
ZONA 7	363
ZONA 8	1.404
ZONA 9	1.684
Total	4.999

Elaborado por: Departamento Nacional Riesgos Tributarios

Fuente: SNAT – Base de datos del Dpto. Riesgos Tributarios

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

TABLA No.39 Grandes Contribuyentes y Sectores Estratégicos: Enero a diciembre 2020

GRANDES CONTRIBUYENTES		SECTORES ESTRATÉGICOS (*)	
#	100	#	54

GRANDES CONTRIBUYENTES		SECTORES ESTRATÉGICOS	
Dirección	Empresa	Dirección	Empresa
Zonal 1	1	Zonal 1	1
Zonal 2	0	Zonal 2	0
Zonal 3	2	Zonal 3	1
Zonal 4	1	Zonal 4	1
Zonal 5	0	Zonal 5	0
Zonal 6	10	Zonal 6	4
Zonal 7	5	Zonal 7	5
Zonal 8	31	Zonal 8	9
Zonal 9	50	Zonal 9	33
Total	100	Total	54

(*) Del segmento Sectores Estratégicos existen 35 contribuyentes que también son catalogados como Grandes Contribuyentes

Elaborado por: Dpto. Nacional de Auditoría Tributaria y Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

Fuente: SNAT – Base de datos del Dpto. Auditoría y Dpto. GC y FI

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

A continuación, se presenta la programación de controles intensivos por tipo de contribuyentes:

**TABLA No.40 Número de casos programados por tipo de contribuyente -
Enero a diciembre 2020**

ZONAL	NÚMERO DE CASOS PROGRAMADOS POR TIPO DE CONTRIBUYENTES*							
	ENERO- DICIEMBRE 2019				ENERO- DICIEMBRE 2020			
	Personas naturales	Sociedades	Grandes Contribuyentes	Total	Personas naturales	Sociedades	Grandes Contribuyentes	Total
ZONA 1	8	19	-	27	19	19	-	38
ZONA 2	1	5	-	6	0	3	-	3
ZONA 3	17	44	3	64	19	29	3	51
ZONA 4	14	34	1	49	11	29	2	42
ZONA 5		6		6	0	13	-	13
ZONA 6	14	11	10	35	2	7	10	19
ZONA 7	12	28	3	43	6	22	1	29
ZONA 8	31	131	34	196	19	66	16	101
ZONA 9	49	63	47	159	37	34	18	89
NACIONAL	-	-	-	-	-	-	27	27
Total general	146	341	98	585	113	222	77	412

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

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

Fuente: SNAT – Base de datos del Dpto. Auditoría y Dpto. GC y FI

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

El rendimiento de la programación efectuada es la siguiente:

**TABLA No.41 Rendimiento de la programación de Controles Intensivos
Enero a diciembre 2020**

ZONA	TOTAL CASOS CERRADOS*		TOTAL RENDIMIENTO DE PROCESOS DE CONTROL***	
	ENERO - DICIEMBRE 2019	ENERO - DICIEMBRE 2020	ENERO - DICIEMBRE 2019	ENERO - DICIEMBRE 2020
	ZONA 1	25	15	3.886.809
ZONA 2	7	8	1.122.245	750.127
ZONA 3	53	60	15.931.881	13.758.134
ZONA 4	55	31	13.384.791	7.845.947
ZONA 5	21	7	2.738.434	2.598.837
ZONA 6	41	21	37.875.029	22.500.653
ZONA 7	47	24	15.901.336	14.234.185
ZONA 8	155	120	104.794.008	138.125.070
ZONA 9	100	110	223.951.995	154.302.649
NACIONAL	0	6	0	0
Total general	504	402	419.586.529	357.719.905

*Para el año 2019 incluye información únicamente de controles con uso de la facultad determinadora. Para el año 2020 Incluye todos los casos que generaron rendimiento: controles intensivos, semintensivos y persuasivos desarrollados por los Departamentos Zonales de AT por todos los impuestos incluidos impuesto denominados especiales y reguladores.

**Incluye el rendimiento de las 481 acciones persuasivas ejecutadas por Auditoría Tributaria.

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

Fuente: SNAT – Base de datos del Dpto. Auditoría y Dpto. GC y FI

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Resultados de controles intensivos:

**TABLA No.42 Medición de resultados de Procesos de Control Intensivos
Enero a diciembre 2020**

MEDICIÓN DE RESULTADOS DE PROCESOS DE CONTROL INTENSIVOS									
DIRECCIÓN	CASOS CERRADOS		% DE VARIACIÓN	TOTAL DEUDA GENERADA*		% DE VARIACIÓN	TOTAL RECAUDACIÓN EFECTIVA*		% DE VARIACIÓN
	ENERO - DICIEMBRE 2019	ENERO - DICIEMBRE 2020		ENERO - DICIEMBRE 2019	ENERO - DICIEMBRE 2020		ENERO - DICIEMBRE 2019	ENERO - DICIEMBRE 2020	
ZONAL 1	25	15	-66,67%	2.569.244	2.552.152	-0,67%	752.251	667.776	-12,65%
ZONAL 2	7	8	12,50%	677.789	353.211	-91,89%	444.456	326.612	-36,08%
ZONAL 3	53	60	11,67%	8.398.132	12.440.945	32,50%	3.503.054	994.564	-252,22%
ZONAL 4	55	31	-77,42%	11.775.161	4.567.201	-157,82%	1.035.483	574.440	-80,26%
ZONAL 5	21	7	-200,00%	2.129.403	1.967.678	-8,22%	130.804	569.171	77,02%
ZONAL 6	41	21	-95,24%	27.845.986	16.461.378	-69,16%	3.659.996	3.313.858	-10,45%
ZONAL 7	47	24	-95,83%	11.310.896	13.218.618	14,43%	3.990.022	278.567	-1332,34%
ZONAL 8	155	120	-29,17%	81.822.867	115.671.559	29,26%	15.062.369	16.637.584	9,47%
ZONAL 9	100	110	9,09%	160.790.694	115.573.314	-39,12%	43.430.111	14.896.450	-191,55%
NACIONAL	0	6	100,00%	0	0	N/A	0	0	N/A
TOTAL NACIONAL	504	402	-25,37%	307.320.172	282.806.056	-8,67%	72.008.547	38.259.022	-88,21%

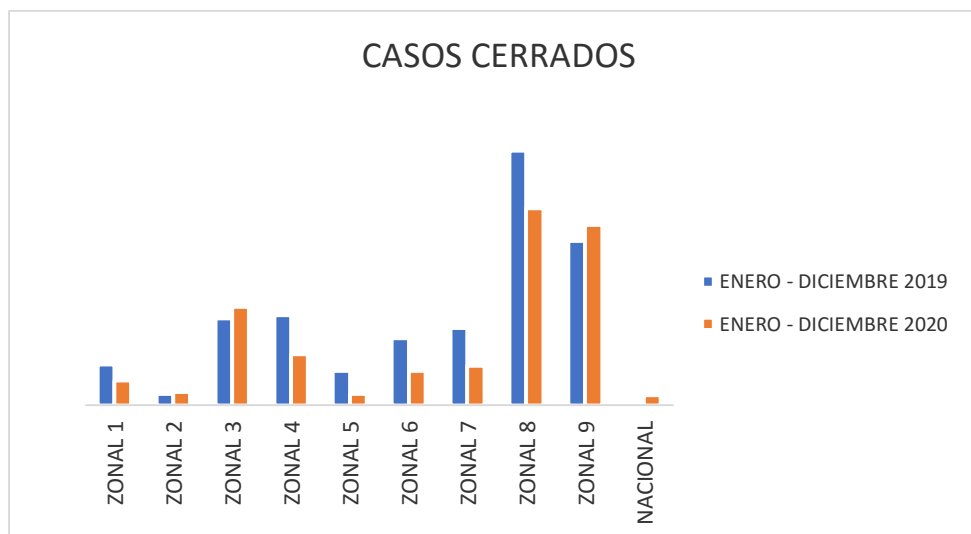
*Incluye los valores generados en las 481 acciones persuasivas ejecutadas por Auditoría Tributaria.

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

Fuente: SNAT – Base de datos del Dpto. Auditoría y Dpto. GC y FI

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

GRÁFICO No. 29 Casos cerrados controles intensivos enero a diciembre 2020

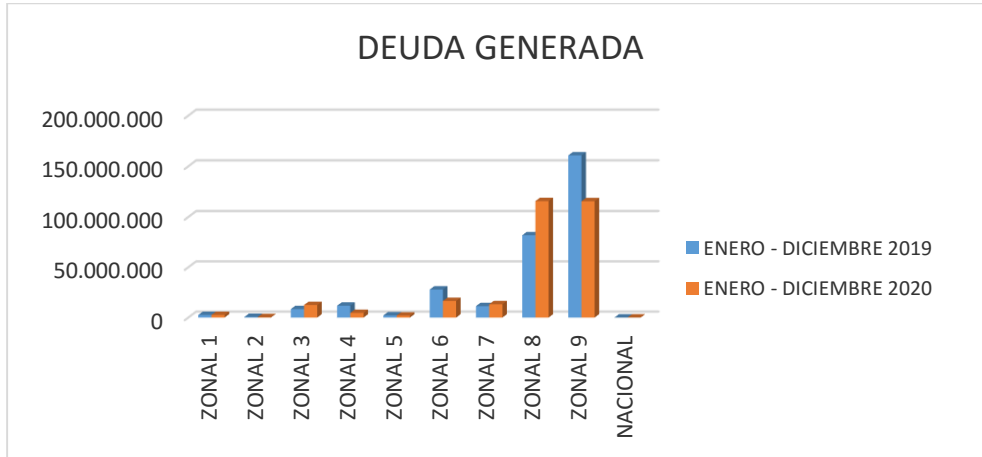


Elaborado por: Departamento Nacional de Auditoría Tributaria y Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

Fuente: SNAT – Base de datos del Dpto. Auditoría y Dpto. GC y FI

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

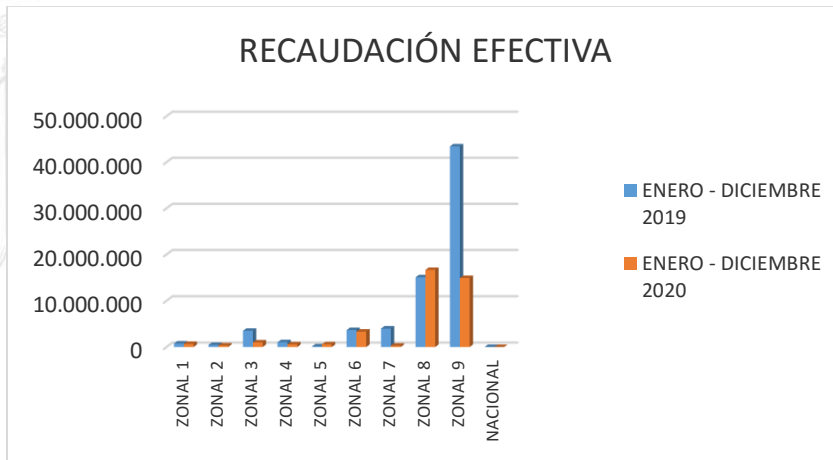
GRÁFICO No. 30 Deuda Generada controles intensivos enero a diciembre 2020



Elaborado por: Departamento Nacional de Auditoría Tributaria y Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional
Fuente: SNAT – Base de datos del Dpto. Auditoría y Dpto. GC y FI
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020



GRÁFICO No. 31 Recaudación efectiva controles intensivos Enero a diciembre 2020



Elaborado por: Departamento Nacional de Auditoría Tributaria y Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional
Fuente: SNAT – Base de datos del Dpto. Auditoría y Dpto. GC y FI
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

A continuación, se detallan los programas con mayor rendimiento generado:

**TABLA No.43 Programación de Controles Extensivos por tipo de programa
 Enero a diciembre 2020**

Nombre del Programa	Total Rendimiento
CONTROL DE OMISIDAD	\$ 138.879.989,60
CONTROL DE INGRESOS, COSTOS Y GASTOS	\$ 75.402.525,51
DIFERENCIA EN CONTRIBUCIONES SOLIDARIAS	\$ 31.413.137,04
CONTROL A CLIENTES DE FANTASMAS	\$ 30.739.200,94
CONTROL ORDINARIO DIFERENCIAS IVA	\$ 8.055.710,57
PAGO DE IMPUESTO A LOS VEHICULOS MOTORIZADOS INTERNOS	\$ 5.993.058,73
CONTROL ORDINARIO DIFERENCIAS RETENCIONES RENTA	\$ 5.983.258,67
CONTROL POR DIVISAS NO RETORNADAS	\$ 5.322.496,20
CONTROL DE TRANSACCIONES SIN SUSTANCIA ECONOMICA	\$ 5.198.778,99

Nombre del Programa	Total Rendimiento
LOCAL PREVENIDO	\$ 3.874.070,69
CONTROL A LA CONTRIBUCION UNICA Y TEMPORAL	\$ 3.055.807,02
PAGOS PREVIOS	\$ 850.201,35

Elaborado por: Coordinación de Deberes Formales, Inconsistencias y Diferencias

Fuente: Visor SADIF

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Los datos de la brecha de presentación se exponen a continuación:

TABLA No.44 Brechas de presentación - Evolución mensual Enero a diciembre 2020

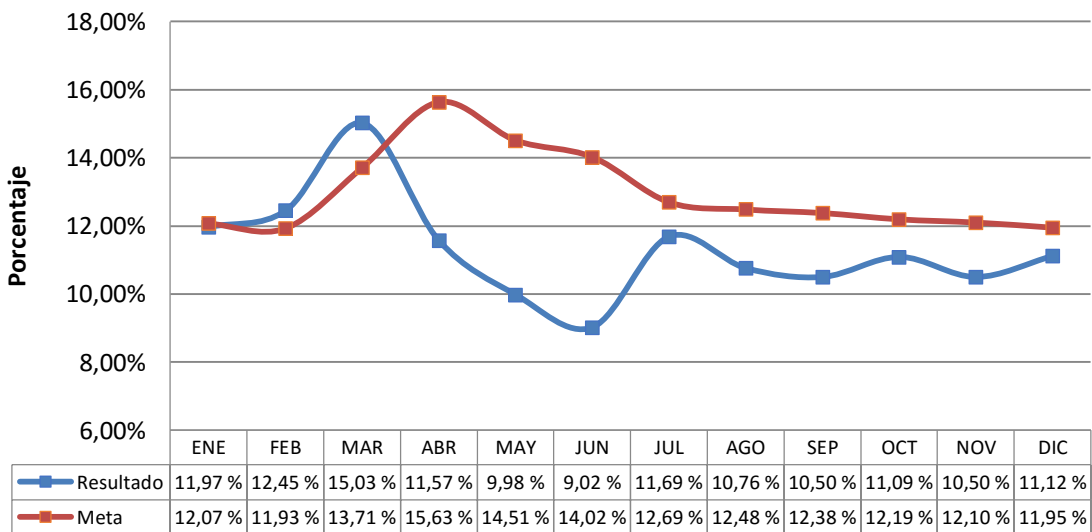
MES	IVA 6M		RET 6M		ANE 6M		Renta PN		Renta SOC		Dec. ICE PVP 6M		Ane RDEP 12M		TOTAL BRECHA
	META	RESUL.	META	RESUL.	META	RESUL.	META	RESUL.	META	RESUL.	META	RESUL.	META	RESUL.	
Enero	15,76%	15,16%	6,24%	5,70%	6,83%	6,74%	-	-	-	-	8,92%	7,81%	21,12%	23,24%	11,97%
Febrero	15,71%	14,91%	6,26%	5,77%	6,92%	6,95%	-	-	-	-	10,96%	8,05%	13,73%	5,71%	12,45%
Marzo	16,09%	17,55%	6,37%	7,55%	7,19%	5,74%	14,55%	18,24%	-	-	9,19%	10,84%	9,48%	4,17%	15,03%
Abril	17,94%	12,25%	8,56%	8,50%	7,67%	7,67%	16,53%	14,59%	26,01%	22,03%	9,70%	5,89%	6,10%	4,01%	11,57%
Mayo	17,03%	11,65%	8,30%	3,78%	8,38%	4,77%	12,27%	11,49%	16,94%	17,56%	10,13%	5,56%	5,04%	3,35%	9,98%
Junio	16,63%	10,71%	8,28%	3,76%	8,38%	5,33%	10,45%	8,66%	15,08%	13,89%	9,64%	5,21%	4,43%	2,89%	9,02%
Julio	15,08%	15,23%	8,03%	2,95%	8,08%	6,74%	8,43%	6,00%	12,91%	11,43%	9,34%	9,15%	4,01%	2,46%	11,69%
Agosto	15,03%	14,32%	8,00%	3,24%	8,13%	6,35%	6,96%	4,62%	11,04%	10,11%	11,14%	7,74%	3,70%	2,19%	10,76%
Septiembre	15,07%	14,55%	8,04%	3,83%	8,16%	5,12%	5,94%	3,98%	8,95%	9,40%	10,44%	7,87%	3,47%	1,94%	10,50%
Octubre	14,99%	16,25%	8,00%	4,48%	8,06%	3,73%	5,02%	3,49%	7,51%	8,85%	10,23%	10,14%	3,28%	1,78%	11,09%
Noviembre	15,01%	15,02%	7,98%	3,81%	7,83%	7,45%	4,37%	3,09%	6,52%	8,36%	9,62%	8,63%	3,13%	1,67%	10,50%
Diciembre	15,00%	15,19%	8,00%	3,61%	8,00%	11,51%	3,00%	2,83%	5,00%	7,85%	10,00%	12,64%	3,00%	1,58%	11,12%

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

Fuente: Visor Control

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

GRÁFICO No. 32 Brechas de presentación - Evolución mensual Enero a diciembre 2020



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

Fuente: Visor Control

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Con base en las diferentes estrategias de control que implementa esta Administración Tributaria, durante el período enero a diciembre 2020 se obtuvieron los siguientes resultados:

TABLA No.45 Total casos y recaudación por tipo de estrategia - Enero a diciembre 2020

Estrategia	No. Casos Abiertos	No. Casos Cerrados	Total Recaudación Efectivo	Total Deuda Generada	Total Disminución Pérdida	Total Disminución Crédito Tributario	Total Rendimiento
EXTENSIVO	117.210	126.383	14.871.126	138.626.343	1.305.241	2.376.419	156.361.655
INTENSIVO	2	1	0	290.467	0	0	290.467
PERSUASIVO DISUASIVO	3.363.526	2.512.981	72.224.344	63.987.653	200.305	813.779	137.226.080
PERSUASIVO INFORMATIVO	312.705	209.749	277.639	35.439	0	0	313.077
PETICIONES	40.835	42.477	893.166	9.938	0	16	903.121
SEMINTENSIVO	230	299	715.344	57.381.313	84.251	385.721	58.547.206
TOTAL	3.834.506	2.891.890	88.981.618	260.331.152	1.589.796	3.575.936	353.641.607

Nota: En el periodo enero – diciembre 2019 se registró un rendimiento de los procesos de control ejecutados en los Departamentos Zonales y Provinciales de Gestión Tributaria de USD 603.095.012 mientras que en el periodo enero – diciembre 2020 se registra un rendimiento de USD 353.641.607, observándose una disminución del 41% originada principalmente por la crisis sanitaria registrada desde el 16 de marzo de 2020 y la suspensión de los procesos administrativos.

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

Fuente: Visor SADIF

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

En concordancia con la expuesto en la tabla precedente, a continuación, se detallan los controles programados por la Coordinación de Impuestos Especiales y Reguladores que fueron ejecutados por los Departamentos Zonales de Gestión Tributaria.

TABLA No.46 Total casos por tipo de estrategia – Impuestos Especiales y Reguladores Enero a diciembre 2020

PROGRAMACIÓN DE CONTROLES IMPUESTOS ESPECIALES Y REGULADORES (*)										
IMPUESTO	ENERO A DICIEMBRE 2019			% VARIACIÓN EN TOTAL CONTROLES POR IMPUESTO	ENERO A DICIEMBRE 2020				% VARIACIÓN EN TOTAL CONTROLES POR IMPUESTO	% VARIACIÓN
	INFORMATIVO	EXTENSIVO	SEMI INTENSIVO		INFORMATIVO	EXTENSIVO	SEMI INTENSIVO	INTENSIVO		
IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS	25.294	293	49	25.636	115	5	12	0	132	-19321,21%
IMPUESTO A LOS CONSUMOS ESPECIALES	174	1.002	11	1.187	52.838	0	13	1	52.852	97,75%
IMPUESTO REDIMIBLE A LAS BOTELLAS PLÁSTICAS	0	260	0	260	12	0	0	0	12	-2066,67%
CONTRIBUCION PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CÁNCER	0	0	0	0	1.124	0	0	0	1.124	100,00%
OBLIGACIONES FISCALES MINERAS	581	254	0	835	2.198	0	0	0	2.198	62,01%
TOTAL GENERAL	26.049	1.809	60	27.918	56.287	5	25	1	56.318	102%

(*) Corresponde a la totalidad de la gestión de programación de controles realizada desde la Coordinación de Impuestos Especiales y Reguladores, no incluye controles de Impuesto a la Renta (semi intensivos e intensivos) de contribuyentes del sector minero. Disminución en número de controles programados se debe a falta de capacidad operativa en Direcciones Zonales por priorización de atención peticiones regimen microempresa y efectos propios de la emergencia sanitaria.



Nota: como resultado de la gestión de programación del período fiscal 2020 relacionada con impuestos especiales y reguladores se observa un incremento general del 102% en número de controles programados, principalmente por campañas informativas enviadas a los sujetos pasivos en calidad de agentes de retención del ICE a las fundas plásticas, a los agentes de retención y percepción de la contribución para la atención integral al cáncer y a los exportadores de sustancias minerales.

Elaborado por: Coordinación de IER - Departamento Nacional de Auditoría Tributaria

Fuente: Base de programación Impuestos Especiales y Reguladores 2020

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Dentro del proceso de devolución de impuestos que lleva a cabo esta Administración Tributaria, durante el período enero a diciembre, se presenta la siguiente información:

TABLA No.47 Número de trámites ingresados y procesados - Enero a diciembre 2020

SECTOR BENEFICIARIO	TRÁMITES INGRESADOS EN EL PERIODO	TRÁMITES PROCESADOS
SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN	1.320.725	1.316.765
RECLAMOS DE PAGOS INDEBIDOS, SOLICITUDES DE PAGO EN EXCESO Y OTRAS DEVOLUCIONES	185.706	176.199
TOTAL	1.506.431	1.492.964

Elaborado por: Coordinación Nacional de Devolución de Impuestos

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

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

TABLA No.48 Número de trámites ingresados y procesados por Dirección Zonal – Enero a diciembre 2020

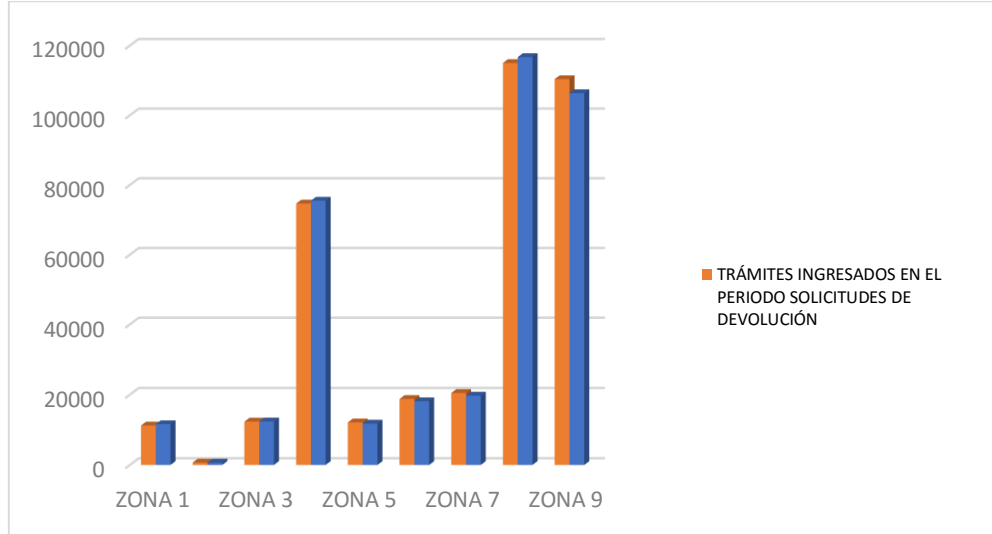
ZONA	NÚMERO DE BENEFICIARIOS		TRÁMITES INGRESADOS EN EL PERIODO		TRÁMITES PROCESADOS	
	SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN	RECLAMOS DE PAGOS INDEBIDOS, SOLICITUDES DE PAGO EN EXCESO Y OTRAS DEVOLUCIONES	SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN	RECLAMOS DE PAGOS INDEBIDOS, SOLICITUDES DE PAGO EN EXCESO Y OTRAS DEVOLUCIONES	SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN	RECLAMOS DE PAGOS INDEBIDOS, SOLICITUDES DE PAGO EN EXCESO Y OTRAS DEVOLUCIONES
ZONA 1	7.324	10.605	38.823	11.225	39.138	10.938
ZONA 2	491	2.153	2.117	2.278	1.924	2.209
ZONA 3	7.336	14.330	40.531	15.559	39.924	14.808
ZONA 4	38.128	16.963	266.553	18.714	265.905	17.393
ZONA 5	6.965	7.542	44.220	8.077	43.829	7.842
ZONA 6	10.029	13.553	59.175	14.258	58.781	13.896
ZONA 7	11.733	12.350	69.071	13.327	68.900	12.738
ZONA 8	55.465	38.773	428.622	43.533	426.368	41.252
ZONA 9	57.273	52.432	371.613	58.735	371.996	55.122
DIRECCIÓN NACIONAL						1
TOTAL	194.744	168.701	1.320.725	185.706	1.316.765	176.199

Elaborado por: Coordinación Nacional de Devolución de Impuestos

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

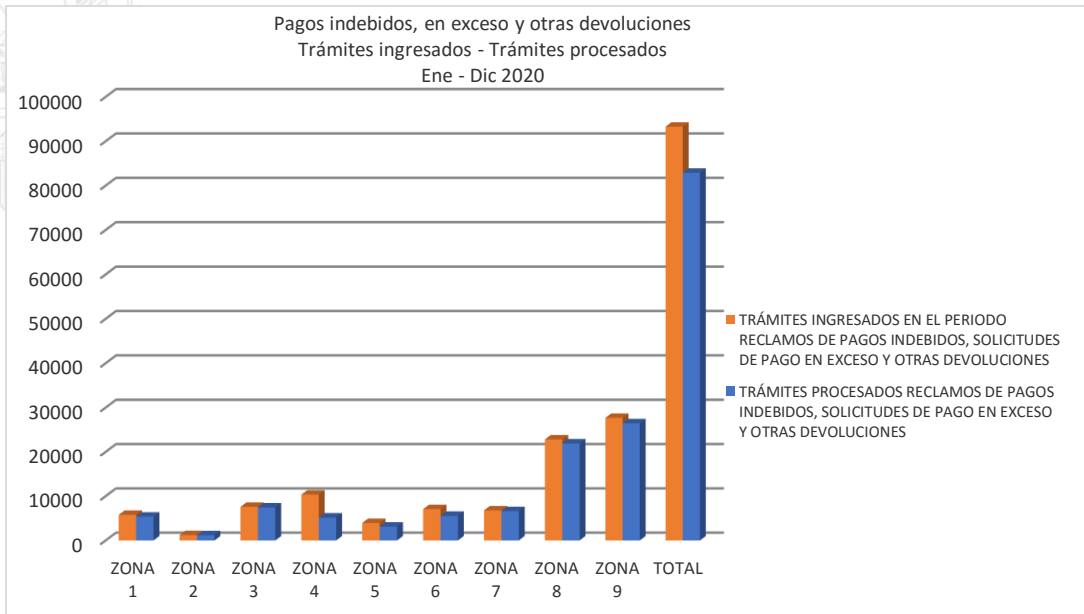
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

GRÁFICO No. 33 Solicitudes de Devolución: Trámites ingresados – Trámites procesados Enero a diciembre 2020



Elaborado por: Coordinación Nacional de Devolución de Impuestos
Fuente: Sistema Nacional de Trámites, Sistema Devolución del IVA a Grupos de Atención Prioritaria
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

GRÁFICO No. 34 Pagos indebidos, en exceso, otras devoluciones: Trámites ingresados – Trámites procesados – Enero a diciembre 2020



Elaborado por: Coordinación Nacional de Devolución de Impuestos
Fuente: Sistema Nacional de Trámites
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

TABLA No.49 Comparativo Devoluciones de impuestos - Enero a diciembre 2019/2020

Comparativo Devoluciones de impuestos enero diciembre 2019 – 2020								
Sector de devolución de impuestos	Número de beneficiarios		Número de trámites procesados		Monto solicitado (usd)		Monto devuelto (usd)	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Pagos Indebidos y en Exceso	22.827	15.645	28.627	20.376	655.195.612,62	334.206.659,96	464.913.647,81	232.467.314,30
Renta Internet	187.775	150.741	228.711	151.739	119.341.203,85	86.504.936,91	119.341.203,85	86.504.936,91



Comparativo Devoluciones de impuestos enero diciembre 2019 – 2020								
Sector de devolución de impuestos	Número de beneficiarios		Número de trámites procesados		Monto solicitado (usd)		Monto devuelto (usd)	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Convenios de Doble Imposición	135	40	210	58	92.202.330,89	35.234.555,27	72.782.579,68	29.579.576,67
Adquisición de chasis y carrocerías	666	348	730	454	10.726.184,42	7.814.410,00	9.990.224,39	7.410.076,75
Combustible aéreo transporte carga	9	12	130	141	2.471.560,31	2.963.716,90	2.112.208,55	2.867.732,08
Convenios internacionales	65	58	1126	671	5.652.921,75	4.773.802,45	5.413.153,98	4.638.823,40
Empresas turísticas	89	91	996	874	17.406.498,56	22.217.855,92	14.603.302,19	14.594.919,91
Exportadores compensación	131	88	1331	1083	44.479.037,85	34.568.890,38	33.528.687,12	24.857.538,88
Exportadores de servicios		5		19		25.111.588,91		27.021,01
Exportadores internet	561	405	7436	5337	256.149.581,70	162.880.062,93	161.630.366,80	110.943.409,41
Exportadores internet - Mineros	3	4	15	89	197.918,06	3.742.379,89	102.242,40	1.733.669,69
Exportadores ventanilla	158	87	490	401	16.337.355,77	12.686.211,80	7.030.327,57	4.753.500,99
Exportadores ventanilla - Mineros	3	1	9	3	206.808,91	118.025,99	137.966,57	6.268,51
Impuesto redimible botellas plásticas	10	7	104	83	23.724.735,74	13.179.204,53	22.518.086,93	12.941.156,87
Instituciones 1er inciso art. 73 Lrti	115	132	1889	1163	121.248.731,92	71.791.717,46	120.267.082,32	70.975.117,61
ISD - Coeficientes Exportadores Habituales Internet	3	3	12	43	293.277,45	1.172.844,88	155.335,59	544.802,37
IVA-Coeficientes Exportadores Internet	27	31	164	572	9.709.913,37	22.816.661,12	8.416.657,50	18.725.400,53
Misiones diplomáticas	34	30	152	146	2.501.985,98	2.199.678,24	2.501.536,45	2.035.152,28
Personas con Discapacidad internet	32.994	23.144	191.669	187.328	19.665.259,64	12.751.624,96	13.969.619,62	10.058.744,02
Personas con Discapacidad ventanilla	18.309	8.879	31.970	14.240	4.932.699,83	2.479.236,04	3.584.280,00	1.948.302,04
Proveedores direc exportadores - provisional	270	214	2904	3017	55.915.769,34	82.931.814,61	32.761.052,64	40.134.031,20
Proveedores direc exportadores - provisional ventanilla	90	0	281	0	7.048.057,87		2.373.652,06	0,00
Proveedores directos exportadores	308	126	1518	680	37.124.412,31	20.444.958,87	19.225.685,68	9.610.013,32
Pagos debidos	0	2272	0	3983	0,00	327.137.234,43	0,00	267.934.781,31
Sector público	841	692	9.538	5.911	382.254.381,89	195.291.345,08	378.626.441,84	194.514.635,88
Tercera edad internet	205.266	128.815	1.177.637	1.048.208	1.110.089.374,60	75.770.735,51	92.289.796,21	69.686.073,43
Tercera edad ventanilla	57.647	31.484	99.775	46.077	15.272.894,97	7.800.232,48	12.028.966,43	6.519.538,73
Turistas extranjeros	756	91	807	267	57.623,27	23.464,88	22.054,34	7.725,71

Comparativo Devoluciones de impuestos enero diciembre 2019 – 2020								
Sector de devolución de impuestos	Número de beneficiarios		Número de trámites procesados		Monto solicitado (usd)		Monto devuelto (usd)	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Total	529.092	363.445	1.788.231	1.492.963	3.010.206.132,87	1.568.613.850,40	1.600.326.158,52	1.226.020.263,81

Notas Aclaratorias:

- 1.- En el año 2019 el registro estadístico de Pagos Indevidos y en Exceso contiene los Pagos Debidos de ese periodo, en el año 2020, se registra por separado.
- 2.- No se aprecia registros de Vivienda de Interés Social, debido a que la atención de las solicitudes tuvo contestación OFICIO, y por ende no registra valores a devolver.

Elaborado por: Coordinación Nacional de Devolución de Impuestos

Fuente: Sistema Nacional de Trámites

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

TABLA No.50 Control de Planificación Internacional - Enero a diciembre 2020

PROGRAMA DE CONTROL	No. CASOS	MONTO RECUPERADO USD
Control de operaciones sin sustancia económica	17	812.099,77
Control norma 22% CDIs	10	60.134,49
Control pagos al exterior PF – BERE	1	787.793,92
Límites de gasto en operaciones con partes relacionadas	45	1.246.436,80
Control pago IR en utilidad por enajenación de acciones	1	608.057,56
TOTAL	74	3.514.522,54

Elaborado por: Departamento Nacional de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

Fuente: Bases de la Coordinación de Fiscalidad Internacional

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

En el período enero a diciembre de 2020, no se han recibido solicitudes de intercambio de información de otras jurisdicciones y se han enviado 7 solicitudes con corte al 28 de diciembre, evidenciándose las siguientes variaciones.

TABLA No.51 Solicitudes de información de intercambio previa petición - Enero a diciembre 2020

DESCRIPCIÓN	DEL 2015 AL 2020
Solicitudes enviadas a otros países	Decremento del número de solicitudes enviadas en 12,50%
Solicitudes recibidas de otros países	Decremento del número de solicitudes recibidas en 100%

Elaborado por: Departamento Nacional de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

Fuente: Bases de la Coordinación de Fiscalidad Internacional

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Durante el año 2020 se atendieron 480 trámites de residencia fiscal. A continuación, se puede visualizar el estado de estos.

TABLA No.52 Certificados de Residencia Fiscal Físicos - Enero a diciembre 2020

Estado	Estado de las solicitudes	
Respuestas notificadas: corresponde a trámites aceptados (emisión de certificado de residencia fiscal), trámites negados (incumplimiento de normativa y/o requisitos), así como oficios "Se informa" (comunicación a las sociedades sobre la generación del CRF en línea)	448	93,75 %
Certificados emitidos y pendientes de notificar	2	1,03%
Pendientes de atención: solicitudes que se encuentran en análisis, cuyo vencimiento corresponde a enero 2021	30	6,25 %
TOTAL	480	100 %

Elaborado por: Departamento Nacional de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

Fuente: Bases de la Coordinación de Fiscalidad Internacional

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Por otro lado, durante agosto y septiembre se trabajó en el diseño del formulario de solicitud de certificado de residencia fiscal personas naturales que se pondrá a disposición de la ciudadanía en la plataforma GOB.EC. Mediante memorando No. SRI-NAC-GCF-2020-0242-M se comunicó al Director Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano la aceptación de dicho formulario, a fin de iniciar la fase de publicación y habilitación gradual a la ciudadanía, conforme el plazo establecido por el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (MINTEL).

Resultado de la gestión efectuada, en octubre se puso a disposición de la ciudadanía a través del Portal Único de Trámites Ciudadanos GOB.EC, el formulario para la solicitud del certificado de residencia fiscal de personas naturales. Como consecuencia de la solicitud de mejoras generales a los formularios disponibles en GOB.EC, durante diciembre se efectuaron actualizaciones en la configuración de la solicitud de residencia fiscal de personas naturales, agregando la opción de ingreso de anexos a trámites presentados y la visualización del año 2021 dentro de los períodos por los cuales una persona puede solicitar la emisión del documento.

Finalmente, en cuanto a la propuesta de Solicitud de Cambio (SDC) para la emisión del certificado de residencia fiscal para personas naturales en línea, se recibieron las retroalimentaciones de parte de Tecnología sobre el uso de catálogos transversales, catálogos de imagen institucional, fuente de datos del proceso migratorio y se trabajó con las áreas involucradas en el análisis de las dos propuestas efectuadas para determinar la factibilidad de la alternativa más adecuada para la sistematización del certificado

De enero a diciembre de 2020 se emitieron 976 certificados de residencia fiscal en línea. A continuación, se muestra el detalle:

TABLA No.53 Certificados de Residencia Fiscal Sociedades en línea - Enero a diciembre 2020

Motivo emisión CRF	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE		
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Convenio para evitar doble imposición	68	50	41	15	30	26	32	28	15	28	33	28
Norma extranjera	18	19	12	13	9	14	14	12	12	16	14	19
Otro motivo	34	66	31	8	13	15	28	38	55	37	44	41
TOTAL	120	135	84	36	52	55	74	78	82	81	91	88

Elaborado por: Departamento Nacional de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

Fuente: Bases de la Coordinación de Fiscalidad Internacional

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

La Coordinación Nacional de Fiscalidad Internacional apoya técnicamente a las Direcciones Zonales, a fin de que éstas ejecuten los controles persuasivos y sancionatorios a contribuyentes obligados a presentar el Anexo de Operaciones con partes relacionadas (AOPR) y el Informe Integral de Precios de Transferencia (IPT) por el ejercicio fiscal 2019. Los controles por omisión y presentación tardía correspondientes al ejercicio fiscal 2019 se planificaron en noviembre y diciembre de 2020, debido a que la fecha de presentación del IPT y AOPR se modificó para el mes de octubre de este año mediante Resolución No. NAC-DGERCGC20-00000032 del 6 de mayo de 2020. Se remitió la correspondiente base en el mes de noviembre de 2020 al Departamento Nacional de Gestión Tributaria para la ejecución de los controles, los cuales están sujetos a la capacidad operativa de los Departamentos Zonales y Provinciales de Gestión Tributaria, y se tendría previsto efectuar en 2021.

De un total de 105 Consultas de Valoración Previa receptadas al 31 de diciembre de 2020, se atendieron 81 consultas (77%) y 24 están siendo analizadas (23%). De las cifras en mención, 16 consultas corresponden al ejercicio fiscal 2020, ingresadas hasta la presenta fecha. En virtud del Estado de Emergencia Sanitaria declarado por el brote del COVID-19 a nivel mundial, se dispuso la suspensión de plazos y términos de todos los procesos administrativos tributarios y los plazos de prescripción de la acción de cobro. En consecuencia,

el plazo para la atención de las consultas de valoración previa presentadas entre marzo y junio de 2020, inició a partir de la fecha de finalización de la suspensión de plazos establecidos por la Administración Tributaria, en apego a la normativa vigente.

De enero a diciembre de 2020, se iniciaron 10 procesos de determinación de impuesto a la renta con enfoque en precios de transferencia. En atención a la disposición de centralizar las funciones relacionadas con la temática de precios de transferencia, el equipo de Fiscalidad Internacional de la Dirección Zonal 8 colabora como equipo satélite de la Coordinación de Fiscalidad Internacional de la Dirección Nacional de Control Tributario.

En virtud del Estado de Emergencia Sanitaria declarado por el brote del COVID-19 a nivel mundial, se dispuso la suspensión de plazos y términos de todos los procesos administrativos tributarios y los plazos de prescripción de la acción de cobro. En consecuencia, el plazo para la finalización de los procesos de determinación iniciados durante el período comprendido entre marzo y junio, en atención a la nueva fecha de caducidad de la facultad determinadora, inició a partir de la fecha de finalización de la suspensión de plazos establecidos por la Administración Tributaria, en apego a la normativa vigente.

Adicionalmente, debido a la optimización digital de procesos y aplicativos del Servicio de Rentas Internas, se dispuso la suspensión de plazos y términos de todos los procesos administrativos tributarios y los plazos de prescripción de la acción de cobro del 24 diciembre de 2020 al 1 de enero de 2021; plazos y términos que fueron considerados en el desarrollo de los procesos de determinación que se encontraban todavía en ejecución en el mes de diciembre del 2020.

La Coordinación Nacional de Fiscalidad Internacional efectuó el apoyo y supervisión de 2 procesos de determinación tributaria con enfoque en precios de transferencia, que corresponden a la Dirección Zonal 4. El apoyo técnico y análisis de los casos contempló la revisión de los reparos presentados por los contribuyentes para justificar los valores determinados en el acta borrador emitida en cada caso. La supervisión de los casos fue de escritorio y los medios de comunicación empleados fueron por vía telefónica, correo electrónico y plataformas de videoconferencia, debido al estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional por la presencia de la COVID-19 en el Ecuador, según el Decreto Ejecutivo No. 1017 del 17 de marzo de 2020, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 163 del 17 de marzo de 2020.

Se realizaron las siguientes asistencias técnicas en la negociación de convenios para evitar la doble imposición:

Negociación con Hungría. Del 08 al 10 de junio de 2020, las delegaciones de Ecuador y Hungría se reunieron conforme lo acordado para mantener una primera ronda de negociaciones de un posible convenio para evitar la doble imposición.

El numeral 12 del punto 3.1.4.4. del artículo 11 de la Resolución No. NAC-DGERCGC12-00606 y sus reformas, que contiene el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio de Rentas Internas, establece como responsabilidad del Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional el realizar informes de participación técnica en la negociación de convenios internacionales para evitar la doble tributación y convenios internacionales específicos de intercambios de información tributaria. Debido a lo señalado, mediante memorando SRI-NAC-GCF-2020-0251-M, de 30 de septiembre de 2020 se presentó el informe respecto a lo negociado con Hungría a la Dirección Nacional Jurídica.

Negociación con el Reino Unido. Del 14 al 18 de septiembre de 2020, las delegaciones de Ecuador y Reino Unido se reunieron por videoconferencia conforme lo acordado previamente para iniciar la negociación de un posible convenio para evitar la doble imposición.

Debido a lo señalado, mediante memorando SRI-NAC-GCF-2020-0372-M de 29 de diciembre de 2020, se presentó el informe respecto a lo negociado con Reino Unido a la Dirección Nacional Jurídica.

Negociación del Tax Information Exchange Agreement TIEA con los Estados Unidos. Se remitió a Cancillería el 21 de junio de 2020 el oficio SRI-NAC-DNJ-2020-0047-OF con la absolución del cuestionario en español e inglés solicitado por el Gobierno de los Estados Unidos. Cancillería informa al SRI sobre la remisión de la absolución del cuestionario a la Embajada del Ecuador en Washington DC, por medio del oficio MREMH-DAN-2020-0142-M.

El 28 de agosto de 2020, mediante memorando MREMH-ECCUUSA-2020-1447-M la Embajada de Ecuador en Washington DC informa con copia al Servicio de Rentas Internas sobre el pronunciamiento del IRS sobre lo absuelto en el cuestionario. Además, el IRS remitió un modelo de Acuerdo de Intercambio de Información Tributaria, puntualizando que dicho modelo tiene un alto grado de conformidad con el modelo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). En ese sentido, el IRS sugiere utilizarlo como base para una negociación bilateral.

El 14 de septiembre de 2020, el Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional remite al Departamento de Normativa el memorando SRI-NAC-GCF-2020-0233-M, mediante el cual absuelve algunas repreguntas del IRS y manifiesta su beneplácito con el modelo remitido.

Una vez remitido por parte de la Dirección General a Cancillería y por intermedio la Embajada del Ecuador en Washington DC, el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos sugirió el día 5 de noviembre de 2020 como fecha para realizar la ronda de negociaciones del Acuerdo de Intercambio de Información Tributaria, TIEA por sus siglas en inglés, la negociación se realizó y actualmente solo se están revisando las versiones en español y en inglés previo a su formalización.

3.3. Proyectos

En el mes de diciembre de 2020 la Administración Tributaria del Ecuador inició un proceso de reingeniería digital en el marco de su Programa de Mejoramiento el cual cuenta con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo. El enfoque del programa gira en torno a la necesidad de fortalecer el esquema de integración entre los diferentes procesos y sistemas de información, impulsando cobertura y oportunidad, en observancia a los principios constitucionales que rigen el régimen tributario ecuatoriano.

El programa de mejoramiento a través de su portafolio de proyectos busca la optimización de los diferentes procesos y sistemas de información institucional para gestionar, controlar y administrar los tributos y beneficios tributarios; lo cual deriva en una mejor gestión al servicio de todos los ecuatorianos y permitirá incrementar la recaudación a través de un mayor cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

El Portafolio de Proyectos de Mejoramiento del SRI contempla la implementación de los sistemas **Catastro y Gestor de Obligaciones y Beneficios** efectuada el 31 de diciembre de 2020. Los Sistemas Catastro y Gestor de Obligaciones y Beneficios **reemplazaron a 5 aplicativos esenciales** para la gestión del Servicio de Rentas Internas: RUC, Mantenimiento Persona, Matriz Global, Vector Fiscal y Estado Tributario lo cuales fueron desarrollados en el año 2001 bajo una tecnología antigua. Los nuevos aplicativos se alinean a la evolución de los procesos de la Administración Tributaria con la inclusión de nuevos conceptos y funcionalidades, bajo el siguiente enfoque:

1. Sistemas desarrollados en nueva tecnología, de fácil utilización para usuarios internos y externos.
2. Integración de información en un solo repositorio, lo que permitirá que la información del sujeto se encuentre en una sola fuente para consumo de los procesos de control.



3. Incremento de sujetos en el Catastro Tributario. Se consolidará en un solo sistema información del sujeto, provenientes de otros aplicativos o procesos de la Administración Tributaria para un fácil manejo y utilización de la información. (Migración de información)
4. Integración automática de información del sujeto con fuentes internas y externas, lo que permitirá obtener información ampliada y consistente del sujeto.
5. Generación automática de obligaciones a los sujetos.
6. Parametrización de estados y criterios de cumplimiento: obligaciones por presentación y pago, que permitirá identificar el cumplimiento de las obligaciones del contribuyente.
7. Identificación automática de beneficiarios tributarios para aquellos sujetos con derecho a una devolución de impuestos.
8. Control de obligaciones en Estado Tributario a todos los sujetos.
9. Asignación automática de obligaciones tributarias por información ampliada en el Catastro Tributario y cruces de información propia del sujeto y de terceros para mejorar los procesos de control.
10. Implementación de nuevos servicios en línea para la ciudadanía: Registro en Línea de Personas Naturales.

Para la implementación de los nuevos aplicativos se contempló una fase de migración y convivencias del 24 al 31 de diciembre de 2020 considerando que los datos almacenados y objeto de la migración fueron de alrededor de 170 millones. Esta migración constituye la reingeniería digital más relevante en la trayectoria institucional, que permitirá, entre otras cosas, asumir los retos derivados de la inclusión del país al Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de información con fines fiscales.

El proceso de reingeniería implicó la indisponibilidad temporal de los servicios en línea y trámites electrónicos del SRI, así como de su portal web www.sri.gob.ec, sin embargo, se implementó un conjunto de medidas de mitigación garantizando una atención adecuada al contribuyente y la continuidad de la gestión institucional, precautelando el debido proceso y el derecho a la defensa en todos los procesos administrativos tributarios a cargo del Servicio de Rentas Internas.

La reingeniería digital constituye un esfuerzo de la Administración Tributaria para garantizar la transparencia y el uso eficiente de los datos con los que cuenta, avanzando hacia una transformación tecnológica y la armonización de los procesos con los servicios tecnológicos en una era donde los medios tecnológicos tienen un rol protagónico en la interacción con los contribuyentes.

A continuación, se detallan las principales actividades de operación, de la administración del contrato y gerencia del proyecto SIMAR, que se incorporaron al plan operativo anual:

- a) Atención de solicitudes de creación SKU (unidades de almacenamiento de stock)
- b) Atención de solicitudes de Componentes Físicos de Seguridad (CFS)
- c) Elaboración de resoluciones para autorización de CFS (autorización, redistribución, cambios)
- d) Elaboración, seguimiento, pruebas y recepción de solicitudes de cambios tecnológicos solicitados a SICPA.
- e) Elaboración mensual de reporte de información respecto a: contribuyentes registrados en SIMAR (catastro), número de componentes físicos solicitados semanalmente por segmento de contribuyente.
- f) Atención de inquietudes de contribuyentes a través de correo SIMAR, atención telefónica y en oficinas del Servicio de Rentas Internas.
- g) Seguimiento de entregas de CFS, activaciones y devoluciones.
- h) Atención y seguimiento de incidentes registrados a través del correo SIMAR.



- i) Actualización semanal de página web en referencia a las estadísticas de marcación.
- j) Coordinación de procesos de control, principalmente VAES, con el Departamento Nacional de Fedatarios y acciones de investigación con el Departamento de Inteligencia Tributaria.
- k) Administración del contrato SIMAR.
- l) Designación del nuevo administrador el contrato SIMAR, a partir del 5 de mayo de 2020.
- m) Elaboración del informe para el cobro de la tasa, el cual incluye los escenarios del valor a cobrar.
- n) Designación del nuevo gerente del proyecto el SIMAR, a partir del 14 de mayo de 2020.
- o) Inicio de la etapa de Agregación prevista para el proyecto, mediante visitas técnicas coordinadas.
- p) Análisis del impacto positivo que ha tenido la recaudación del ICE, respecto de los productos sujetos a SIMAR desde su implementación.
- q) Análisis numérico para contrato complementario
- r) Elaboración de informe contrato complementario, petición inicial
- s) Publicación del instructivo para la atención de SKU's y Componentes Físicos de Seguridad CFS.
- t) Lanzamiento de nueva versión de la Aplicación Web SIMAR con diseño renovado y reorganización de los diferentes módulos que mejora la usabilidad e interacción con los usuarios del SIMAR.
- u) Lanzamiento de la actualización de la aplicación móvil "SRI SIMAR", la cual simplifica el proceso de validación de la tinta de seguridad que mejora la experiencia del consumidor con una verificación más ágil de los CFS sin necesidad de hacer un movimiento con el teléfono móvil.
- v) Ejecución de visitas técnicas y reuniones previas a la implementación de la etapa de agregación del proyecto.
- w) Inicio de la implementación de la etapa de agregación del proyecto (diciembre 2020), dirigida a los productores de cigarrillos con líneas automáticas. La fecha de inicio de la implementación de la etapa dos fue el 14 de diciembre de 2020 y tendrá una duración de 90 días calendario.

**TABLA No.54 Atención de pedidos de Componentes Físicos de Seguridad CFS
SIMAR – Enero a diciembre 2020**

SISTEMAS DE TRAZABILIDAD FISCAL ADMINISTRADOS/ CONTROL DE COMPONENTES FÍSICOS DE SEGURIDAD CFS									
DESCRIPCIÓN	SOLICITADOS		VARIACIÓN	AUTORIZADOS		VARIACIÓN	ENTREGADOS		VARIACIÓN
	Ene-Dic 2019	Ene-Dic 2020		Ene-Dic 2019	Ene-Dic 2020		Ene-Dic 2019	Ene-Dic 2020	
Bebidas alcohólicas	50.951.000	33.664.000	-33,93%	44.654.000	29.519.000	-33,89%	51.151.000	29.423.000	-42,48%
Cerveza artesanal	2.316.000		-100,00%	1.918.000		-100,00%	2.348.000		-100,00%
Cerveza industrial	990.867.000	762.096.000	-23,09%	990.867.000	762.096.000	-23,09%	988.227.000	691.824.000	-29,99%
Cigarrillos rubios	37.044.000	38.124.000	2,92%	37.044.000	38.124.000	2,92%	37.800.000	48.492.000	28,29%
TOTAL	1.081.178.000	833.884.000	-22,87%	1.074.483.000	829.739.000	-22,78%	1.079.526.000	769.739.000	-28,70%

Nota: De conformidad con lo dispuesto por la Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria, desde el 1 de enero de 2020 las cervezas industriales no son sujetas a sistemas de marcación y trazabilidad.

Elaborado por: Departamento Nacional de Auditoría Tributaria

Fuente: SIMAR - Tableau.

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Las cervezas artesanales no se marcan desde enero 2020 de acuerdo con la Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria. De manera general, a diciembre de 2020 se observa una disminución en las solicitudes, autorización y entrega de CFS, respecto al mismo período de año anterior en un -23%, y -29%. Esto se debe principalmente al estado de excepción emitido mediante Decreto Ejecutivo No. 1017 del 16 de marzo del 2020, que generó la suspensión temporal de actividades en plantas de producción.

Sin embargo, durante el estado de excepción no se dejaron de atender las solicitudes de CFS, y conforme se han ido restableciendo las actividades comerciales junto con la movilización en las vías, se han entregado los CFS a los contribuyentes dentro de los plazos establecidos en el contrato.

Campaña comunicacional enfocada a grandes contribuyentes del catastro 2020 y a los contribuyentes de interés estratégico para potenciar el uso del Canal de Atención Virtual, se enviaron comunicaciones, para informarles del beneficio que tienen en la atención a sus consultas a través del Canal de atención virtual. Se han abierto al mes de septiembre 12 nuevas aulas virtuales a los Grandes Contribuyentes que lo solicitaron y se han atendido por este medio todas las consultas presentadas.

Administración Herramienta ACL, activación permanente de las 40 licencias Versión 12.5.1 en los Departamentos de Auditoría Tributaria a nivel nacional.

Evaluación funcional de herramientas software libre para implementación de funcionalidades de ACL (Software de Auditoría), se conformó el equipo funcional con la Dirección Zonal 9 y se desarrolló la investigación, instalación y pruebas de herramientas Open Source (software libre) con base en la evaluación de las principales funcionalidades de la herramienta ACL Analytics. Se finalizó la actividad y se emitió el respectivo informe.

Se emitió el Informe sobre el análisis de uso herramienta ACL Enero - Diciembre 2019.

Se actualizó y emitió el documento Directrices Herramienta ACL Analytics con sus correspondientes anexos y formatos, con la finalidad de recordar y reiterar los lineamientos establecidos en relación con el uso y los procesos de control en la utilización de la herramienta ACL a nivel nacional.

Seguimiento y acompañamiento técnico de casos catalogados como Grandes Contribuyentes de las Direcciones Zonales 3 y 7 como parte del proceso de auditoría de sistemas de información para el I Semestre 2020. En el segundo trimestre del año 2020 la actividad finalizó y se emitió el respectivo informe. Para el II Semestre 2020 se continúa con el Seguimiento y acompañamiento técnico de casos catalogados como Grandes Contribuyentes para las Direcciones Zonales 7 y 8 como parte del proceso de auditoría de sistemas de información.

Seguimiento y acompañamiento técnico de casos catalogados como Grandes Contribuyentes de las Direcciones Zonales 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9 como parte del proceso de auditoría del II Semestre 2020.

Ejecución de apoyos informáticos a los procesos de control intensivo ejecutados desde la Dirección Nacional de Control Tributario principalmente para los sectores estratégicos de Banca y Telecomunicaciones.

Definición de un lineamiento y formato estándar para la obtención de información de comprobantes electrónicos para el segmento de grandes contribuyentes, actividad desarrollada en conjunto con el Departamento de Auditoría Tributaria. En el primer semestre se continuó trabajando en la citada actividad respecto a la validación del formato estándar con la Dirección de Tecnología y Departamento de Asistencia al Ciudadano.

Reuniones de trabajo permanentes con contribuyentes del sector de la banca y sector petrolero con el fin de analizar sus inquietudes respecto a normativa específica del sector y otros temas generales de su interés. Implementación de cambios normativos por Ley de Simplificación Tributaria. Se han mantenido varias reuniones con el Departamento de Normativa y se encuentra en proceso de aprobación las modificaciones de la resolución de presentación del APS en la que se incluyen los contribuyentes que administran vehículos



inmobiliarios, así como la circular para la aplicación de los cambios normativos en jubilación patronal y desahucio.

Con el apoyo de la Coordinación Nacional de Fedatarios Fiscales, se ejecutó un control de tipo disuasivo, tendiente a verificar la correcta emisión de comprobantes de venta en la comercialización de bienes por parte de los sujetos pasivos del Catastro de Grandes Contribuyentes, mediante plataformas digitales propias de las empresas; para ello, se efectuó un análisis para obtener una muestra de los sujetos pasivos a controlar y de los cuales se pudo establecer la correcta emisión de comprobantes de venta, mediante canales de comercialización virtuales.

Como parte de las medidas de control persuasivo a partir del mes de septiembre se ha iniciado la emisión de oficios persuasivos a 269 sociedades que consignaron valores en el casillero “Utilidad a reinvertir y capitalizar”, en el ejercicio fiscal 2018 beneficiándose de la reducción de 10 puntos porcentuales de la tarifa de Impuesto a la Renta; en los oficios se les recuerda la normativa tributaria y las condiciones generales establecidas en ella que debían cumplir para acceder al beneficio de manera que si consideraban que no la estaban cumpliendo, realicen una declaración sustitutiva para corregir dichos valores. Este control se está ejecutando a grandes contribuyentes y otras sociedades que tienen el mismo riesgo.

Esta administración Tributaria se encuentra trabajando en la Solicitud de Cambios para la elaboración del Visor que contiene información de Grandes Contribuyentes y Sectores Estratégicos, cuyos objetivos son: presentar información práctica para las autoridades para toma de decisiones y obtener reportes para la programación de controles de estos contribuyentes.

Dentro de los términos del acuerdo de asistencia técnica, suscrito el 15 de mayo de 2019 por el Servicio de Rentas Internas del Ecuador y la Oficina de Asistencia Técnica (OTA) del Departamento del Tesoro de Estados Unidos de Norteamérica, con el objetivo de que la Oficina de Asistencia Técnica (OTA) provea asesoría experta para construir estructuras efectivas, legales y administrativas, que promuevan el cumplimiento tributario, así como fortalecer las capacidades de auditoría para el análisis de instrumentos financieros, en el sector bancario y de telecomunicaciones; durante el primer semestre del año 2020, el Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional a través de su Coordinación Nacional de Grandes Contribuyentes, coordinó la segunda visita técnica de las delegadas de la OTA. En el segundo semestre se ha continuado con la comunicación con los asesores con el fin de seguir con la elaboración de los manuales en temas de la banca, telecomunicaciones e instrumentos financieros.

Como parte de la segunda visita técnica, dentro del acuerdo de asistencia técnica, suscrito el por el Servicio de Rentas Internas del Ecuador y la Oficina de Asistencia Técnica (OTA), se realizaron sesiones de trabajo, en las cuales participaron funcionarios de la Dirección Nacional de Control Tributario, así como, de la Dirección Zonal 9 del Servicio de Rentas Internas, quienes dentro de su experticia consta el desarrollo de procesos administrados y de control a sujetos pasivos pertenecientes al sector de telecomunicaciones y al sector financiero; dentro de las sesiones de trabajo se abordaron los siguientes temas:

TABLA No.55 Sesiones de trabajo GC y FI – OTA – Enero a diciembre 2020

FECHA	TEMA TRATADO EN LA VISITA TÉCNICA
Del 20 al 31 de enero de 2020	Análisis de riesgos en Empresas del Sector de Telecomunicaciones y revisión del Manual Técnico de Auditoría. Visita presencial.
Del 3 al 14 de febrero de 2020	Taller Técnico de Auditoría a Instrumentos Financieros. Visita presencial.
Del 2 al 12 de marzo de 2020	Análisis de riesgos en Empresas pertenecientes al Sector Financiero y revisión del Manual Técnico de Auditoría. Visita presencial.

Elaborado por: Departamento Nacional de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Posterior a la realización de las visitas de trabajo, con el apoyo de los delegados de la OTA, hasta la fecha de este informe, se efectúa el levantamiento de los Manuales de Auditoría con generalidades para cada uno de los mencionados sectores, por parte de los funcionarios de la Dirección Nacional de Control Tributario, los mismos que continúan en elaboración previo a su implementación.

TABLA No.56 Manuales técnicos de Auditoría – OTA – Enero a diciembre 2020

TEMA DE LA ASISTENCIA TÉCNICA	ACTIVIDADES EJECUTADAS POSTERIOR A LA VISITA TÉCNICA
BANCA	Elaboración y revisión del manual de generalidades respecto al sector de la banca.
INSTRUMENTOS FINANCIEROS	Elaboración y revisión del manual de generalidades referentes a Instrumentos Financieros.
TELECOMUNICACIONES	Elaboración y revisión del manual de generalidades respecto al sector de Telecomunicaciones.

Elaborado por: Departamento Nacional de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

El 8 de septiembre de 2010 se perfeccionó la asistencia técnica en materia de transparencia fiscal del Global Tax Program del Grupo Banco Mundial, el cual consiste en el soporte para el desarrollo del borrador de proyecto de Ley de Beneficiarios Finales y su Reglamento, además de la preparación para las revisiones sobre el cumplimiento por parte del Ecuador de los estándares del Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información de la OCDE, en lo que se refiere a la modalidad de previa petición (*peer review*) y automático de cuentas financieras (CRS), programadas para el año 2021. Algunos aspectos relevantes de esta asistencia técnica se reflejan en las siguientes secciones.

En el mes de agosto se aprobó en la Jefatura Nacional de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional, el plan de trabajo sobre la gestión del conocimiento con el fin de obtener la comprensión y experiencia en temas de precios de transferencia y fiscalidad internacional. Se busca que los servidores de la Coordinación Nacional de Grandes Contribuyentes completen para su perfil personal con la identificación, análisis y ejecución de casos con riesgos en precios de transferencia y fiscalidad internacional específicamente en sus procesos de control de sectores estratégicos abiertos en la Dirección Nacional.

GRÁFICO No. 35 Gestión del conocimiento - Enero a diciembre 2020



Elaborado por: Departamento Nacional de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

El Foro Global efectuó una visita técnica al Ecuador del 23 al 26 de julio de 2019, con el objetivo de remitir recomendaciones y alertar sobre probables observaciones que podrían hacerse en la revisión de pares, con la finalidad de asegurar el cumplimiento por parte de nuestro país del estándar de intercambio de información previa petición. En función de emprender una implementación ordenada del mencionado

estándar, las actividades necesarias para la *“Implementación de los estándares de intercambio de información previa petición y evaluación inter pares”* se desarrollarán como actividades operativas de la Coordinación Nacional de Fiscalidad Internacional, sin formalizarse un proyecto, planteándose diferentes hitos en una hoja de ruta establecida para el efecto. Dadas las condiciones actuales por efecto de la emergencia sanitaria, el Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información con Fines Tributarios (Foro Global en adelante), ha modificado su cronograma de revisión de pares, y en ese sentido ha definido que la evaluación al Ecuador se encuentra programada para el primer trimestre del año 2021. Actualmente la Coordinación Nacional de Fiscalidad Internacional se encuentra elaborando las respuestas al cuestionario sobre marco jurídico que corresponde al primer entregable previo a la evaluación inter pares solicitado por el Foro Global. Se han efectuado adicionalmente acercamientos con el Ministerio de Hacienda del Perú para poder conocer sus mejores prácticas e implementarlas en el país con la finalidad de obtener resultados óptimos en la mencionada evaluación.

Por otra parte, por la necesidad de coordinar esfuerzos futuros con los servidores delegados de otras instituciones públicas como son: Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Unidad de Análisis Financiero y Económico, se ha coordinado una reunión de trabajo con el Foro Global, con la finalidad de estandarizar conceptos como el de beneficiario final y concientizar la importancia de la implementación de los estándares internacionales, al tratarse de un compromiso como país liderado por el SRI que tendrá un alto impacto en temas relacionados a la imagen internacional. En el mismo sentido, por intermedio del Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional, se realizaron tres talleres virtuales interinstitucionales sobre beneficiarios finales (beneficial owner BO). El primero se realizó el viernes 17 de julio de 2020, con la participación de MEF, Presidencia de la República, SEPS, Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, Consejo de la Judicatura, Servicio de Rentas Internas, DINARDAP, CONAFIPS. En el mismo se revisaron conceptos básicos de la figura del beneficiario final y la experiencia sobre su implementación normativa en varias partes del mundo, esta actividad contó con la participación del Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información con Fines Fiscales de la OCDE.

El segundo se realizó el 21 de agosto de 2020, taller en el cual se conversó sobre la experiencia peruana y de la visión de los organismos multilaterales sobre la implementación del beneficiario final. Se contó con la participación del Ministerio de Economía y Finanzas del Perú y del Grupo Banco Mundial. El tercer taller se realizó los días 25 y 30 de septiembre, sobre los comentarios del Banco Mundial y del MEF sobre un primer texto borrador de Ley sobre Beneficiarios Finales. Con la participación de las entidades mencionadas, la UAFE y el Servicio de Rentas Internas. Además, los días 28, 29 y 30 de junio de 2020, el Foro Global realizó una capacitación sobre beneficiarios finales para todos los países de habla hispana y portuguesa que son jurisdicciones participantes de la Convención Multilateral para la Asistencia Administrativa Mutua en Materia Fiscal. La capacitación tuvo una continuación para Colombia, Ecuador, Paraguay y Perú los días 30 y 31 de julio de 2020. Esta capacitación de la OCDE fue impartida para las instituciones públicas ecuatorianas de control detalladas en este acápite.

En el Ecuador no existe un registro de beneficiarios finales. Sin embargo, desde el año 2012 se cuenta con el anexo de accionistas, partícipes y socios, miembros de directorio y administradores (APS), producto que permite en varios aspectos el cumplimiento del estándar internacional sobre el registro de beneficiarios finales, el cual ha tenido un desarrollo normativo importante en el tiempo, por lo que no se parte desde cero en este tema. El 14 de octubre por medio de la Coordinación de Asistencia Internacional de la Unidad de Análisis Financiero y Económico, el Servicio de Rentas Internas mantuvo un acercamiento con la Gerencia de Estrategias de la SUNAT en Perú, para coordinar acciones que permitan conocer la operatividad del Registro de Beneficiarios Finales implementado desde el año 2019 en el vecino país. El 27 de noviembre de 2020 se mantuvo un Taller sobre el Registro de Beneficiarios Finales, con la SUNAT, en el cual se exploró la



operatividad del Registro de Beneficiarios Finales, evento en el que participó el Departamento de Riesgos Tributarios debido a su experticia en el manejo del anexo APS.

De la gestión del Servicio de Rentas Internas junto con la Coordinación General de Asesoría Jurídica de la UAFE, se propició la expedición del artículo 3 del Decreto Ejecutivo No. 1112 (Reforma al Reglamento de Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, publicado en el Suplemento del Registro Oficial nro. 259, de 3 de agosto de 2020).

El Servicio de Rentas Internas, mediante oficio nro. SRI-SRI-2020-0231-OF, de 3 de agosto de 2020, remitió al Ministerio de Economía y Finanzas un primer texto borrador del proyecto de ley sobre beneficiarios finales. Esta Institución generó por medio del oficio nro. MEF-SGSEP-2020-0405-O de 9 de septiembre de 2020 sus observaciones a la citada iniciativa legal. Debido a lo anterior, se ha conformado un equipo técnico jurídico conformado por abogados de la Unidad de Análisis Financiero y Económico, el Ministerio de Economía y Finanzas y el Servicio de Rentas Internas para preparar, contando con la asistencia técnica del Global Tax Program GTP del Grupo Banco Mundial, un proyecto de Ley sobre Beneficiarios Finales que permite el pleno cumplimiento del estándar normativo auspiciado. Este proyecto fue puesto en conocimiento de la Secretaría del Gabinete Sectorial Económico y Productivo (GSEP), a fin de que pueda ser tratado conforme lo disponga la Presidencia del GSEP y con la prioridad del caso.

Uno de los elementos sustanciales para obtener una calificación «Largely compliant» o «Compliant» en la revisión inter pares a ser iniciada en el tercer trimestre de 2021 es que el país cuente con un marco de nivel legislativo sobre beneficiarios finales. En particular, se pone interés en aspectos tales como su identificación, su definición y registro, lo cual no solo es una herramienta eficiente contra la evasión fiscal sino también como elemento clave en la lucha contra el lavado de activos y otros delitos económicos.

En concordancia, la Coordinación de Fiscalidad Internacional preparó en conjunto con el Departamento de Normativa de la Dirección Nacional Jurídica y con la asistencia técnica del Grupo Banco Mundial un proyecto de Ley sobre Beneficiarios Finales, el cual se remitió formalmente al Jurídico mediante memorando SRI-NAC-DNC-2020-1375-M el 22 de diciembre de 2020. Por su parte, el proyecto fue remitido de parte de la Dirección General del Servicio de Rentas Internas al Gabinete Sectorial Económico y Productivo por medio del oficio SRI-SRI-2020-0394-OF, de 28 de diciembre de 2020. Esto último es el paso en firme hacia la consecución del cumplimiento del estándar internacional sobre la transparencia fiscal y el intercambio de información para fines tributarios.

Uno de los proyectos emblemáticos y priorizados dentro del portafolio de proyectos del Servicio de Rentas Internas es el “Intercambio automático de información de cuentas financieras” bajo los estándares del Foro Global”. A continuación, se detallan las acciones emprendidas durante el período enero a diciembre de 2020.

Marco Jurídico Internacional: Con fecha 20 de enero de 2020 se emitió oficio al Ministerio de Relaciones Exteriores con finalidad de que a través de los canales correspondientes se envíe a la Secretaría del Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información con Fines Fiscales en París, la siguiente documentación:

- Acuerdo de Usuario del Sistema Común de Transmisión
- Acuerdo Multilateral de Autoridades Competentes para el Intercambio Automático de Cuentas Financieras

Marco Jurídico Interno: Se están realizando las siguientes actividades relacionadas con normativa interna:

- Se está respondiendo el “legislative checklist”.



- Se cuenta con un borrador de la propuesta de circular para recordar la reserva de la información tributaria.
- Se cuenta con la propuesta de reforma a la resolución del anexo CRS que incluye jurisdicciones participantes y jurisdicciones reportables, misma que se encuentra para la aprobación del Director Nacional Jurídico.

Confidencialidad y Salvaguarda de Información: La semana del 14 al 16 de enero se llevó a cabo varios simulacros con los responsables designados por cada Dirección Nacional encargados de participar en la pre-evaluación y evaluación final del Foro Global. Los días del 21 al 23 de enero de 2020 se llevó a cabo la pre-evaluación respecto a la Confidencialidad y Salvaguarda de Información con funcionarios del Foro Global y Banco Mundial. Durante los tres días de duración del evento, se llevaron a cabo exposiciones respecto a los temas que se evaluarían por parte de los funcionarios del Foro, y en base a esta pre-evaluación se establecieron varias actividades que se deben realizar con la finalidad de obtener una evaluación final exitosa.

- DIRECCIÓN NACIONAL DE TALENTO HUMANO: Antecedentes
 - Se encuentra en ejecución la entrega de los antecedentes penales y crediticios de los servidores de la institución.
 - Se debe aprobar y publicar el instructivo que detalla del proceso para la entrega de los antecedentes penales y crediticios de los servidores de la institución.
- DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA:
 - Pendiente el Nuevo Lineamiento Técnico de Seguridad Física.
- DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN: Riesgos e Incidentes
 - Actualizar la Política de Seguridad de la Información.
 - Actualizar el Instructivo Manejo Seguro de Información Institucional.
 - Nuevo documento que incluya control de daños.
- DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍA
 - Se encuentra pendiente la adquisición del módulo de pérdida de datos DLP.
 - Se encuentra pendiente la adquisición para la limitación de macros.
- Herramientas tecnológicas - FASE 1: Recepción información Anexo CRS
Se está trabajando en el desarrollo del release 4 de la fase 1 misma que incluye:
 - Acceso en intranet a la aplicación Anexo CRS Intranet.
 - Autorización extemporánea.
 - Opción de revocación de autorización extemporánea.
 - Opción de consultas de autorizaciones extemporáneas.
 - Opción de consulta de archivos cargados.
 - Funcionalidad para cargar archivos fuera de la fecha establecida de carga.
 - Firma electrónica.
- Herramientas tecnológicas - FASE 2: Preparación de archivos e intercambio de información
Se está trabajando en el desarrollo del release 1 de la fase 2 misma que incluye:
 - Preparación paquete de datos.
 - Cargas y Respuestas Recibidas.
 - Descargas Respuestas Enviadas.
- Herramientas tecnológicas - FASE 3: Uso de la información
 - Se encuentran elaborados los flujos.
 - Se está trabajando en la elaboración del requerimiento funcional de alto nivel con base a los flujos levantados y las necesidades de la unidad requirente.

Otros respecto a herramientas tecnológicas: La gerencia del proyecto se encuentra gestionando recursos para el desarrollo tecnológico a fin de continuar con el desarrollo de la fase 1 y 2 con las autoridades a fin de continuar con el desarrollo tecnológico del proyecto.

Es indispensable contar con los recursos y equipos de cómputo a fin de no afectar en los tiempos de desarrollo, mismos que afectarán el compromiso de intercambiar información en septiembre de 2021.

Talleres Actualización Anexo CRS: En febrero se llevaron a cabo capacitaciones del anexo CRS a las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. En el mes de junio se capacitó a las Direcciones Zonales a fin de atender los trámites del anexo CRS.

Comunicaciones con otras jurisdicciones miembros de la Convención Multilateral sobre Asistencia Administrativa Mutua en Materia Fiscal: En el mes de agosto la Directora General dispuso la ejecución de las acciones necesarias encaminadas a mantener canales de comunicación con las autoridades competentes de todos aquellos países interesados en intercambiar información con el Ecuador, respecto de cuentas financieras a la luz del Estándar AEOI. Asimismo, dispuso realizar los acercamientos que sean necesarios con aquellos países que aún no han manifestado dicho interés. En cumplimiento de las directrices recibidas, la Coordinación Nacional de Fiscalidad Internacional remitió comunicaciones individuales a 100 jurisdicciones miembros de la Convención Multilateral sobre Asistencia Administrativa Mutua en Materia Fiscal, informando la realización del primer intercambio de información bajo la modalidad automática para el año 2021 y el interés del Ecuador de mantener una relación de cooperación bilateral en ese sentido. Como consecuencia de aquello, varias jurisdicciones comunicaron su acuerdo con intercambiar información del año 2019, que el Ecuador sea incluido en su lista de jurisdicciones reportables, entre otros temas.

Foro Global: En el mes de junio se llevó a cabo una reunión con la Jefa del Secretariado del Foro Global, Zayda Manatta, a fin de exponer el avance del proyecto para el intercambio automático de información. En el mes de junio, como parte de la asistencia técnica del Foro Global se llevó a cabo el evento de capacitación de Beneficiario Final, al cual asistieron los servidores de los equipos de intercambio de información y servidores de la Dirección Nacional de Control Tributario. Con fecha 20 de agosto de 2020 la Directora General envió al Foro Global una carta con el compromiso de realizar el primer intercambio de información en septiembre de 2021. Con fecha 2 de septiembre de 2020 se ha informado por parte del Foro Global, que la evaluación final para intercambiar información en septiembre de 2021, deberá ser realizada durante el primer trimestre del año 2021, en atención a que existe un proceso de varias semanas de revisión interna y por parte de los países pares para la emisión del informe de confidencialidad de adoptado/aprobado por el Foro Global, con el que el Ecuador obtiene el visto bueno para empezar a intercambiar información recíprocamente.

Con fecha 31 de agosto se realizó la notificación de conformidad con la sección 7 (1) (a) del ACUERDO MULTILATERAL DE AUTORIDADES COMPETENTES PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN SOBRE CUENTAS FINANCIERAS al Foro Global. En virtud de lo señalado, es fundamental que todas las actividades de remediación asignadas a cada uno de los responsables de las Direcciones Nacionales sean culminadas hasta diciembre de 2020, con el objetivo de estar listos para una evaluación final exitosa. Para el efecto es muy importante la priorización en la ejecución de las actividades de remediación del Foro Global. De 9 al 11 de diciembre se llevó a cabo la Plenaria del Foro Global en la cual participó la Directora General, el Subdirector General de Cumplimiento Tributario, el Director Nacional Jurídico y la gerente del Proyecto de Intercambio Automático de Información de cuentas financieras bajo estándares del Foro Global, en las reuniones se trataron los siguientes temas:

- Día 1: El rol de la transparencia y el intercambio de información en el siempre cambiante y desafiante entorno del COVID-19 [sesión abierta, transmisión en directo y asistencia de los medios de comunicación]



- Día 2: Progreso y desafíos del Foro Global desde la última sesión plenaria [sólo delegados, observadores e invitados]
- Día 3: Sesión cerrada para la aprobación de documentos por el Foro Global [sólo delegados y observadores].





Informe de labores

Departamento de Fedatarios
Fiscales

4. DEPARTAMENTO DE FEDATARIOS FISCALES

4.1. Gestión del Departamento:

Las actuaciones realizadas por Fedatarios en el período enero - diciembre 2020, se detallan a continuación:

TABLA No.57 Cumplimiento de la Planificación Operativa por Régimen y Zona a diciembre 2020

ZONA	PLANIFICADO A DICIEMBRE			EJECUTADO A DICIEMBRE			CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN A DICIEMBRE		
	TRANSACCIONES	MERCANCÍAS	TOTAL PLANIFICADO	TRANSACCIONES	MERCANCÍAS	TOTAL EJECUTADO	TRANSACCIONES	MERCANCÍAS	TOTAL EJECUTADO
1 - IBARRA	722	0	722	848	36	884	117%	-	122%
2 - TENA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3 - AMBATO	778	612	1,390	1,637	1,615	3,252	210%	264%	234%
4 - PORTOVIEJO	740	0	740	838	8	846	113%	-	114%
5 - BABAHOYO	809	0	809	941	1	942	116%	-	116%
6 - CUENCA	754	592	1,346	3,001	345	3,346	398%	58%	249%
7 - LOJA	879	397	1,276	824	389	1,213	94%	98%	95%
7 - MACHALA	680	400	1,080	526	363	889	77%	91%	82%
8 - GUAYAQUIL	1,285	1,285	2,570	1,641	1,780	3,421	128%	139%	133%
9 - QUITO	2,185	1,701	3,886	1,856	1,323	3,179	85%	78%	82%
TOTAL	8,832	4,987	13,819	12,112	5,860	17,972	137%	118%	130%

Elaborado por: Planificación y Soporte Fedatarios Fiscales

Fuente: PAP 2020- Sistemas Dpto. Fedatarios Fiscales

Fecha de corte: 31/12/2020 obtenido el 04/01/2021

Entre enero y diciembre del año 2020, dentro del régimen de transacciones se han realizado 12,112 acciones preventivas, disuasivas y ejecutivas, distribuidas en cada una de las zonales, de acuerdo con el siguiente detalle:

TABLA No.58 Actuaciones Fedatarios Régimen Transacciones a diciembre 2020

ZONA	RÉGIMEN DE TRANSACCIONES - CONTROL DE COMPROBANTES DE VENTA								TOTAL
	PREVENCIÓN Y DISUASIÓN (*)	EJECUCIÓN	ACCIONES COLABORATIVAS	VAES - FANTASMA	VAES - CONTROL DE FACTURACIÓN VIRTUAL	GESTIÓN DE DENUNCIAS	LABORES DE INTELIGENCIA PARA IDENTIFICAR Y UBICAR SUJETOS DE CONTROL		
1 - IBARRA	223	102	25	0	5	350	143	848	
2 - TENA	-	-	-	-	-	-	-	-	
3 - AMBATO	420	108	10	3	0	982	114	1,637	
4 - PORTOVIEJO	501	136	6	0	0	40	155	838	
5 - BABAHOYO	478	131	0	0	4	140	188	941	
6 - CUENCA	2,629	110	2	1	0	95	164	3,001	
7 - LOJA	475	124	4	0	17	39	165	824	
7 - MACHALA	258	86	12	0	5	39	126	526	
8 - GUAYAQUIL	859	225	0	33	209	0	315	1,641	
9 - QUITO	684	328	14	9	0	132	689	1,856	
TOTAL	6,527	1,350	73	46	240	1,817	2,059	12,112	

Elaborado por: Planificación y Soporte Fedatarios Fiscales

Fuente: PAP 2020- Sistemas Dpto. Fedatarios Fiscales

Fecha de corte: 31/12/2020 obtenido el 04/01/2021

Nota: Se contabilizaron como prevención y disuasión de transacciones únicamente los contribuyentes intervenidos de forma presencial.

De los 1.350 locales intervenidos mediante compra simulada, únicamente 939 entregaron comprobantes de venta; 411, equivalente al 30%, no cumplieron con su obligación y fueron clausurados. El incumplimiento por Zona se presenta en el siguiente cuadro:

TABLA No.59 Incumplimiento Régimen de Comprobantes de Venta a diciembre 2020

ZONA	TOTAL COMPRAS	CUMPLE	NO CUMPLE (CLAUSURA)	% INCUMPLIMIENTO
1 - IBARRA	102	56	46	45%
2 - TENA	0	0	0	-
3 - AMBATO	108	37	71	66%
4 - PORTOVIEJO	136	98	38	28%
5 - BABAHOYO	131	91	40	31%
6 - CUENCA	110	48	62	56%
7 - LOJA	124	88	36	29%
7 - MACHALA	86	61	25	29%
8 - GUAYAQUIL	225	180	45	20%
9 - QUITO	328	280	48	15%
TOTAL	1,350	939	411	30%

Elaborado por: Planificación y Soporte Fedatarios Fiscales

Fuente: PAP 2020- Sistemas Dpto. Fedatarios Fiscales

Fecha de corte al: 31/12/2020 obtenido el 04/01/2021

El comparativo de actuaciones persuasivas y disuasivas (VAE) entre enero a diciembre del año 2020 en comparación al año 2019, es el siguiente:

GRÁFICO No. 36 VAE transacciones 2019 - 2020



Elaborado por: Planificación y Soporte Fedatarios Fiscales

Fuente: PAP 2019-2020 - Bases Dpto. Fedatarios Fiscales

Nota.: En los VAEs reportados en transacciones en el año 2020 se consideran VAEs fantasmas y VAEs del plan de control de facturación virtual.

- Con el objetivo de defender a los sujetos pasivos que realizan sus actividades económicas dentro del marco de la ley y que son perjudicados por el contrabando y otras prácticas económicas ilícitas que les presentan una competencia desleal, el equipo de Fedatarios Especializados realiza actividades de control de sustento documental de mercadería en bodegas y establecimientos comerciales.
- El detalle de las actuaciones realizadas dentro del régimen de mercancías se presenta a continuación:

TABLA No.60 Actuaciones Fedatarios Régimen Mercancías a diciembre 2020

ZONA	RÉGIMEN MERCANCÍAS - SUSTENDO DOCUMENTAL EN ESTABLECIMIENTOS								
	AVISO PREVENTIVO	INCAUTACION	ANÁLISIS	GESTIÓN DE DENUNCIAS	LABORES DE INTELIGENCIA PARA IDENTIFICAR Y UBICAR SUJETOS DE CONTROL	PREVENCIÓN Y DISUASIÓN	VAES - SIMAR	VAES - CONTROL DE FACTURACIÓN VIRTUAL	TOTAL
1 - IBARRA	0	0	3	10	0	10	13	0	36
2 - TENA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 - AMBATO	1	16	18	1,281	163	123	13	0	1,615
4 - PORTOVIEJO	0	1	1	1	0	1	4	0	8
5 - BABAHOYO	0	0	0	0	0	0	1	0	1
6 - CUENCA	0	11	18	73	173	63	7	0	345
7 - LOJA	6	9	6	120	144	82	6	16	389
7 - MACHALA	2	8	6	145	104	89	2	7	363
8 - GUAYAQUIL	0	28	36	348	616	347	2	403	1,780
9 - QUITO	3	47	41	272	813	130	15	2	1,323
TOTAL	12	120	129	2,250	2,013	845	63	428	5,860

Elaborado por: Planificación y Soporte Fedatarios Fiscales

Fuente: PAP 2020- Sistemas Dpto. Fedatarios Fiscales

Fecha de corte: 31/12/2020 obtenido el 04/01/2021

Nota: Se contabilizaron como prevención y disuasión de mercancías únicamente los contribuyentes intervenidos de forma presencial.

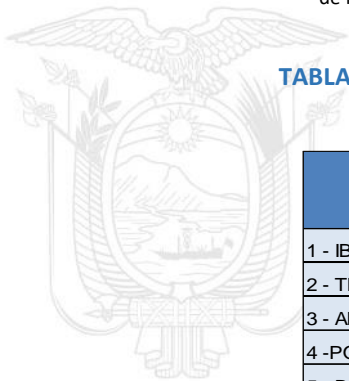


TABLA No.61 Verificación Sustento Documental (Monto) Régimen Mercancías a diciembre 2020

ZONA	RÉGIMEN MERCANCÍAS - SUSTENDO DOCUMENTAL EN ESTABLECIMIENTOS			
	TOTAL INTERVENIDOS	CUMPLE	NO CUMPLE (INCAUTACIÓN)	MONTO ESTIMADO INCAUTADO
1 - IBARRA	0	0	0	\$ 0.00
2 - TENA	0	0	0	\$ 0.00
3 - AMBATO	17	1	16	\$ 146,563.30
4 - PORTOVIEJO	1	0	1	\$ 387.00
5 - BABAHOYO	0	0	0	\$ 0.00
6 - CUENCA	11	0	11	\$ 78,587.75
7 - LOJA	15	6	9	\$ 19,029.00
7 - MACHALA	10	2	8	\$ 4,425.67
8 - GUAYAQUIL	28	0	28	\$ 106,424.85
9 - QUITO	50	3	47	\$ 71,982.15
TOTAL	132	12	120	\$ 427,399.72

Elaborado por: Planificación y Soporte Fedatarios Fiscales

Fuente: PAP 2020- Sistemas Dpto. Fedatarios Fiscales

Fecha de corte: 31/12/2020 obtenido el 04/01/2021

4.2. Operativos Especiales:

El objetivo del Operativo Pionero es el controlar la Informalidad del Transporte Terrestre, precautelar la seguridad de la ciudadanía; y, controlar la legalidad de los vehículos y mercadería que circula en el país. Durante el año 2020, en coordinación con varias instituciones del Estado, el Departamento de Fedatarios Fiscales (Zona 7), participó en el operativo Pionero, en el cual realizó controles preventivos – informativos en el traslado de bienes en vías.



En la ciudad de Otavalo, el 13 de enero de 2020, en coordinación con la Fiscalía General del Estado y Policía Nacional, personal de fedatarios fiscales de la zona 1 realizó el acompañamiento en operativos de allanamiento (Operativo Flamingo) por la presunción de lavado de activos. En las acciones, el personal de fedatarios verificó la validez de comprobantes de venta que se encontraban en los locales pertenecientes al ciudadano allanado



En el mes de enero 2020, Fedatarios Fiscales participó en el operativo interinstitucional a distribuidores de gas, realizado por la Agencia de Regulación y Control Hidrocarbúrico, en el que se realizaron acciones persuasivas, disuasivas y ejecutivas a establecimientos que se dedican a la distribución de gas licuado de petróleo.



El 29 de enero de 2020, en la ciudad de Guayaquil, en coordinación con la Intendencia de Policía del Guayas, personal del Departamento de Fedatarios Fiscales de la zona 8, participó en operativo conjunto mediante la verificación de comprobantes de venta, a establecimientos que comercializan teléfonos celulares presuntamente robados.

En los cantones de Otavalo, Antonio Ante y Cotacachi, durante el mes de marzo del presente año a través de la Intendencia General de Policía de Imbabura se solicitó apoyo para ejecución de informativos disuasivos a las diferentes estaciones de servicio de la provincia de Imbabura dedicadas al expendio de combustible, con la finalidad de verificar la respectiva emisión y entrega de comprobantes de venta; así como, informar sobre deberes formales y las sanciones por su incumplimiento.



En atención a la solicitud de la Policía Nacional del Ecuador, el 5 de marzo de 2020 se ejecutó el operativo de control de sustento documental de cachinerías en la ciudad de Quito, con el objetivo de verificar el origen lícito de teléfonos celulares y equipos electrónicos; dando como resultado la incautación provisional de la mercadería que no pudo ser sustentada con comprobantes de venta ni órdenes de trabajo.

En atención al oficio de la Unidad de Delitos Aduaneros y Tributarios, con la finalidad de combatir organizaciones delictivas dedicadas al contrabando, el 5 de mayo de 2020 se realizó el operativo conjunto, en la ciudad de Ibarra, en el cual se visitó a 3 contribuyentes que fueron informados respecto del cumplimiento de sus obligaciones tributarias.



Atendiendo el requerimiento de contribuyentes afectados por el contrabando de huevos de mesa, el Departamento de Fedatarios Fiscales del Servicio de Rentas Internas, en el mes de junio, realizó inspecciones a distribuidores de huevos en las ciudades de Ibarra, Tulcán, Guayaquil, Machala, Loja y Catamayo.



El 22 de junio de 2020, en la ciudad de Ambato, personal de fedatarios fiscales de la zona 3, participó en el operativo interinstitucional, realizado por la Gobernación de Tungurahua, para controlar a contribuyentes que comercializan calzado que se presume es de contrabando, en el que se informó a los contribuyentes de sus obligaciones tributarias.



En atención a la solicitud realizada por la Gobernación de la Provincia del Azuay, los días 22 y 23 de Julio de 2020, el personal de la zona 6 del Departamento de Fedatarios Fiscales realizó acciones informativas de las obligaciones tributarias a los contribuyentes del Mercado Mayorista El Arenal y Mercado Mayorista 9 de Octubre, en la ciudad de Cuenca.



En operativo Interinstitucional con Policía Judicial Subzona Imbabura, se recibe la solicitud para realizar el Operativo Conjunto en la ciudad de Otavalo a un patio de compra, venta y alquiler de vehículos. El 04 de agosto, personal de fedatarios de la Zona 1 realizó acciones persuasivas y disuasivas a dicho establecimiento.



En el mes de septiembre de 2020, personal de fedatarios fiscales de la zona 7, participo en el Operativo Interinstitucional MAG realizó actuaciones persuasivas y disuasivas, a piladoras y procesadoras de arroz de la provincia del Oro, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los precios de venta dispuestos en acuerdos ministeriales previamente establecidos.



Durante el 26 de agosto al 01 de septiembre de 2020, en Operativo Interinstitucional Comercializadoras de Carne se han identificado y ubicado los principales comercializadores de carne en diferentes sectores de las provincias de Manabí, Los Ríos y Guayas, a los cuales se les realizaron visitas, acciones preventivas - disuasivas de control de cumplimiento del régimen de comprobantes de venta, notificaciones virtuales de cartas disuasivas.



Operativo Interinstitucional Unidad de Delitos Aduaneros Tributarios. El 15 de octubre de 2020, se realizó el operativo de control en licorerías en la ciudad de Ibarra por parte de la Intendencia de Imbabura, con el apoyo de las Comisarías cantonales, la Unidad de Delitos Aduaneros Tributarios y el Servicio de Rentas Internas; fedatarios fiscales de la zona 1, realizó la revisión y verificación de comprobantes de venta a 10 establecimientos que comercializan licores y cigarrillos.



En coordinación con la Comisaría de la Policía de Ibarra, Policía Nacional y Servicio de Sanidad Agropecuaria de Imbabura, el 23 de octubre de 2020, fedatarios fiscales de la Zona 1, realizó el operativo denominado Faenadora Clandestina de Aves, en la ciudad de Ibarra, en el cual no se evidenció movimiento relacionado al faenamiento clandestino de aves.

En Operativo Interinstitucional Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca se solicitó al Servicio de Rentas Internas a través de personal del Departamento de Fedatarios Fiscales de la Zona 7 Machala, la participación en el operativo conjunto con la verificación de comprobantes de venta, a establecimientos que comercializan camarón de cultivo. La actividad se realizó los días 17, 18 y 19 de noviembre de 2020.



En atención a la solicitud realizada por COMSECA, personal del Departamento de Fedatarios Fiscales de la zona 3, el día 02 de diciembre de 2020, participó en el operativo a través de acciones persuasivas y disuasivas a contribuyentes del mercado Modelo y Mercado Central en la ciudad de Ambato.



El 4 de diciembre de 2020, en coordinación con la Policía Nacional, personal de Fedatarios Fiscales de la zona 1, realizó operativos persuasivos y disuasivos en el cantón Otavalo, con el objetivo de verificar de documentación habilitada en los diferentes locales de la localidad mencionada.



En noviembre y diciembre en Operativo Interinstitucional IESS, el departamento de fedatarios fiscales realizó procesos preventivos en los cuales informó y recordó los deberes formales y las obligaciones tributarias a los establecimientos que se encuentran ubicados en los alrededores de los centros de atención del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, mismos que ofrecen servicios de trámites de esta institución.





Informe de labores

Departamento de Inteligencia
Tributaria

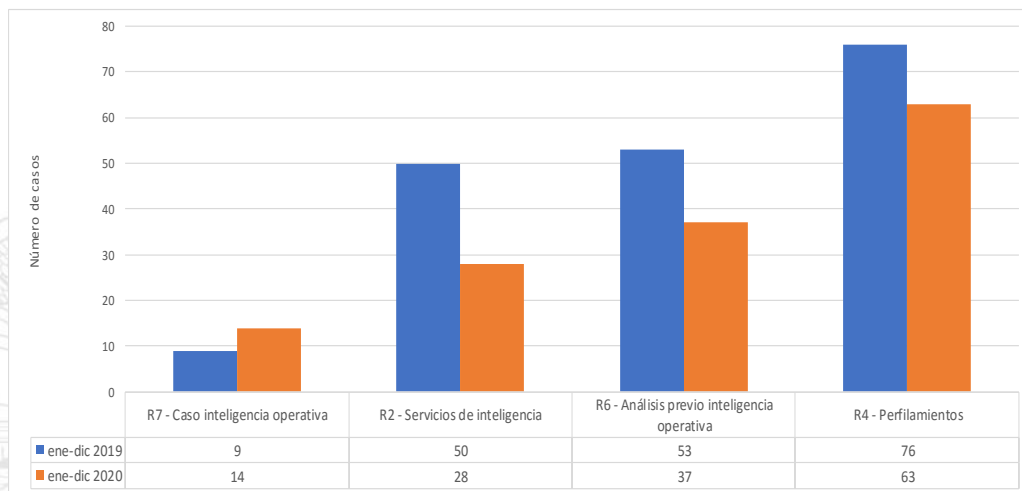
5. DEPARTAMENTO DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA

5.1. Gestión de Inteligencia Operativa

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

- Casos de inteligencia operativa
- Servicios de inteligencia (reportes de datos negados)
- Análisis previos de inteligencia operativa
- Perfilamientos.

GRÁFICO No. 37 Resumen de productos principales



Elaborado por: Coordinación de Inteligencia Operativa

Fuente: Base de casos CIO

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

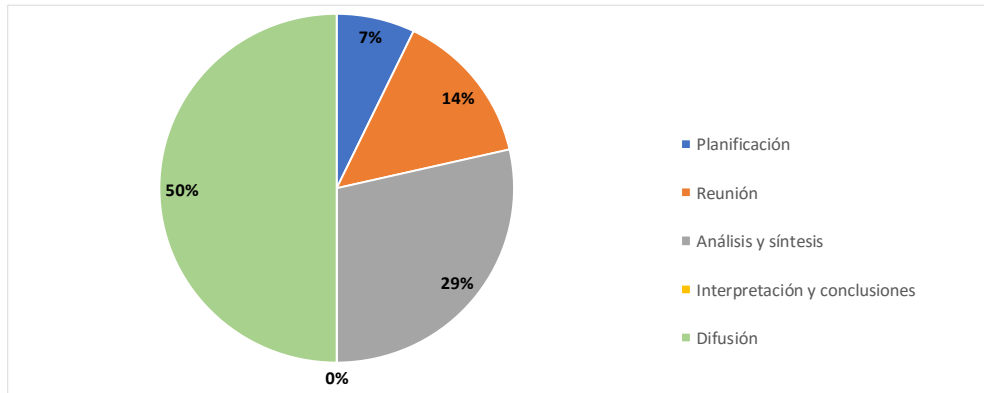
Notas: Los datos del 2019 se obtuvieron del informe anual 2019

El número de productos que gestiona la coordinación está relacionado, por un lado, con las necesidades de información que tienen otras unidades administrativas, incluida la Subdirección General de Cumplimiento Tributario; y, por otro lado, con las necesidades y demandas de servicios de inteligencia y denuncias ingresadas.

Como se puede observar en el cuadro en el período enero a diciembre 2020, debido al impacto de la emergencia sanitaria, jornada especial diferenciada y cantidad de recursos operativos respecto del año 2019, se realizaron menor número de análisis previos de inteligencia operativa, y servicios de inteligencia. Sin embargo, es importante denotar que en el año 2020 existe un mayor número de casos operativos por presuntas tramas de fraude fiscal, focalizando los recursos en estos casos que generarán un valor agregado.

Casos de Inteligencia operativa: Durante el período enero a diciembre de 2020, la Coordinación ha gestionado 14 (catorce) casos de inteligencia operativa, los cuales 7 ya fueron difundidos.

GRÁFICO No. 38 Casos de Inteligencia Operativa



Elaborado por: Coordinación de Inteligencia Operativa

Fuente: Base de casos CIO

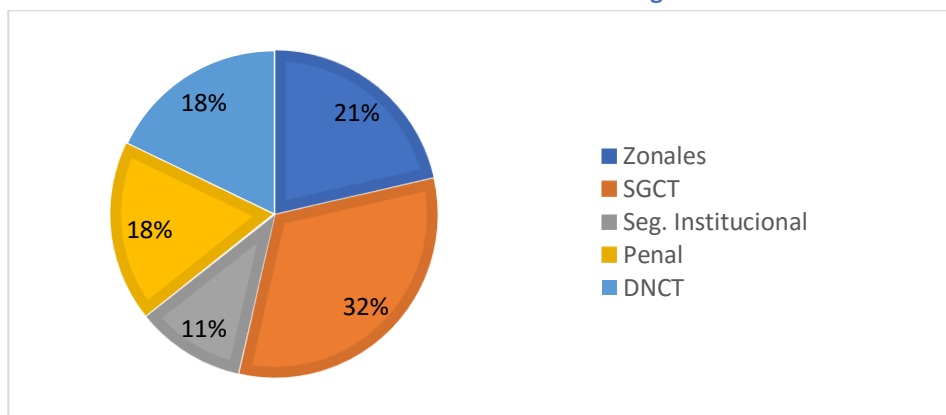
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Las principales tramas de riesgos tributarios y operativos que se han analizado son las siguientes:

- Presunta baja de deudas tributarias y disminución de glosas tributarias en procesos de control con el apoyo de tramitadores, asesores, servidores y ex servidores de la Administración Tributaria.
- Presunto uso de claves internas para la exoneración irregular de vehículos con el apoyo de asesorías tributarias y uso de IPs similares.
- Presunta venta de mercadería con uso de facturas de empresas instrumentales.
- Presunta triangulación de facturación con empresas del exterior, para desvío de capitales.
- Obtención de RUC, clave y facturas por terceros sin autorización ni conocimiento de los contribuyentes.
- Uso fraudulento de claves de internet para endosos de notas de crédito desmaterializadas.
- Presunta relación entre servidores del SRI, respecto de contratos del SRI con empresa privada.

Servicios de inteligencia: Se han gestionado 28 (veinte y ocho) servicios de inteligencia (reportes de datos negados), de los cuales 4 se encuentran aún en proceso con diferentes porcentajes de avance. De enero a diciembre de 2020, este producto se originó por peticiones realizadas de las siguientes unidades administrativas:

GRÁFICO No. 39 Fuente de servicios de inteligencia



Elaborado por: Coordinación de Inteligencia Operativa

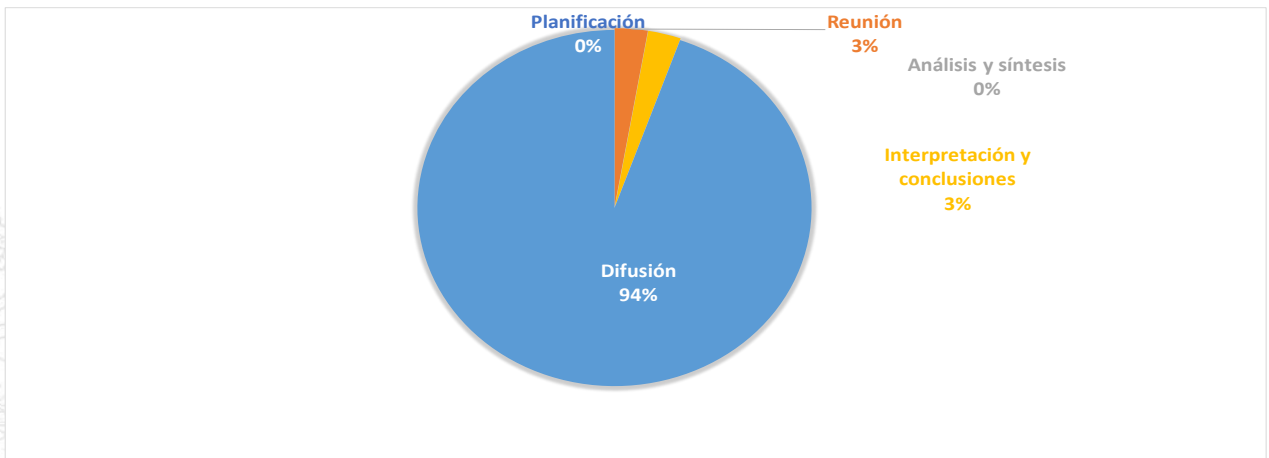
Fuente: Base de casos CIO

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Análisis Preliminares: Se definen como aquellos reportes previos requeridos para determinar riesgos preliminares que determinen la apertura o no de un caso operativo, o se identifiquen acciones puntuales para la gestión de otras unidades administrativas. La Coordinación ha gestionado 37 (treinta y siete) análisis preliminares, de los cuales 2 aún se encuentran en proceso con diferentes porcentajes de avance. Es importante denotar que la gestión de la inteligencia operativa del mes de marzo a junio incrementó el uso de este producto, respecto de otros, debido a la emergencia sanitaria declarada en el país, sin embargo, posterior a esa fecha se retomaron las actividades operacionales de campo, dando prioridad a los productos relacionados.

Se presenta las etapas en las que se encuentran los análisis preliminares de enero a diciembre 2020.

GRÁFICO No. 40 Etapas de Análisis Previos



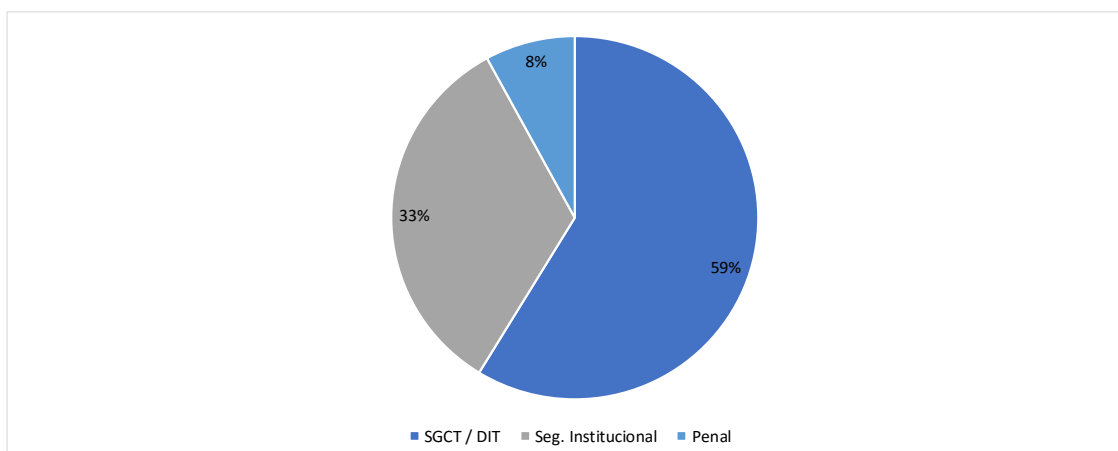
Fuente: Base de casos CIO

Elaborado por: Coordinación de Inteligencia Operativa

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020.

Perfilamientos: Producto que reúne información de las bases de datos de la Administración Tributaria y de fuentes públicas sobre un contribuyente. La Coordinación ha gestionado 63 (sesenta y tres) perfilamientos. De enero a diciembre de 2020, este producto se originó por peticiones realizadas de las siguientes unidades administrativas:

GRÁFICO No. 41 Fuente de perfilamientos



Fuente: Base de casos CIO

Elaborado por: Coordinación de Inteligencia Operativa

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Otros productos: Durante el período enero a diciembre de 2020, el proceso de inteligencia operativa elaboró 35 (treinta y cinco) informes de técnicas especializadas operacionales de inteligencia relacionados con los productos detallados anteriormente.

Adicionalmente, durante el referido período atendió 56 (cincuenta y seis) solicitudes de información, correspondientes a 1055 contribuyentes, realizadas por la Secretaría Anticorrupción de la Presidencia, Centro de Inteligencia Estratégica y otras unidades de la Administración Tributaria.

5.2. Gestión de Inteligencia Estratégica y Antilavado

La Coordinación de Inteligencia Estratégica y Antilavado se caracteriza por producir conocimiento a través del análisis integral que contempla el levantamiento de información tributaria, financiera, comercial, societaria y familiar, transformando en información de inteligencia para la toma de decisiones, es así que, en el periodo comprendido de enero a diciembre de 2020, su enfoque ha considerado el análisis de varios ámbitos de riesgos, especialmente tributarios; focalizando sus principales productos a la atención de estos, en este sentido, se han clasificado en:

Riesgos tributarios y aduaneros	Riesgos de lavado de activos	Riesgos en sectores estratégicos	Riesgos a la seguridad pública y del Estado	Riesgos Operativos	Riesgos o amenazas a la estabilidad económica del país
					
40 productos	28 productos	7 productos	9 productos	7 productos	1 producto

Elaborado por: Coordinación de Inteligencia Estratégica y Antilavado

Fuente: Base de casos CIESA, Sistema de Administración de Casos SAC

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Nota: Análisis previos de inteligencia estratégica / informes estratégicos / Gráficos de relacionamiento

Riesgos tributarios y aduaneros: relacionados principalmente con identificación de hallazgos que representen: omisión de ingresos, gastos sin sustancia económica, inconsistencias patrimoniales, operaciones comerciales con contribuyentes catalogados como fantasmas, no ubicados, mal uso de beneficios tributarios, devoluciones indebidas, no retorno de divisas en importaciones, sociedades offshore, contrabando físico o técnico, sobre y sub valoración de mercancías.

Riesgos de lavado de activos y financiamiento de delitos: análisis enfocado a constatar operaciones inusuales, luego que, de la información al alcance de la Administración Tributaria no se ha podido establecer objetivamente el origen de los ingresos y el flujo de capital.

Riesgos en sectores estratégicos: relacionados con los aspectos tributarios en casos de minería ilegal, tráfico de madera, pesca ilegal, desvío y mal uso de hidrocarburos, entre otros, originados por peticiones de Centro de Inteligencia Estratégica.

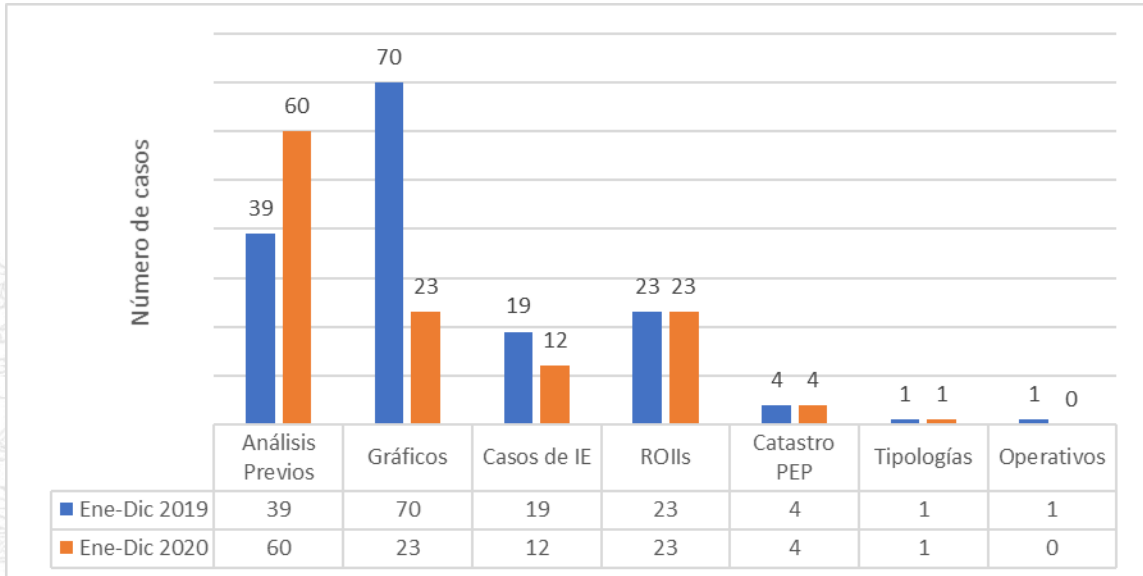
Riesgos a la seguridad pública y del Estado: análisis articulado entre los subsistemas que conforman el Sistema Nacional de Inteligencia, relacionados a los aspectos tributarios en temas de migración, extranjeros, riesgos en fronteras y Galápagos.

Riesgos operativos: análisis de posible implicancia interna en casos de fraude fiscal o detección de vulnerabilidades en los procesos internos de la Administración Tributaria.

Riesgos o amenazas a la estabilidad económica del país: análisis de casos coyunturales que surgen a raíz de la situación económica y de emergencia sanitaria en el país como el sector salud, solicitados por el Centro de Inteligencia Estratégica.

Todos los productos que se ejecutan en la coordinación están estrictamente relacionados al ámbito de competencias de la Administración Tributaria.

GRÁFICO No. 42 Principales Productos de Inteligencia Estratégica



Elaborado por: Coordinación de Inteligencia Estratégica y Antilavado
Fuente: Base de casos CIESA, Sistema de Administración de Casos SAC.
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020
Notas: Los datos del 2019 se obtuvieron del informe anual del 2019

GRÁFICO No. 43 Etapas de producción del conocimiento



Elaborado por: Coordinación de Inteligencia Estratégica y Antilavado
Fuente: Base de casos CIESA, Sistema de Administración de Casos SAC
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

- *Análisis previo de casos de inteligencia estratégica:* en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2020, gestionó 60 (sesenta) análisis previos, 1 (uno) en fase de análisis, 1 (uno) en etapa de interpretación y 58 (cincuenta y ocho) se encuentran en etapa de difusión. Este producto ha tenido un incremento considerable en comparación con el año anterior; esto se debe a la situación de emergencia sanitaria del país, que obligó a la coordinación a adaptarse a la limitación de insumos, acceso a la información y herramientas tecnológicas; en compensación de otros productos que han sufrido un decremento.
- *Informes de casos de inteligencia estratégica:* De los reportes de inteligencia estratégica elaborados en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2020, siete (7) se encuentran en etapa de difusión; 1 (uno) en etapa de planificación y 4 (cuatro) en análisis.
- *Informe de tipologías de fraude fiscal:* Recopila las prácticas elusivas y de fraude fiscal detectadas durante el ejercicio fiscal 2020, producto de los casos a cargo del Departamento de Inteligencia Tributaria, con la finalidad de crear una memoria o bitácora de casos que sirvan de guía para futuros análisis y permitan a las autoridades diseñar mejores instrumentos de control o ajustar sus mecanismos y señales de alerta, fortalecer las actividades de gestión de riesgos, y documentar los conocimientos que sirvan de apoyo a otros departamentos de ésta Administración Tributaria en la prevención de conductas asociadas a la defraudación tributaria y lavado de activos dentro del ámbito de sus competencias. Este documento fue difundido a las autoridades de la Administración Tributaria, Directores Zonales y Jefatura de Control Tributario; así también a entidades externas, como: Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE), Fiscalía General del Estado, Unidad de Investigación de Delitos contra el Sistema Financiero y Económico de la Policía Nacional (UNIA), Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador y el Centro de Inteligencia Estratégica (CIES).
- *Informe de Fraude estructurado:* Autorizado por el Subdirector General de Cumplimiento Tributario, actualmente este producto se encuentra en etapa de ejecución; el estudio programado para este año abarca el comportamiento comercial en el Ecuador de ciudadanos chinos enfocado a importadoras.
- *Gráficos de relacionamiento:* Mediante una ilustración gráfica de vínculos abarca información discriminada útil que facilita la comprensión y entendimiento de fenómenos de defraudación tributaria, se evidenció decremento en relación con el año pasado, en virtud de la situación de emergencia sanitaria, toda vez que, el software de relacionamiento, necesario para la ejecución de este producto, es una herramienta licenciada y se encuentra instalada en los computadores institucionales, no obstante, en el periodo comprendido de enero a diciembre de 2020 se han gestionado 23 gráficos de relacionamiento; 18 se encuentran en difusión; 1 en análisis; 3 en planificación y 1 en interpretación.
- *Propuestas de medidas pasivas de prevención y protección de acciones de inteligencia en contra de la institución:* En el periodo comprendido de enero a diciembre de 2020, se finalizó este producto, autorizado por el Subdirector General de Cumplimiento Tributario con la finalidad de salvaguardar la seguridad y defensa de los intereses de la Administración Tributaria.
- *Base de prevención de lavado de activos depurada y administrada:* Correspondiente al catastro de personas riesgosas de lavado de activos y financiamiento de otros delitos, este producto se actualiza constantemente utilizando fuentes nacionales (Fiscalía, así como fuente interna de los reportes de operaciones inusuales e injustificadas enviados a la UAFE por el CIESA) e internacionales como NNUU y OFAC.
- *Operativos interinstitucionales ostensivos de combate a delitos de lavado de activos y conexos.* En el periodo de enero a diciembre de 2020, este producto se vio afectado por la situación de emergencia sanitaria declarada en el país y por la cuarentena obligatoria impidiendo las actividades de campo necesarias para la ejecución de este producto.



- *Reporte de operaciones inusuales e injustificadas para la UAFE:* El proceso de Inteligencia Estratégica y Antilavado apoyó las acciones realizadas por la Unidad de Análisis Financiero y Económico, en relación al presunto cometimiento de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos conexos señalados en el catálogo taxativo del GAFI como precedentes de lavado de activos como: minería ilegal, testaferrismo, narcotráfico, defraudación tributaria, entre otros, que afectan la seguridad pública y del Estado, a través de las siguientes actividades principales:
 - a. Se elaboraron y remitieron 23 (veintitrés) Reportes de Operaciones Inusuales e Injustificadas (ROII) a la Unidad de Análisis Financiero y Económico.
 - b. Se mantuvieron reuniones de inteligencia para socializar casos específicos riesgosos de lavado de activos y financiamiento de otros delitos.
 - c. Se brindó apoyo con información de tramas detectada por la Administración Tributaria con sociedades sin fines de lucro y con información relacionada al Sector inmobiliario del Ecuador.
- *Catastro PEP's:* Se elaboró cuatro actualizaciones del Catastro PEP's (Personas Expuestas Políticamente) a las Unidades Nacionales de Control del SRI, insumo necesario para cruces de información y tratamiento correspondiente para los sujetos pasivos que conforman esta bases.
- *Directrices, políticas y procedimientos de prevención de lavado de activos en los ámbitos de debida diligencia y reporte de operaciones sospechosas monitoreados y evaluados:* Se ejecuta trimestralmente acciones de control tendientes a verificar el cumplimiento obligatorio a nivel nacional del Procedimiento de Inteligencia Tributaria, con relación a los lineamientos publicados en noviembre de 2016, en la gestión de:
 - a. Reporte de Operaciones Sospechosas de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo derivado de la Gestión en Control de Diferencias Semintensivo y en la Gestión en Determinaciones Tributarias y,
 - b. Reporte de Operaciones Sospechosas de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo derivado de la Gestión en Devolución de IVA a Ejecutores de Convenios Internacionales y Control Especial Previo a Exportadores de Bienes.

La información reportada, será analizada y priorizada para la atención, con la finalidad de constatar o desvirtuar potenciales riesgos de lavado de activos, que se informarán al organismo correspondiente

- *Otras acciones:*

Se ha ejecutado las siguientes acciones, unas relacionadas a cooperación interinstitucional con otras entidades de investigación y control y otras a la gestión de sus procesos:

- Capacitación virtual a 44 servidores policiales pertenecientes a la Dirección Nacional de Investigación Antidrogas de la Unidad de Delitos contra el Sistema Financiero y Económico -DNIA, en conocimiento de la Administración Tributaria y el delito de defraudación tributaria.
- En coordinación del Ministerio de Defensa, a través de Comité Nacional de Soberanía Energética CONSE, se elaboró la "Estrategia Nacional de lucha contra el contrabando, el desvío ilícito, mal uso de combustibles líquidos derivados de hidrocarburos (CLDH), biocombustibles, sus mezclas y gas licuado de petróleo (GLP) (ENLDH)", documento que será entregado para la firma de la Directora General y puesto en conocimiento del país mediante Acuerdo Ministerial.

- Como unidad complementaria antilavado del Servicio de Rentas Internas, se ha coordinado y promovido la cooperación con la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) mediante mesas de trabajo para socializar las operaciones inusuales reportadas por la Administración Tributaria.
- Cooperación con la Fiscalía General del Estado, el Centro de Inteligencia Estratégica, La Procuraduría de la Nación, la Unidad Nacional de Transparencia y Antilavado de Activos y el Grupo GIERA (Enlaces Interinstitucionales para la Recuperación de Activos) en mesas de trabajo como delegados de la Dirección General.
- Apoyo articulado con el Departamento de Riesgos Tributarios en el análisis inductivo de casos particulares con enfoque defectivo de nuevas tramas, señales de alerta y hallazgos tributarios enfocados a proveedores de hospitales públicos.
- Desarrollo de mejoras y repotenciación de la herramienta tecnológica SAC (Sistema de Administración de Casos) propia del Departamento de Inteligencia Tributaria.
- Levantamiento de los activos de información documental de la institución, y su respectiva clasificación de seguridad de la información y levantamiento de Activos de Información de conceptos y su nivel de seguridad, integrados a los procesos institucionales.
- En este año se levantó y actualizó la matriz de riesgos del proceso de inteligencia tributaria, de acuerdo a la metodología implementada, identificando los principales riesgos y acciones de control y mitigación que permitirán afrontar esos riesgos identificados.

Actualización del Procedimiento de Gestión del Fraude, incluye los procesos de Inteligencia Estratégica, Lavado de Activos, Contrainteligencia, Personas expuestas políticamente. Al momento se encuentran elaborados los borradores y flujos finales para revisión de la Dirección Nacional de Planificación.





Informe de labores

Centro de Estudios Fiscales

6. CENTRO DE ESTUDIOS FISCALES

6.1. Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria

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

TABLA No.62 Especialización Tributaria: productos y servicios

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

Elaborado por: Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria (2020)

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

La oferta de capacitación anual se ejecuta por medio de la ESCUELA DE ESPECIALIZACIÓN TRIBUTARIA, la misma que presenta un tronco común para todo el personal de la institución y niveles de especialización para quienes se desempeñan en los procesos de cadena de valor. Cada nivel de especialización cuenta con 5 ejes temáticos: Administración Tributaria; Derecho Tributario; Gestión Tributaria; Auditoría y Control; y, Complementarias. Durante el periodo de enero a diciembre de 2020 se ejecutó 16 cursos en modalidad virtual: Actualización tributaria: Ley de simplificación y progresividad tributaria 1era. y 2da. edición; Tutoría virtual; Andragogía vs pedagogía; Impuesto al valor agregado 1era. y 2da. edición; Recaudación, cobro y reintegro 1era. y 2da. edición; Planificación curricular por competencias; Beneficios tributarios para personas con discapacidad; Impuesto a la renta; Derechos del contribuyente 1era. y 2da. edición (autoestudio); Ética profesional en la Administración Tributaria; Introducción a la gestión pública; y Tributación Básica. Se detalla a continuación los requerimientos adicionales de la oferta y las razones de su incorporación.

A mediados del mes de marzo, debido a la pandemia del COVID-19, se emite en el país el decreto de estado de excepción, el Servicio de Rentas Internas (SRI), precautelando el bienestar de sus colaboradores, adopta la modalidad de teletrabajo emergente, bajo las directrices emitidas por la institución y por el Ministerio de Trabajo (MDT). En este contexto, mediante Quipux No. SRI-NAC-ACI-2020-0170-M, del 19 de marzo, la Jefatura Nacional de Asistencia al Ciudadano, "solicita la habilitación de cursos virtuales dirigidos al personal del Departamento de Asistencia al Contribuyente a nivel nacional para que los mencionados servidores puedan aprovechar el teletrabajo para actualizar los conocimientos que son necesarios para el correcto cumplimiento de sus funciones"; comprometiéndose a designar contenidistas y facilitadores para su ejecución. A este pedido se suma la posibilidad de abrir la oferta de estos cursos a los servidores de otros departamentos acorde a la disponibilidad de cupos en la ejecución.

Para responder a este requerimiento institucional, se establece la implementación de una oferta académica para teletrabajo. En este contexto se realizó la actualización de los cursos: Actualización tributaria: Ley de simplificación y progresividad tributaria 2da. edición; e Impuesto al valor agregado los cuales fueron dictados en el primer trimestre. Durante el segundo trimestre se trabajó en la actualización de los cursos de Asistencia al ciudadano e Introducción a la gestión pública; cuya ejecución fue postergada.

En el tercer trimestre, la Coordinación de Formación y Capacitación solicitó la incorporación de dos eventos no programados con el objetivo de dar cumplimiento al Plan de Mitigación de riesgos para la certificación Antisoborno. En este sentido se inició a finales del mes de septiembre la ejecución del curso de Introducción a la gestión pública y en el cuarto trimestre se ejecutó la segunda edición del curso Recaudación, cobro y reintegro.

Como parte de los acuerdos del convenio interinstitucional que mantiene el SRI con la SENA, se solicitó incorporar cuatro eventos no programados para público externo. En este sentido se dictó para personal de la SENA: Impuesto al valor agregado; Impuesto a la renta; Consultas, reclamos y recursos; y Administración Tributaria.

TABLA No.63 Especialización Tributaria: productos y servicios

Nombre del curso	Total capacitados	Participantes aprobados	% Incremento de conocimiento	% Evaluación de reacción total
Administración tributaria	25	17	13,87	84,56
Consultas, reclamos y recursos	21	16	32,60	89,24
Impuesto a la renta	31	27	86,20	92,00
Impuesto al valor agregado	25	22	43,12	91,68

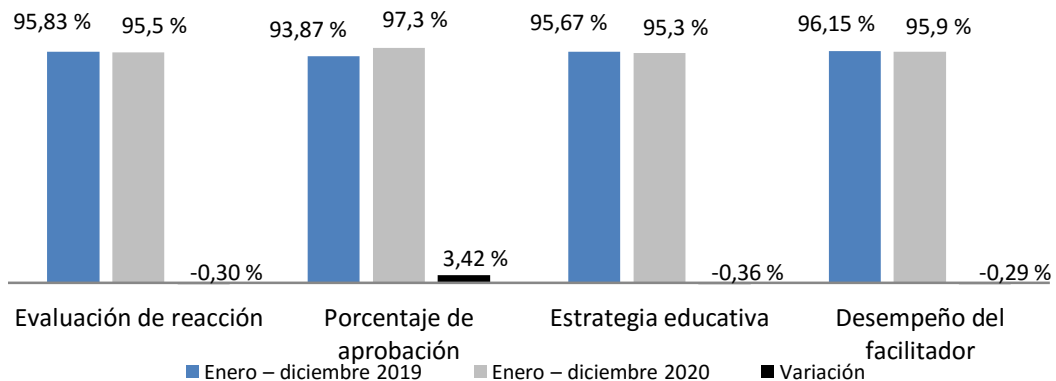
Elaborado por: Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria

Fuente: Base de datos Infoview

Fecha de corte: 5 de enero de 2021

Los resultados de los indicadores de gestión del periodo en contraste con los del año anterior, se reflejan a continuación. Se incluye 13 cursos de especialización más 3 cursos de fortalecimiento de facilitadores, 16 en total.

GRÁFICO No. 44 Comparativos indicadores de oferta enero a diciembre 2019-2020



Elaborado por: Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria

Fuente: Base de datos - Infoview

Fecha de corte: 5 de enero de 2021

El eje de gestión de Vinculación con la Sociedad se concentra en promover mecanismos para la construcción de la ciudadanía fiscal mediante el fomento del compromiso que tienen los individuos y la sociedad, acerca del cumplimiento y ejercicio de sus deberes y derechos tributarios, así como la asunción de su rol participativo para el cumplimiento del pacto social y el fortalecimiento de una sociedad cohesionada, equitativa y justa.

El Plan de Ciudadanía Fiscal es una propuesta del Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria que busca cumplir con nuestro compromiso como institución de "Contribuir al fomento de la cohesión social".

TABLA No.64 Vinculación con la sociedad: productos y servicios

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

Elaborado por: Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria (2020)

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

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

- Informe de transversalización de ciudadanía fiscal:
 - o Actualización tributaria: Ley de simplificación y progresividad tributaria.
 - o Impuesto al valor agregado.
 - o Recaudación, cobro y reintegro.
 - o Impuesto a la renta.
 - o Beneficios tributarios para personas con discapacidad.
 - o Introducción a la gestión pública.
 - o Tributación básica.
- Informe de evaluación de transversalización en capacitación externa.
- Como parte del Procedimiento de educación cívico tributaria y capacitación al ciudadano, se realizó la actualización del Lineamiento Pedagógico y el de Ciudadanía Fiscal.
- Curso de ciudadanía fiscal para programa de expertos tributarios CCP (Convenio interinstitucional): 1 aula y 126 participantes.
- Configuración de los siguientes cursos abiertos a la ciudadanía con opción de aprobación o participación:
 - o Impuesto a la renta sobre ingresos provenientes de herencias y legados.
 - o Régimen impositivo simplificado ecuatoriano RISE.
- Ejecución del curso de Tutoría virtual, en el marco de los convenios interinstitucionales. Se contó con la participación de servidores del SRI, IAEN y Ministerio de Telecomunicaciones; así como también de integrantes seleccionados por los Colegios de Contadores Públicos de Pichincha, Guayas y Azuay.
- Disponibilidad de los cursos abiertos a la ciudadanía sin opción de certificado (Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano):
 - o Deberes formales: 1 aula y 22.990 accesos.
 - o Impuesto a la renta: 1 aula y 28.627 accesos.
 - o Impuesto al valor agregado: 1 aula y 30.946 accesos.
 - o Beneficios tributarios de la Ley de Fomento Productivo: 1 aula y 5.771 accesos.
 - o Devolución de IVA, beneficios para personas con discapacidad: 1 aula y 13.867 accesos.

- Impuesto a la renta sobre ingresos provenientes de herencias y legados: 1 aula y 13.473 accesos.
 - Régimen impositivo simplificado ecuatoriano: 1 aula y 19.518 accesos.
- Disponibilidad de los cursos abiertos a la ciudadanía con opción de certificado (Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano):
- Deberes formales: 1 aula y 7.436 participantes.
 - Impuesto a la renta: 1 aula y 6.833 participantes.
 - Impuesto al valor agregado: 1 aula y 5.704 participantes.
 - Beneficios tributarios de la Ley de Fomento Productivo: 1 aula y 3.122 participantes.
 - Devolución de IVA, beneficios para personas con discapacidad: 1 aula y 3.255 participantes.
 - Impuesto a la renta sobre ingresos provenientes de herencias y legados: 1 aula y 2.379 participantes.
 - Régimen impositivo simplificado ecuatoriano: 1 aula y 2.268 participantes.

En lo que corresponde a la Red de Contactos, específicamente en el Convenio entre el Servicio de Rentas Internas y el Colegio de Contadores Públicos de Pichincha, se han realizado seis sesiones informativas por medio de Facebook Live sobre el Régimen de Microempresas, con registros de conexión de 4.660 personas en total.

El proceso de gestión transversal tiene como objetivo brindar asesoramiento pedagógico y virtual; así como dar soporte administrativo en la ejecución de actividades propias como en proyectos afines a la gestión del Departamento, mediante el diseño de instrumentos, lineamientos pedagógicos, metodológicos y curriculares, como del uso de la plataforma virtual, para eventos de capacitación interna de la oferta de especialización tributaria y fiscal e iniciativas de ciudadanía fiscal. A continuación, se resumen las actividades realizadas en el periodo enero – diciembre 2020:

TABLA No.65 Procesos de gestión transversal: productos y servicios

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

Elaborado por: Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria
Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos (2017)

Las principales actividades ejecutadas en los procesos de gestión transversal son las siguientes:

- Gestión de facilitadores
 - Se realizó el requerimiento de facilitadores voluntarios para la oferta 2020.
 - Se seleccionó y monitoreó a 75 facilitadores.
- Formación de facilitadores

Se ejecutaron los cursos planificados en la oferta 2020 (facilitadores), según el siguiente detalle:

 - Inició y finalizó la ejecución del curso: (1) Tutoría virtual 1era. edición (2) Andragogía vs. Pedagogía; (3) Planificación curricular por competencias; e (4) Introducción al rol del contenidista y facilitador interno.
- Asesoramiento en capacitaciones internas y externas

Se desarrolló la asesoría solicitada por la Coordinación de Formación y Capacitación, para las iniciativas: Modelos estadísticos, Habilidades directivas y Delitos económicos y lavado de dinero.

- Entorno Virtual de Aprendizaje

Se cierra el período 2020, con los siguientes datos acumulativos, en los que se han considerado desmatriculaciones:

- Aulas de la Escuela de Especialización y Escuela de Formación de Facilitadores: 77 aulas y 2.270 participantes.
- Aulas de iniciativas educomunicacionales: 110 iniciativas, 192 nuevas aulas; 81.139 participantes y 135.192 accesos.
- Se brindó soporte a usuarios internos y externos.

- Proyectos y otras actividades educomunicacionales

○ Iniciativas internas

Se desarrolló 40 iniciativas internas, de las cuales el 65% corresponde a requerimientos de la Dirección de Talento Humano; 20% Dirección de Planificación y Gestión estratégica; 10% de la Dirección de Recaudación y Asistencia al Ciudadano; y 2,5% a la Dirección Nacional de Tecnología y Dirección Zonal 9, la suma de participantes corresponde 46.307 servidores.

○ Iniciativas externas

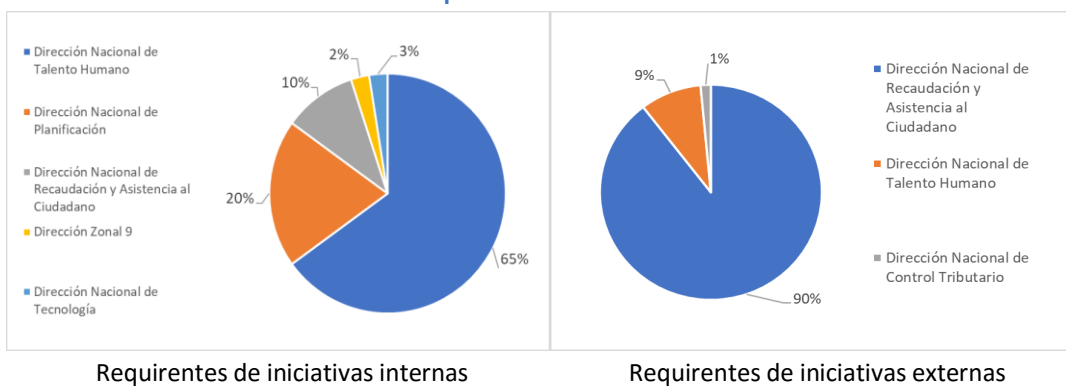
Se implementaron 67 iniciativas externas, de las cuales el 89,55% corresponde a requerimientos de la Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano en aulas abiertas a la ciudadanía; 8,96% a la Dirección Nacional de Talento Humano para solventar requerimiento de capacitación para personal de SENA E en cumplimiento del convenio interinstitucional y el 1,49% a la Dirección Nacional de Control Tributario mediante la iniciativa de Canal virtual para Grandes Contribuyentes, se registran 32.611 participantes y 135.192 accesos en aulas abiertas.

Iniciativas de cooperación interinstitucional

Se mantiene la iniciativa de cooperación con el Ministerio de Telecomunicaciones, misma que ha sido atendida y registra 2.221 participantes.

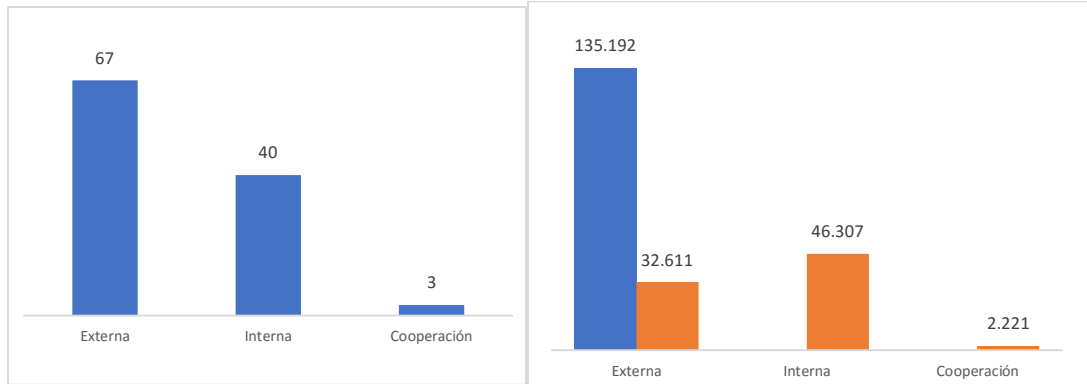
Se grafica a continuación los tipos de iniciativas, requerentes y usuarios de las mismas.

GRÁFICO No. 45 Requerentes de iniciativas 2020



Elaborado por: Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria
Fuente: Base de datos / Fecha de corte: 5 de enero de 2021

GRÁFICO No. 46 Cantidad y tipo de usuarios iniciativas 2020



Tipo y cantidad de iniciativas

Tipo y usuarios de iniciativas

Elaborado por: Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria
Fuente: Base de datos / Fecha de corte: 5 de enero de 2021

A continuación, el detalle de iniciativas trabajadas en el año 2020:

TABLA No.66 Iniciativas gestionadas enero – diciembre 2020

Trim.	Iniciativas	Tipo	Requirente	Aulas	Participantes	Accesos
1er.	Encuesta de salida del personal 2020	Interna	DNTH	1	413	
1er.	Proceso masivo de reclutamiento - Programa de mejoramiento	Interna	DNTH	0	252	
1er.	Encuesta de satisfacción del programa de inducción	Interna	DNTH	10	204	
1er.	El SRI te prepara: programa de inducción	Interna	DNTH	10	8	
1er.	Evaluación de conocimientos Dpto. Asistencia al Ciudadano	Interna	DNRAC	1	485	
1er.	Programa de fortalecimiento del trabajo en equipo	Interna	DNTH	1	124	
1er.	Deberes formales - sin certificado	Externa	DNRAC	0		3.985
1er.	Impuesto a la renta - sin certificado	Externa	DNRAC	0		5.240
1er.	Impuesto al valor agregado - sin certificado	Externa	DNRAC	0		1.989
1er.	Beneficios tributarios de la Ley para el Fomento Productivo - sin certificado	Externa	DNRAC	0		765
1er.	Devolución del impuesto al valor agregado a personas con discapacidad - sin certificado	Externa	DNRAC	0		1.270
1er.	Deberes formales - con certificado	Externa	DNRAC	1	947	
1er.	Impuesto a la renta - con certificado	Externa	DNRAC	1	896	
1er.	Impuesto al valor agregado - con certificado	Externa	DNRAC	1	827	
1er.	Beneficios tributarios de la Ley para el Fomento Productivo - con certificado	Externa	DNRAC	1	581	
1er.	Devolución del impuesto al valor agregado a personas con discapacidad - con certificado	Externa	DNRAC	1	518	
1er.	Programa de Capacitación Microempresario Digital	Cooperación	Mintel	1	443	
1er.	Tributación básica para NAF	Externa	DNRAC	9	192	
2do.	Encuesta de Liderazgo Institucional 2020	Interna	DNPGE	1	2.944	
2do.	Programa de fortalecimiento del trabajo en equipo 2da. edición	Interna	DNTH	1	343	
2do.	Encuesta de seguridad y salud frente a la emergencia sanitaria	Interna	DNTH	1	2.898	
2do.	Habilidades personales	Interna	DNTH	1	291	
2do.	Sistema de gestión de seguridad de la información	Interna	DNPGE	1	2.941	
2do.	Encuesta tiempo de servicio en el sector público	Interna	DNTH	10	3.039	
2do.	Encuesta de salud y seguridad ocupacional	Interna	DZ9	1	523	
2do.	Encuesta gestión de requerimiento tecnológicos	Interna	DNT	1	2.495	

Trim.	Iniciativas	Tipo	Requirente	Aulas	Participantes	Accesos
2do.	Impuesto a la renta sobre ingresos provenientes de herencias y legados - con certificado (servidores)	Interna	DNRAC	1	1.094	
2do.	Canal de atención virtual grandes contribuyentes	Externa	DNCT	11	21	
2do.	Deberes formales - sin certificado	Externa	DNRAC	0		3.690
2do.	Impuesto a la renta - sin certificado	Externa	DNRAC	0		3.377
2do.	Impuesto al valor agregado - sin certificado	Externa	DNRAC	0		2.361
2do.	Beneficios tributarios de la Ley para el Fomento Productivo - sin certificado	Externa	DNRAC	0		1.098
2do.	Devolución del impuesto al valor agregado a personas con discapacidad - sin certificado	Externa	DNRAC	0		1.641
2do.	Impuesto a la renta sobre ingresos provenientes de herencias y legados - sin certificado	Externa	DNRAC	1		1.569
2do.	Deberes formales - con certificado	Externa	DNRAC	0	2.666	
2do.	Impuesto a la renta - con certificado	Externa	DNRAC	0	2.507	
2do.	Impuesto al valor agregado - con certificado	Externa	DNRAC	0	2.069	
2do.	Beneficios tributarios de la Ley para el Fomento Productivo - con certificado	Externa	DNRAC	0	1.307	
2do.	Devolución del impuesto al valor agregado a personas con discapacidad - con certificado	Externa	DNRAC	0	1.459	
2do.	Impuesto a la renta sobre ingresos provenientes de herencias y legados - con certificado	Externa	DNRAC	1	1.378	
2do.	Tributación básica para NAF	Externa	DNRAC	6	114	
2do.	Curso de ciudadanía fiscal para programa de expertos tributarios CCPP	Externa	DNRAC	1	126	
2do.	Programa de Capacitación Microempresario Digital	Cooperación	Mintel	5	1.638	
3er.	Tributación básica NAF b-learning	Externa	DNRAC	5	22	
3er.	Generación de certificados Programa de Tributación básica	Externa	DNRAC	5	134	
3er.	Evaluación de conocimientos Dpto. Asistencia al Ciudadano	Interna	DNRAC	0	446	
3er.	Prueba de diagnóstico Modelos estadísticos	Interna	DNTH	1	33	
3er.	Habilidades directivas	Interna	DNTH	1	29	
3er.	Proceso masivo de reclutamiento - Programa de mejoramiento	Interna	DNTH	0	22	
3er.	Política antisoborno	Interna	DNPGE	1	3.022	
3er.	Ley orgánica de simplificación y progresividad tributaria	Interna	DNPGE	1	2.855	
3er.	Diccionario institucional	Interna	DNPGE	1	14	
3er.	Canal de atención virtual grandes contribuyentes	Interna	DNRAC	1	2	
3er.	Régimen impositivo simplificado ecuatoriano - sin certificado	Externa	DNRAC	1		6.437
3er.	Régimen impositivo simplificado ecuatoriano - con certificado	Externa	DNRAC	1	965	
3er.	El SRI te prepara: programa de inducción	Interna	DNTH	0	3	
3er.	Impuesto a la renta sobre ingresos provenientes de herencias y legados (servidores SRI)	Externa	DNRAC	0	254	
3er.	Deberes formales - sin certificado	Externa	DNRAC	0		7.915
3er.	Impuesto a la renta - sin certificado	Externa	DNRAC	0		11.175
3er.	Impuesto al valor agregado - sin certificado	Externa	DNRAC	0		9.862
3er.	Beneficios tributarios de la Ley para el Fomento Productivo - sin certificado	Externa	DNRAC	0		2.144
3er.	Devolución del impuesto al valor agregado a personas con discapacidad - sin certificado	Externa	DNRAC	0		2.982
3er.	Deberes formales - con certificado	Externa	DNRAC	0	2.060	
3er.	Impuesto a la renta - con certificado	Externa	DNRAC	0	2.507	
3er.	Impuesto al valor agregado - con certificado	Externa	DNRAC	0	1.499	
3er.	Beneficios tributarios de la Ley para el Fomento Productivo - con certificado	Externa	DNRAC	0	687	

Trim.	Iniciativas	Tipo	Requirente	Aulas	Participantes	Accesos
3er.	Devolución del impuesto al valor agregado a personas con discapacidad - con certificado	Externa	DNRAC	0	747	
3er.	Impuesto a la renta sobre ingresos provenientes de herencias y legados - sin certificado	Externa	DNRAC	0		8.940
3er.	Impuesto a la renta sobre ingresos provenientes de herencias y legados - con certificado	Externa	DNRAC	0	613	
3er.	Programa de Capacitación Microempresario Digital	Cooperación	Mintel	1	140	
3er.	Tributación básica para NAF	Externa	DNRAC	4	126	
4to.	Norma técnica del subsistema de evaluación del desempeño	Interna	DNTH	1	3.132	
4to.	Procedimiento de Control de Transacciones y Mercancías	Interna	DNPGE	1	82	
4to.	Taller planificación, procesos y servicios, control de gestión y portafolio de proyectos.	Interna	DNPGE	1	2.680	
4to.	Encuesta MDT SIITH	Interna	DNTH	10	3.072	
4to.	Delitos económicos y lavado de dinero	Interna	DNTH	1	26	
4to.	Modelos estadísticos	Interna	DNTH	1	34	
4to.	Administración Linux	Interna	DNTH	1	29	
4to.	Encuesta servicio de transporte	Interna	DNTH	1	1.165	
4to.	Impuesto a la renta SENA	Externa	DNTH	1	31	
4to.	Administración tributaria SENA	Externa	DNTH	1	25	
4to.	Consultas, reclamos y recursos SENA	Externa	DNTH	1	21	
4to.	Impuesto al valor agregado SENA	Externa	DNTH	1	25	
4to.	Proceso masivo de Reclutamiento. Programa de Mejoramiento - Grupo 71	Interna	DNTH	2	32	n/a
4to.	Encuesta de satisfacción de la escuela de especialización tributaria	Interna	DNTH	4	1.323	
4to.	Declaración de confidencialidad y autorizaciones especiales	Interna	DNTH	10	3.093	
4to.	Control interno y gestión de riesgos	Interna	DNTH	1	139	
4to.	Evaluación al nivel jerárquico superior	Interna	DNTH	30	2.945	
4to.	Tutoría virtual	Externa	DNTH	1	18	
4to.	Tributación básica para NAF	Externa	DNRAC	1	39	
4to.	Tributación básica NAF b-learning	Externa	DNRAC	5	195	
4to.	Capacitación general-encuestas, informes y certificados SENA	Externa	DNTH	1	13	
4to.	Reglamento de seguridad y salud	Interna	DNTH	10	2.614	
4to.	Sistema de Catastro	Interna	DNPGE	1	1.429	n/a
4to.	Habilidades directivas	Interna	DNTH	1	32	-
4to.	Régimen impositivo simplificado ecuatoriano - sin certificado	Externa	DNRAC	0		13.081
4to.	Deberes formales - sin certificado	Externa	DNRAC	0		7.400
4to.	Impuesto a la renta - sin certificado	Externa	DNRAC	0		8.835
4to.	Impuesto al valor agregado - sin certificado	Externa	DNRAC	0		16.734
4to.	Beneficios tributarios de la Ley para el Fomento Productivo - sin certificado	Externa	DNRAC	0		1.764
4to.	Devolución del impuesto al valor agregado a personas con discapacidad - sin certificado	Externa	DNRAC	0		7.974
4to.	Impuesto a la renta sobre ingresos provenientes de herencias y legados - sin certificado	Externa	DNRAC	0		2.964
4to.	Deberes formales - con certificado	Externa	DNRAC	0	1.763	
4to.	Impuesto a la renta - con certificado	Externa	DNRAC	0	923	
4to.	Impuesto al valor agregado - con certificado	Externa	DNRAC	0	1.309	
4to.	Beneficios tributarios de la Ley para el Fomento Productivo - con certificado	Externa	DNRAC	0	547	
4to.	Devolución del impuesto al valor agregado a personas con discapacidad - con certificado	Externa	DNRAC	0	531	

Trim.	Iniciativas	Tipo	Requirente	Aulas	Participantes	Accesos
4to.	Impuesto a la renta sobre ingresos provenientes de herencias y legados - con certificado	Externa	DNRAC	0	388	
4to.	Régimen impositivo simplificado ecuatoriano - con certificado	Externa	DNRAC	0	1.303	
4to.	Impuesto a la renta sobre ingresos provenientes de herencias y legados (servidores SRI)	Externa	DNRAC	0	258	-
Total		192	81.139	135.192		

Elaborado por: Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria
Fecha de corte: 5 de enero 2021

6.2. Departamento de Estudios Fiscales

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

TABLA No.67 Productos Permanentes de Estudios

Nombre del Producto	Descripción	Periodicidad	% Avance	No. productos ejecutados ene-dic 2019	No. productos ejecutados ene-dic 2020
Herramientas para el análisis económico tributario	Recopilación estructurada de datos institucionales.	Mensual	100%	9 ⁽¹⁾	12
Índice de Actividad Económica No Petrolera (IAENP)	Indicador de actividad económica del sector no petrolero basado en la información del formulario 104. Serie Histórica Mensual.	Mensual	100%	12	12
Radiografía Trimestral	Compilación de indicadores económicos y tributarios nacionales e internacionales.	Trimestral	100%	4	4
Presión Fiscal	Indicador que relaciona las contribuciones (Gobierno Central, Subnacional y Seguridad Social) con el PIB. Se actualiza la presión fiscal de Ecuador y el análisis comparativo de América Latina y Europa.	Cuatrimestral	100%	3	3
Informe de Gasto Tributario	Matriz de Gasto Tributario. Informe Ejecutivo de Gasto Tributario. Manual de Gasto Tributario. Catastro de beneficiarios efectivos.	Anual	100%	3	4 ⁽²⁾

Elaborado por: Departamento de Estudios Fiscales.

Fuente: Matriz de Seguimiento de Entregables del Departamento de Estudios Fiscales.

- (1) La elaboración de estos productos tuvo un desfase el año anterior; debido a la falta de recursos humanos en el departamento durante este período.
- (2) Desde este año se generó como producto intermedio los catastros de beneficiarios efectivos del gasto tributario 2019 para ser remitidos a la Dirección de Control Tributario conforme al INSTRUCTIVO: Para el análisis de la creación/modificación/eliminación e implementación de incentivos y beneficios tributarios INS-IPG-GOB-001-001 publicado en mayo 2020.

Por otro lado, se han concluido con diversos análisis económicos y tributarios realizados por solicitud de la Dirección General, Direcciones Nacionales, departamentos del SRI o de otras instituciones. Estos análisis incluyen principalmente, informes técnicos de impacto tributario, análisis tributarios para la gestión de la Administración, estimación de impactos, estadísticas tributarias y, análisis de mejores prácticas. Durante este periodo, se realizaron 116 análisis de esta índole dentro de 96 temáticas abordadas por las solicitudes mencionadas:

TABLA No.68 Análisis económicos y tributarios concluidos

Periodo	Total temáticas para análisis o impactos realizados ene-dic 2019	Total temáticas para análisis o impactos realizados ene-dic 2020
I Trimestre	20	44
II Trimestre	26	21
III Trimestre	33	16
IV Trimestre	19	15
Ene – dic	98	96

Elaborado por: Departamento de Estudios Fiscales.

Fuente: Matriz de Seguimiento de Entregables del Departamento de Estudios Fiscales.

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

TABLA No.69 Solicitudes de información

Periodo	Total solicitudes 2019	Total solicitudes 2020
I Trimestre	20	17
II Trimestre	17	1
III Trimestre	25	5
IV Trimestre	9	5
Ene – Dic	71	28

Elaborado por: Departamento de Estudios Fiscales.

Fuente: Sistema Nacional de Trámites (Workflow)

Durante este periodo, se ha trabajado en el desarrollo de varias investigaciones y estudios de acuerdo a la planificación realizada. A continuación, se presenta el detalle:

TABLA No.70 Detalle de Investigaciones y Estudios en Desarrollo

Nombre del Estudio	Descripción	Periodicidad	% de Avance	No. de productos realizados/esperados	Observaciones
Indicador de eficiencia (IVA / Impuesto a la Renta)	Desarrollo de la metodología para la estimación de un índice de eficiencia en la recaudación del impuesto al valor agregado y del impuesto a la renta.	Anual	100%	1 de 1	Esta investigación fue culminada y publicada en diciembre 2020
Indicador de previsiones recaudatorias mediante la metodología Markov Switching	Esta investigación brinda insumos para el pronóstico y previsión en la recaudación tributaria a través de un indicador que, implementando la metodología Markov Switching, permita calcular tanto la probabilidad de obtener un determinado monto de recaudación en el siguiente periodo fiscal, como la probabilidad de que dicha cifra varíe su condición en el tiempo (crezca, se mantenga o decrezca).	Anual	95%	0,95 de 1	Esta investigación se encuentra en fase de revisiones finales para su publicación.

Nombre del Estudio	Descripción	Periodicidad	% de Avance	No. de productos realizados/esperados	Observaciones
Simplicidad administrativa del impuesto al valor agregado en Ecuador	Se realiza un análisis descriptivo de las acciones ejecutadas en la Administración Tributaria, para mayor simplicidad del IVA y un análisis comparativo de la región.	Anual	100%	1 de 1	

Elaborado por: Departamento de Estudios Fiscales.

Fuente: Departamento de Estudios Fiscales.

Cabe señalar que, para las investigaciones, estudios e indicadores del departamento de Estudios Fiscales se realizan procesos de edición de estilo, edición gráfica, difusión y publicación. Adicionalmente, se está desarrollando el proceso de migración de la web del departamento al portal del Servicio de Rentas Internas.

En este periodo se han ejecutado varios conversatorios, tanto con investigadores externos, como con los integrantes del departamento; con el fin de ampliar y fortalecer los conocimientos necesarios para el desarrollo de investigaciones.

Por otro lado, se realiza la difusión en distintos canales comunicacionales para fomentar redes académicas investigativas y, se gestionan los convenios vigentes con las universidades respectivas.

6.3. Departamento de Estudios de Comercio Internacional

Una de las principales actividades es la demanda de análisis de información de la Dirección General, Subdirecciones, Ministerios y otras Instituciones Públicas que ha sido satisfecha mediante actividades de coordinación en reuniones programadas por el Departamento de Estudios de Comercio Internacional o por iniciativa de dichas instancias e Instituciones para dar respuesta a requerimientos específicos en temas como los que se detalla a continuación:

- Análisis tributarios-aduaneros sobre el comportamiento de los diferentes sectores económicos del país.
- Análisis de las importaciones y exportaciones de diversos bienes y bajo las diferentes modalidades y regímenes aduaneros.
- Generación de reportes de información de comercio exterior para las diferentes áreas de control del SRI, del sistema informático ECUAPASS.

Asesoramiento, sobre normativa de comercio internacional aplicado en los diferentes procesos del SRI, tales como: clasificación arancelaria, valoración aduanera, INCOTERMS, documentos de transporte internacional, etc. Atención de consultas de comercio exterior y aduanas de la Dirección General, de la Dirección de Control Tributario, de la Dirección de Planificación, de Direcciones Zonales respecto a exportaciones e importaciones realizadas por los contribuyentes.

Construcción de consultas sobre comercio exterior en Discoverer a las Direcciones Zonales del SRI y de los departamentos de la Dirección General. Coordinación de control a operadores de comercio exterior con valor en aduanas que supera la categorización de RISE y Personas no obligadas a llevar contabilidad.

Construcción de los siguientes catastros:

- Exportadores habituales y exportadores recurrentes para el ejercicio fiscal 2020 y construcción del catastro de exportadores habituales de bienes para retención del 100% de IVA.
- Exportadores habituales de bienes para rebaja de 3 puntos porcentuales del Impuesto a la Renta.

- Exportadores de bienes para devolución del IVA por el mecanismo de coeficientes técnicos.
- Habitualidad en la exportación de servicios.

Ejecución de las siguientes acciones:

- Participación en reuniones sobre el control de oficina del Impuesto a la Salida de Divisas en aeropuertos.
- Análisis estadístico de información migratoria sobre salidas del país, principales destinos, para coordinación de controles.
- Participación en las reuniones del levantamiento de la política de comercio de servicios liderada por el MPCEIP.
- Participación en reuniones para la implementación de las reformas de la Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria del Impuesto a los Consumos Especiales en el ámbito de comercio exterior - Aplicaciones prácticas en el sistema aduanero. SRI –SENAE.
- Participación en las reuniones para la definición de la comercialización de combustibles marinos conocido como “Bunkereo”. SENAE – SRI.
- Análisis de tarifa cero en ISD en importaciones de bienes de capital e insumos.
- Análisis de exportaciones de productos agroalimentarios para determinar el impacto fiscal de la tarifa cero en el Impuesto a la Renta.
- Análisis de impacto del IVA en importaciones de algunos bienes para la detección del coronavirus.
- Asistencia técnica en el Convenio de Cooperación Interinstitucional SRI-SENAE-MEF.
- Análisis de importaciones con tarifa 0% del Impuesto al Valor Agregado, con base al Decreto Ejecutivo 1232 (2018), como insumo para determinar gasto tributario de IVA.
- Análisis de textos de reforma reglamentaria para la definición de exportadores habituales.
- Análisis de información de exportaciones de bienes agrícolas a los que se podría aplicar el impuesto a la renta único IRU, según lo señalado en los arts. 14 y 15 de la Ley de Simplificación y Progresividad.
- Análisis del sector exportador de flores para identificar posibles casos de control por precios de transferencia según la materialidad.
- Análisis de los sectores exportadores de camarón y pescado para identificar posibles casos de control por precios de transferencia según la materialidad.
- Análisis de importaciones bajo los regímenes aduaneros 21 y 73 desde el 2017 al 2019.
- Análisis de importaciones de combustibles, e impacto en impuestos internos.
- Análisis de tarifa 0% en IVA para el sector acuícola, se determina procedimiento interinstitucional según normativa.
- Atención de requerimientos de información de las entidades del Estado, tales como: MINTEL, SERCOP, ARCSA, STPE, IEPS, etc.
- Participación en el Comité Técnico Interinstitucional (CTI) del COMEX sobre temas de impuestos internos relacionados al comercio exterior.
- Análisis de Importaciones de derivados de hidrocarburos. MEF-MERRNRR-INEN-MEF-SENAE.
- Análisis respecto al retorno de divisas e Impuesto a la Salida de Divisas, del sector EXPOFLORES.
- Análisis de requerimiento del sector acuícola en cuanto a la tarifa 0% de IVA en transferencias locales e importaciones.
- Participar como delegado del Convenio binacional Ecuador-Perú de Lucha Contra el Contrabando
- Análisis de tributos al comercio exterior y su incidencia en el gasto tributario. CEF.
- Participar en las reuniones del Consorcio de Gobiernos Autónomos Provinciales – CONGOPE, MAG y Agrocalidad respecto a la problemática en la que se encuentra el sector Lechero del país debido a la falta de demanda y con la informalidad de la comercialización.

- Análisis de porcentajes de retención de IVA como agentes de retención a los exportadores habituales, según la Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria y su reglamento.
- Análisis de importación de donaciones de vehículos y su marco normativo. CEF
- Análisis de reformas tributarias y su incidencia en el Anexo de Relación de Dependencia.
- Análisis de facilidades de pago en importaciones y su incidencia en la devolución del IVA.
- Generación del catastro de marca de comercio exterior de exportaciones para el nuevo Sistema de Catastro.
- Participar en el Plan de Pruebas del Proyecto de Implementación de infraestructura - Base de Datos SRIREP(Frontera), DB de información del SENA E.
- Participar en el desarrollo del informe de impacto tributario sobre propuestas de reforma tributaria planteadas por el MINTUR - Informe del ciclo recaudatorio.
- Participar en el desarrollo del informe de impacto tributario sobre propuesta de incluir las pruebas de detección de COVID19 como parte del listado de bienes tarifa 0% IVA planteadas por el MSP - Informe del ciclo recaudatorio.
- Participar en el taller sobre la ARQUITECTURA INSTITUCIONAL 4.0
- Participar en el análisis del proyecto de ley reformativa a la Ley de Hidrocarburos sobre importación de combustibles.
- Análisis de marca de comercio exterior según el nuevo sistema catastro en la dimensión contribuyente de Datawarehouse.
- Coordinar las acciones del Subcomité Interinstitucional de Riegos tributarios del Convenio de Cooperación Interinstitucional SRI-SENAE-MEF.
- Participar en el desarrollo del informe de impacto tributario sobre la propuesta de reforma de la modificación del Decreto Ejecutivo 1232 (2008) tarifa 0% de IVA del sector agropecuario, planteado por el MAG - Informe del ciclo recaudatorio.

Coordinación interinstitucional SENA E - SRI

- Coordinación del intercambio de información SRI-SENA E, de acuerdo con las necesidades de cada institución.
- Mantenimiento del área de negocio “Información SENA E – ECUAPASS”.
- Coordinación con el SENA E para resolver problemas en matriculación de vehículos importados.
- Gestión de las recaudaciones de IVA e ICE en importaciones que alimentan el cubo de recaudaciones del SRI.
- Se mantienen constantemente comunicaciones de trabajo interinstitucionales para coordinar todos los temas relativos a la información que comparten las dos instituciones.
- Coordinación de los compromisos interinstitucionales SRI-SENA E.

Delegados al Comité Técnico Interinstitucional del Comité de Política Tributaria, actualmente como miembros de dicho Comité se han desarrollado los siguientes temas:

- Informe del listado de bienes de las sociedades que reinviertan en el país desde al menos el 50% de las utilidades, en nuevos activos productivos, que estarán exoneradas del pago del Impuesto a la Salida de Divisas por pagos al exterior, por concepto de distribución de dividendos a beneficiarios efectivos residentes en el Ecuador.
- Informe preliminar de reforma a la resolución CPT-RES-2019-005, referente a la rebaja de tres puntos de impuesto a la Renta para exportadores habituales.
- Informe de aperturas de subpartidas arancelarias según resoluciones del COMEX respecto a listado de crédito tributario por el pago de ISD en importaciones.



- Revisión de listado de subpartidas que generan crédito tributario para impuesto a la renta por el pago de ISD en su importación (depuración).
- Gestión de peticiones sobre de inclusión de subpartidas en el listado de crédito tributario de ISD, ante los miembros del Comité Técnico Interinstitucional del Comité de Política Tributaria.
- Coordinar las reuniones del Comité Técnico Interinstitucional del Comité de Política Tributaria.





Informe de labores

Dirección Nacional Jurídica

7. DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA

7.1. Departamento de Normativa

Resoluciones y circulares emitidas durante el período enero a diciembre del año 2020.

TABLA No.71 Resoluciones y Circulares emitidas en el período Enero a diciembre 2020

RESOLUCIONES Y CIRCULARES EMITIDAS EN EL PERIODO ENERO - DICIEMBRE	AÑO	2018	2019	2020
	ENERO	6	2	7
	FEBRERO	3	8	5
	MARZO	11	4	9
	ABRIL	6	2	6
	MAYO	6	3	8
	JUNIO	2	3	4
	JULIO	0	9	4
	AGOSTO	1	5	3
	SEPTIEMBRE	7	2	9
	OCTUBRE	4	7	2
	NOVIEMBRE	4	0	6
	DICIEMBRE	12	11	11
	TOTAL	62	56	74

Elaborado por: Departamento Normativa Tributaria

Fuente: Departamento de Normativa Tributaria

7.2. Departamento Procesal Jurídico Administrativo

TABLA No.72 Productos atendidos en el periodo

Nº	Producto	Enero – Diciembre 2019	Enero – Diciembre 2020
1	Recursos de revisión	562	553
2	Absolución de consultas de reclamos	132	125

(*) No se han considerado los meses de marzo a junio, toda vez que existe una suspensión de plazos en dichos meses para el año 2020.

Recursos de revisión:

TABLA No.73 Recursos de Revisión notificados por tipo de trámite

MES DE NOTIFICACIÓN	2019	2020	VARIACIÓN
ENERO	53	94	
FEBRERO	64	89	
JULIO	53	24	
AGOSTO	41	127	
SEPTIEMBRE	111	77	
OCTUBRE	59	25	
NOVIEMBRE	111	40	
DICIEMBRE	70	77	
TOTAL	562	553	↓ -1,60%

En la presente Tabla no se han considerado los meses de marzo a junio, toda vez que existe una suspensión de plazos en dichos meses para el año 2020.

Durante el periodo de suspensión de plazos y términos de los procesos administrativos tributarios, con ocasión de la pandemia originada por el COVID-19, y en atención a las restricciones de movilidad derivadas del estado de emergencia decretado durante los meses de marzo, abril, mayo y junio, así como en acatamiento de las disposiciones emitidas por el COE NACIONAL y CANTONAL respectivos, durante los mencionados meses el personal responsable sustanció los trámites de recursos de revisión, y elaboró los proyectos de resoluciones pertinentes, para continuar con el respectivo proceso, una vez habilitados los plazos. Se deja expresa constancia que durante los referidos meses el equipo no suspendió un solo día la generación de los productos que orgánicamente le corresponden.

Elaborado por: Departamento Procesal Jurídico Administrativo

Fuente: Departamento Procesal Jurídico Administrativo

TABLA No.74 Recursos de Revisión notificados por tipo de trámite

TIPO DE TRÁMITE	2019								Total 2019	2020								Total 2020	Variación = (B/A)-1
	ene	feb	jul	ago	sep	oct	nov	dic		ene	feb	jul	ago	sep	oct	nov	dic		
Acto de Determinación	22	25	10		20	6	10	13	106	17	16	1	15	10	1	1	12	73	
Otras Liquidaciones					1		1	1	3		3							3	
Otro Acto Administrativo		1	6		7	3	5	5	27	3	11	2	4	1				21	
Otro Tipo de Trámite	2	6	4	1	17	19	9	5	63	8	4	1	3	7	1	4	4	32	
Resolución de Devolución de Impuestos	10	16	25	33	34	27	64	24	233	44	23	13	56	28	11	18	33	226	
Resolución de Reclamo	15	12	6	3	22	3	16	10	87	16	19	4	44	27	9	13	23	155	
Resolución Empresas Fantomas	2	1	1		1		1	1	7	3		2	2		1	2	3	13	
Resolución Recursos de Revisión	1	1		2	4		2	2	12	2	1				1			4	
Resolución Sancionatoria	1	2	1	2	4	1	3	9	23	1	5	1	3	4	1	1	2	18	
OTROS					1				1		7					1		8	
Total general	53	64	53	41	111	59	111	70	562	94	89	24	127	77	25	40	77	553	-1,60%

(* En la presente Tabla no se han considerado los meses de marzo a junio, toda vez que existe una suspensión de plazos en dichos meses para el año 2020.

Elaborado por: Departamento Procesal Jurídico Administrativo

Fuente: Departamento Procesal Jurídico Administrativo

Como se observa en las tablas anteriores, el número de trámites notificados en el año 2020 disminuyó en apenas un 1,60%, respecto del año anterior (esto sin considerar los meses de marzo a junio, toda vez que existió estado de excepción respecto a la pandemia mundial del COVID 19, dicha suspensión fue desde el 16 de marzo hasta el 28 de junio de 2020 en la ciudad de Quito.)

TABLA No.75 Recursos de Revisión ingresados

MES DE INGRESO	2019	2020	VARIACIÓN
ENERO	55	87	58,18%
FEBRERO	70	74	5,71%
MARZO	60	61	1,67%
ABRIL	123	2	-98,37%
MAYO	79	4	-94,94%
JUNIO	80	20	-75,00%
JULIO	92	87	-5,43%
AGOSTO	93	50	-46,24%
SEPTIEMBRE	103	73	-29,13%
OCTUBRE	104	84	-19,23%
NOVIEMBRE	78	68	-12,82%
DICIEMBRE	75	80	6,67%
TOTAL	1.012	690	-31,82%

Elaborado por: Departamento Procesal Jurídico Administrativo

Fuente: Departamento Procesal Jurídico Administrativo

Por las medidas de restricción respecto a la pandemia mundial del COVID 19, se evidencia una disminución del 31,82% de trámites ingresados en comparación del año 2019; sin embargo, a partir del mes de julio, se registró un nuevo aumento progresivo en el ingreso de casos a ser atendidos en consideración con el primer semestre del año 2020.

A pesar de todos los limitantes presentados desde el mes de marzo del presente, se ha podido apreciar que la atención a los trámites ingresados ha sido oportuna por cada uno de los funcionarios asignados, esto con el único fin de que los contribuyentes se sientan respaldados por una Administración Tributaria eficiente, que a pesar de encontrarse con adversidades dentro de una pandemia mundial, ha sabido corresponder a su misión y visión con la atención oportuna de los requerimientos solicitados.

Un hito importante a considerar en el año 2020, es la gestión de los recursos de revisión de años anteriores al 2019, que se encontraban considerados como inventario, y que han sido despachados, dentro de un plan de contingencia dispuesto por la máxima autoridad, con la finalidad de solventar aquellos trámites que por su complejidad estaban pendientes de resolución, lo que implicó un reto importante para la Coordinación, y que fue cumplido con el compromiso de todos sus funcionarios.

Cabe recordar que el personal de la Coordinación de Recursos de Revisión, se encuentra trabajando bajo la modalidad del TELETRABAJO y PRESENCIAL, acatando las disposiciones emitidas por el departamento de Talento Humano del Servicio de Rentas Internas y el COE cantonal.

Reclamos:

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

Los principales ejes de trabajo se basaron en los siguientes aspectos:

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

TABLA No.76 Consultas absueltas

MES	2019	2020
ENERO	9	19
FEBRERO	10	14
MARZO	7	12
ABRIL	13	9
MAYO	11	3
JUNIO	11	11
JULIO	16	10
AGOSTO	6	5
SEPTIEMBRE	18	11
OCTUBRE	11	12

MES	2019	2020
NOVIEMBRE	9	12
DICIEMBRE	11	7
TOTAL	132	125

Elaborado por: Departamento Procesal Jurídico Administrativo

Fuente: Departamento Procesal Jurídico Administrativo

Mediante Acuerdo Ministerial No. 00126-2020, publicado en el Registro Oficial (S) No. 160 de 12 de marzo de 2020, la Ministra de Salud Pública declaró el Estado de Emergencia Sanitaria, para prevenir un posible contagio por el coronavirus COVID-19. En este mismo contexto, mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-076 de 12 de marzo de 2020, el Ministerio de Trabajo emitió las directrices para la aplicación de teletrabajo emergente durante la declaración de emergencia sanitaria; por lo cual los servidores del Servicio de Rentas Internas nos acogimos a esta modalidad de trabajo desde el 17 de marzo de 2020.

Considerando el teletrabajo como modalidad para el desempeño de nuestras funciones, se ha mantenido desde la fecha señalada y durante todo el mes de abril de 2020, contacto frecuente con los responsables de la Gestión de Reclamos a nivel nacional, por Quipux, correo electrónico; y, mediante llamadas telefónicas, con el fin de apoyar y absolver las inquietudes presentadas.

A pesar de que los plazos de los procesos han sido suspendidos, como Coordinación Nacional se ha monitoreado el cumplimiento de las labores correspondientes a la Gestión de Reclamos y se han reportado oportunamente los indicadores de gestión respectivos. Entre las principales acciones realizadas durante los tres meses, en los cuales se me encargó esta coordinación me permito citar las siguientes:

TABLA No.77 Acciones relevantes de la Coordinación de Reclamos Enero – diciembre 2020

Nº	NOMBRE DE LA ACCIÓN:	DESCRIPCIÓN:
1	Atención de consultas tanto de apoyo técnico como de procedimiento	Se han absuelto consultas presentadas por todas las direcciones zonales, las mismas que se han referido a temas de Devolución de IVA Exportadores, Retenciones de IVA, Impuesto a la Salida de Divisas, Dividendos Anticipados, Sancionatorias, Determinaciones, Prescripción, Exoneración de Anticipos, Pagos indebidos en Exceso, entre otros. Las consultas y los temas analizados constan en una base manejada por la Coordinación.
2	Unificación de criterios jurídico - tributarios Reclamos y Devoluciones	Levantamiento de casos y participación en mesas de trabajo para definir y unificar criterios acerca de la atención de trámites tanto por el Departamento de Devoluciones como de Reclamos. De igual forma se han llevado reuniones de trabajo con responsable del proceso de Devoluciones con el fin de retroalimentar las observaciones encontradas en los procesos de análisis de reclamos.
3	Matriz Antisoborno para Reclamos	Se realizó el levantamiento de la Matriz de antisoborno y se definieron las medidas de mitigación de riesgo a ser implementadas durante los tiempos definidos en la misma.
4	Unificación de criterios jurídico - tributarios Reclamos, Recursos de Revisión, Devoluciones y Control	Participación de reuniones para unificación de criterios jurídicos tributarios con las Coordinaciones de Reclamos, Devoluciones, Recursos de Revisión y la Dirección Nacional de Control Tributario.
5	Seguimiento de casos	Apoyo en casos específicos de las Zonales 6, 8 y 9 llevados a cabo juntamente con el Departamento de Devoluciones, Auditoría y Fiscalidad Internacional.
6	Reuniones de Trabajo	Participación en reuniones de trabajo con respecto a trámites que se encuentran en instancias anteriores, sea auditoría y gestión tributaria, para analizar el criterio aplicado, emitir observaciones y mantener la misma línea de análisis de presentarse el reclamo correspondiente.
7	Matriz de Simplificación de Trámites	Levantamiento de la estrategia de Simplificación de Trámites, definida como una reducción en el tiempo de atención.

Nº	NOMBRE DE LA ACCIÓN:	DESCRIPCIÓN:
8	Matriz de Levantamiento de Activos de la Información Documental de Procesos Institucionales	Elaboración de la Matriz de Levantamiento de Activos de la Información Documental de Procesos Institucionales (solicitud Foro Global)
9	Conferencias telefónicas y videoconferencias	Seguimientos de casos e inquietudes en la atención de la impugnación de los actos administrativos (Tarea efectuada con todas las Zonales)
10	Retroalimentación	Se compartió con las direcciones zonales los criterios aplicados en Recursos de Revisión con respecto a la exoneración del Anticipo del Impuesto a la Renta tanto de inversiones nuevas como por sociedades recién constituidas. Se dio a conocer la directriz con respecto a la atención de posibles reclamos referentes a la impugnación de sancionatorias por combustibles cuando los contribuyentes no registran la información de la PLACA del vehículo en el campo dispuesto para este efecto, en el comprobante.

Elaborado por: Departamento Procesal Jurídico Administrativo

Fuente: Departamento Procesal Jurídico Administrativo

Jurídica Administrativa:

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

TABLA No.78 Tabla Gestión Efectuada

Nº	Producto según el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio de Rentas Internas	Enero – Diciembre 2019	Enero – Diciembre 2020	Variación
1	1. Patrocinio de juicios contenciosos administrativos o laborales.	259	124	-52,12%
2	2. Base de consultas administrativas, contratos y juicios en materia administrativa.	61	60	-1,64%
3	3. Consultas jurídicas en materia administrativa absueltas.	825	1.083	31,27%
4	4. Contratos administrativos de la Dirección Nacional suscritos en base a la normativa de Contratación Pública vigente.	72	42	-41,67%
5	5. Convenios interinstitucionales que involucren obligaciones de la Administración Tributaria en materia administrativa.	69	130	88,41%
6	6. Régimen disciplinario.	56	73	30,36%
7	7. Directrices técnicas jurídico administrativas de su competencia.	3	2	-33,33%
8	8. Participación en comisiones técnicas y de apoyo de procedimientos precontractuales.	123	96	-21,95%
9	9. Proyectos de resoluciones de carácter administrativo.	47	25	-46,81%
10	10. Proyectos de recursos administrativos cuya competencia es de la Dirección General.	7	5	-28,57%
11	11. Extractos de las absoluciones a las consultas administradas difundidas.	6	-	-100,00%

Elaborado por: Coordinación Jurídica Administrativa

Fuente: Base registros del proceso Coordinación Jurídica Administrativa

La calidad de la gestión se mide por el indicador del proceso, que relaciona los productos y servicios atendidos a tiempo con respecto al total de productos y servicios atendidos. El resultado del periodo comprendido entre enero y diciembre de 2020 fue de 99,6%, mientras que el resultado del periodo entre enero y diciembre de 2019 fue de 99,8 %.

Entre enero y diciembre de 2020, el indicador de gestión cumplió su estándar (99% mínimo), notándose una disminución de dos décimas de punto porcentual respecto al mismo periodo del año 2019.

La Coordinación Jurídica Administrativa ha tenido a su cargo desde el año anterior, la ejecución de los procesos de régimen disciplinario, así como la supervisión y control de estos procesos en las direcciones

zonales. En este sentido, se ha identificado la necesidad de actualizar el procedimiento institución de Gestión del Régimen Disciplinario, así como del Estatuto Especial de Personal del Servicio de Rentas Internas, actividades que se encuentra programada para el primer trimestre del año 2021.

Por otra parte, la Coordinación Jurídica Administrativa ha tenido una destacada participación en los procesos precontractuales y contractuales de adquisición de bienes tecnológicos y servicios conexos contemplados en la ejecución del Programa de Mejoramiento del SRI, financiado mediante préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo. Este tipo de procesos son diferentes a aquellos previstos en Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública; pues se rigen por la normativa propia del Banco Interamericano de Desarrollo.

7.3. Departamento Procesal Jurídico Tributario

TABLA No.79 Resumen de Gestiones de Productos EOP

Nº	Nombre de la Coordinación	Nombre del Producto según EOP	Gestiones de los Productos Enero – Diciembre 2020
1	Coordinación de Consultas	Consultas tributarias internas y externas atendidas.	Se han atendido 200 consultas internas y 235 consultas externas.
		Extractos de las absoluciones a las consultas tributarias publicadas en el Registro Oficial.	Se elaboró y envió a publicar en el Registro Oficial los extractos de 282 absoluciones a consultas vinculantes emitidas en el periodo 2019.
		Directrices para la absolución de consultas internas y externas tributarias.	Se emitieron 3 directrices necesarias para regular el proceso de atención de consultas internas y externas, ingreso, requisitos, direccionamiento, tiempos de atención y notificación electrónica en el caso de consultas externas.
		Base de datos nacional de criterios técnicos jurídicos unificados y consultas tributarias.	Se realizó la actualización de los documentos: Procedimiento de Definiciones Jurídico Técnicas Institucionales, y el Procedimiento de Consultas Externas Tributarias.
		Criterios jurídicos técnicos unificados difundidos.	Se mantiene la difusión de los criterios jurídicos técnicos unificados en la intranet institucional.
2	Coordinación de Procuración	Se ha trabajado en los 4 productos de la Coordinación: <i>Patrocinio, Lineamientos, Bases de Juicios y Extractos de Sentencias, Sistemas Informáticos sobre juicios.</i>	<i>Patrocinio:</i> 5 escritos de <i>amicus curiae</i> en acciones constitucionales de relevancia para la Institución y 19 procesos de patrocinio directo en apoyo a las zonales, sin perjuicio del monitoreo a los juicios principales a nivel nacional. <i>Lineamientos:</i> Procedimiento de Gestión de Juicios Tributarios publicado, entre otros. <i>Bases:</i> Depuración de bases de juicios y procesamiento de sentencias, incluye 2020, además de retroalimentación a áreas con resultados adversos a la Institución. <i>Sistemas:</i> Se continúa desarrollando mejoras al Cubo de Juicios.
3	Coordinación Penal	Patrocinio en procesos penales solicitados por la Dirección General o el Director Nacional Jurídico.	Se han gestionado 95 casos penales directamente desde la Coordinación y se monitorea mensualmente a nivel nacional los distintos procesos penales.

Elaborado por: Departamento Procesal Jurídico Tributario

Fuente: Informes de las Coordinaciones

Coordinación de Consultas:

Parte de los productos de la Coordinación Nacional de Consultas, son las consultas internas atendidas. Las que se refieren a consultas atendidas en respuesta a los requerimientos planteados por las distintas unidades administrativas de la institución a nivel nacional, sea por correo electrónico o mediante sistema Quipux, realizados durante el periodo enero a diciembre 2020.

Las consultas externas atendidas, se refieren a trámites y memorandos vía Quipux de consultas atendidas con notificación final a los contribuyentes en el periodo enero a diciembre 2020.

Por efecto del estado de emergencia sanitaria a nivel nacional y suspensión de plazos y términos en los procedimientos administrativos, se verifica una disminución en el número de consultas durante el periodo enero a diciembre 2020, con relación al mismo periodo del año 2019.

TABLA No.80 Consultas Atendidas

Nº	Nombre de la acción:	Enero – Diciembre 2019	Enero – Diciembre 2020 (*)	Variación
1	Consultas internas	226	200	
2	Consultas externas	292	235	
	TOTAL	518	435	16,02%

() Se deberá considerar que, debido a la suspensión de plazos por la emergencia sanitaria, el número de consultas es menor en relación a períodos precedentes, lo que se refleja en los datos consignados e incide en las estadísticas. No existen pendiente de atención consultas de años anteriores, manteniendo la oportunidad, eficiencia y eficacia como principios rectores de la DNJ y sus distintas unidades*

Elaborado por: Coordinación Nacional de Consultas

Fuente: Base de Datos de la Coordinación

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Coordinación de Procuración:

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

Respecto del **patrocinio** se ha intervenido y generado documentos para plantearlos en acciones de inconstitucionalidad en calidad de *amicus curiae* en las cuales la Administración Tributaria considera pueden existir resultados que perjudiquen a los intereses de la Institución, con lo cual se fortalece la imagen del Servicio de Rentas Internas en cuanto a su característica de entidad técnica. Así tenemos por ejemplificar un caso: el No. 50-10-IN y 6-13-IN en el que la Corte Constitucional emitió sentencia y se acogieron como parte de su fundamentación los aportes del SRI. Por otra parte, se apoya la gestión de algunas zonales con el patrocinio directo de los juicios para aliviar la carga operativa, entre ellas la zona 9 y 4. Adicionalmente, se monitorea los juicios principales de todas las zonales.

Respecto de los **lineamientos** de la Coordinación, la misma ha trabajado arduamente en el “Procedimiento Gestión de Juicios Contenciosos Tributarios” a efecto de mitigar los riesgos en los nudos críticos del proceso logrando su expedición en mayo de 2020, luego de ello se realizaron variadas actividades para fortalecer la cultura al cambio. Además, se brinda asesoría a las zonales de manera directa respecto de elementos del patrocinio.

Respecto a la **base de datos de juicios** se ha trabajado respecto de la tarea diaria de depuración de la información a efecto de garantizar fiabilidad de la misma para las decisiones gerenciales. A la presente fecha se cerró el Plan de Acción del Cubo de Juicios (fuera de la automatización) y está por concluirse el Plan Focalizado (Zona 8 y 9) que incluye a la subsanación de inconsistencias en la información. Se espera, con las áreas involucradas, cerrar las brechas para contar con este importante insumo.

Respecto de la **jurisprudencia y la base de datos de sentencias** se ha trabajado en el procesamiento de sentencias, dando como resultado el levantamiento de un temario de fallos de la Corte Nacional de Justicia, máximo órgano de control de legalidad. Este temario ha sido perfeccionado y mejorado. A este respecto se finalizó la construcción de un espacio de uso interno para la socialización de esta importante información en la intranet la cual fue puesta en conocimiento de los funcionarios de la Institución. Adicionalmente, se realizó trimestralmente una socialización a las distintas áreas emisoras de los actos administrativos, de los resultados adversos en las decisiones jurisdiccionales de la Corte Nacional de Justicia a efecto de una toma de acciones para mejora de los procesos.

Respecto de las **herramientas informáticas**, la Coordinación sigue trabajando en las mejoras del **CUBO DE JUICIOS** que se encuentra desarrollado y publicado en ambiente de producción dentro de la herramienta Infoview. Se presentaron a la máxima autoridad las 4 fases de este producto: **1.** Creación de la herramienta. Etapa que se encuentra concluida. (*Sin perjuicio de lo cual se siguen generando mejoras en virtud de los requerimientos de las autoridades.*) **2.** Registro y depuración de las fuentes de información. Etapa cerrada y en ejecución de seguimientos a Planes Focalizados. **3.** Reportes e implementación de cultura de trabajo, que se encuentra cerrada, sin perjuicio de que se trabaja en nuevos reportes solicitados. **4.** Innovación en la automatización de la información, lo cual implica que una vez superadas las primeras fases de implementación se pretende contar con un sistema informático que ha sido solicitado a la Dirección de Planificación en virtud de la importancia de este proceso en el ciclo de la recaudación. Etapa pendiente.

TABLA No.81 Detalle de productos gestionados por la Coordinación de Procuración

Productos	2019	2020
Patrocinio	<i>Amicus curiae</i> ejecutadas: 2 Patrocinio directo de casos de las zonales: 3	<i>Amicus curiae</i> gestionados: 5 Patrocinio directo de casos de las zonales: 19
Base de juicios y difusión de extractos de la jurisprudencia	Base de juicios: Enfoque en el seguimiento a la depuración de inconsistencias de "forma" de algunas de las fuentes de información del CUBO DE JUICIOS, es decir, de las bases de juicios. Base de sentencias/jurisprudencia con criterio de acuerdo a un temario respecto del año 2018.	Base de juicios: Enfoque en el seguimiento a la depuración de inconsistencias de "forma y fondo" de algunas de las fuentes de información del CUBO DE JUICIOS, es decir, de las bases de juicios. En cuanto a las inconsistencias de forma y fondo se cerró el seguimiento con las zonales, con excepción de la zona 8 y 9 que ameritaron planes focalizados. Base de sentencias/jurisprudencia con criterio de acuerdo a un temario respecto del año 2018, 2019 y 2020 y socialización en intranet.
Directrices técnicas para el patrocinio en procesos judiciales	Inicio de la actualización de Procedimiento Judicial (Tributarios) para incluir los lineamientos identificados (108). EN CONSTRUCCIÓN	Actualización de Procedimiento Judicial (Tributarios) para incluir los lineamientos Identificados (108). APROBADO, PUBLICADO Y REALIZADA TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO. Lineamientos de acuerdo a las necesidades del proceso por ejemplificar "Lineamiento en Juicios de Excepciones" y "Directrices en la emergencia sanitaria"
Aplicativos informáticos de gestión de juicios administrados	Cubo de juicios al 50%	Cubo de juicios al 100% en estructura. En proceso de mejoras.

Elaborado por: Coordinación Nacional de Procuración

Fuente: Bases de la Coordinación

Fecha de corte: diciembre de 2020

TABLA No.82 INDICADORES ZONALES

Ámbito Nacional	2019	2020	2019	2020
Dpto. Jurídico Zonal	Porcentaje de sentencias favorables TDCT		Porcentaje de Sentencias favorables CNJ	
1	72,22%	47,22%	N/A	50,00%
2	100,00%	0%	100,00%	100,00%
3	43,75%	58,33%	83,33%	54,17%
4	86,78%	50,00%	65,00%	66,67%
5	N/A	N/A	N/A	N/A
6	51,47%	54,41%	62,50%	40,28%
7	51,64%	53,33%	96,88%	75,00%
8	64,36%	58,59%	63,80%	28,34%
9	54,63%	43,58%	84,07%	43,06%
Global total	65,61%	45,68%	79,37%	57,19%

Elaborado por: Coordinación Nacional de Procuración

Fuente: Indicadores mensuales reportados por los Departamentos Jurídicos de las Direcciones Zonales, Cubo de juicios

Fecha de corte: diciembre - 2020

***Se deberá considerar que debido a la suspensión de plazos por la emergencia sanitaria, el número de sentencias es menor en relación a períodos precedentes, lo que se refleja en los datos consignados e incide en las estadísticas.**

****Se deberá considerar el cambio de jueces de la Corte Nacional.**

Coordinación Penal:

El equipo de la Coordinación Nacional Penal actualmente patrocina 95 casos de distintos tipos penales; supervisa, además, los casos penales reportados mensualmente por las zonales mediante las bases de datos; y, en el caso de ser alertados o de observarse complejidades, se brinda el apoyo técnico pertinente a través de la emisión de directrices, absolución de consultas penales, capacitación, difusión de doctrina y jurisprudencia que contribuya con la obtención efectiva de resultados.

Además de las actividades señaladas, en el último trimestre fueron examinados dos escritos de *amicus curiae*, respecto acciones públicas de inconstitucionalidad de actos normativos Nros. 0041-19-IN y 26-13-IN; sobre este último, el mismo fue elaborado íntegramente presentado ante la Corte Constitucional.

Asimismo, se apoyó en proyectos interinstitucionales relacionados con delitos hidrocarburíferos y mineros, tales como la elaboración e informe de observaciones de la “Estrategia Nacional de Lucha contra los delitos hidrocarburíferos, el desvío ilícito, mal uso de combustibles líquidos derivados de hidrocarburos (CLDH), biocombustible, sus mezclas y gas licuado de petróleo (GLP), (ENLDH)” y el “Reglamento del Observatorio Andino Encargado de la Gestión de la Información Oficial en Materia de Mercurio”.

Por otro lado, fueron examinadas todas las sentencias penales obtenidas a nivel nacional, con el objetivo de compilar sus extractos, con los datos de cada juicio, antecedentes, penas y medidas de reparación integral. Actualmente se encuentran publicadas en el intranet para conocimiento de todos los servidores de la institución.

De acuerdo a la información reportada por cada zonal, se refleja hasta el mes de diciembre de 2020 un total de 3.827 de casos penales activos a nivel nacional:

TABLA No.83 Casos penales activos

Dirección	Total de causas activas
Nacional	97
Zonal 1	176
Zonal 2	85
Zonal 3	349
Zonal 4	350
Zonal 5	146
Zonal 6	200
Zonal 7	502
Zonal 8	1615
Zonal 9	307
TOTAL	3.827

Respecto al período de enero a diciembre de los años 2019 y 2020, se inició la investigación de varios casos por distintos tipos penales, conforme el siguiente cuadro:

TABLA No.84 Casos Penales a nivel nacional

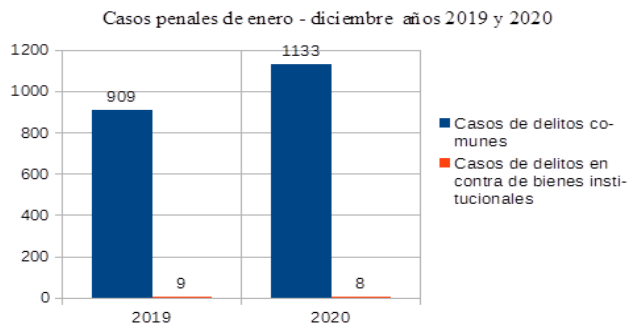
Dirección	Enero – Diciembre 2019		TOTAL 2019	Enero – Diciembre 2019		TOTAL 2020	TOTAL 2019 y 2020
	Casos de delitos comunes	Casos en contra de bienes institucionales		Casos de delitos comunes	Casos en contra de bienes institucionales		
Nacional	11	2	13	6	2	8	21
Zonal 1	104	0	104	11	2	13	117
Zonal 2	65	0	65	2	0	2	67
Zonal 3	82	1	83	203	0	203	286
Zonal 4	140	0	140	149	0	149	289
Zonal 5	29	0	29	126	0	126	155
Zonal 6	30	4	34	146	3	149	183
Zonal 7	142	1	143	237	0	237	380
Zonal 8	232	0	232	203	0	203	435
Zonal 9	74	1	75	50	1	51	126
TOTAL	909	9	918	1.133	8	1141	2059

Elaborado por: Coordinación Nacional Penal

Fuente: Base de Datos de la Coordinación

A continuación, el siguiente gráfico comparativo respecto al período de enero a diciembre de los años 2019 y 2020:

GRÁFICO No. 47 Casos penales Enero – diciembre 2020



Elaborado por: Coordinación Nacional Penal

Fuente: Base de Datos de la Coordinación

* La información reflejada en el gráfico corresponde a los casos penales iniciados en el período comprendido de enero a diciembre de los años 2019 y 2020, independientemente de los casos penales iniciados en años anteriores, evidenciándose un incremento del 01,19% en el año 2020 de casos de delitos comunes y un decrecimiento del 0,33% respecto a casos de delitos contra bienes institucionales con relación al año 2019.

Acciones Relevantes:

- Colaboración en casos emblemáticos a distintas entidades del Estado; revisión de respuestas a requerimientos de la Asamblea Nacional y de la Fiscalía General del Estado; asistencia a reuniones telemáticas interinstitucionales sobre materia penal tributaria, así como a reuniones del Grupo GEIRA, del Foro Global y del CONSE.
- Emisión a nivel nacional sobre directrices en materia penal tributaria y otros delitos relacionados; apoyo a distintas zonales en diligencias o audiencias de alta complejidad; apoyo en proyectos interinstitucionales relacionados con delitos tributarios, hidrocarbúricos y mineros; seguimiento y supervisión a distintos casos a nivel nacional generación de boletines de prensa respecto a casos penales de importancia ciudadana.
- Apoyo en acciones constitucionales en conocimiento de la Corte Constitucional; seguimiento y compilación de base de extractos de sentencias a nivel nacional; seguimiento y compilación de base de casos solicitados por la Contraloría General del Estado. Seguimiento y compilación de base de presunciones penales a nivel nacional.
- Publicación en el intranet de extractos de sentencias para conocimiento nacional. Seguimiento al nivel de cumplimiento de denuncias del plan emergente de trama de empresas fantasmas. Seguimiento de los compromisos adquiridos con el Ministerio de Defensa Nacional, en relación al Acuerdo Interinstitucional No. 004 suscrito el 13 de septiembre de 2019, publicado en el Registro Oficial 62 del 17 de octubre de 2019, que expide ***“El Instructivo para establecer las actividades que permitan prevenir los delitos hidrocarbúricos de combustibles líquidos derivados de hidrocarburos (CLDH), biocombustibles, sus mezclas y gas licuado de petróleo (GLP), mediante el control de cupos, transporte, almacenamiento, destino final y la facturación en las comercializadoras, centros de distribución y depósitos, para la zona de frontera, provincias fronterizas y la provincia de Galápagos”*** y Acuerdo Interinstitucional No. 001 suscrito el 15 de enero de 2019, publicado en el Registro Oficial 433 del 21 de febrero de 2019, que expidió ***“El Instructivo para la Distribución de Combustible a las Embarcaciones que utilizan Gasolina de Pesca Artesanal para su actividad”***.
- También se trabajó en el informe de observaciones de la ***“ESTRATEGIA NACIONAL DE LUCHA CONTRA LOS DELITOS HIDROCARBÚRICOS, EL DESVÍO ILÍCITO, MAL USO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS DERIVADOS DE HIROCARBUROS (CLDH), BIOCMBUSTIBLES, SUS MEZCLAS, Y GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP)(ENLCDH)”***. ***Actualización de DOCUMENTO COMPLEMENTARIO Lineamiento técnico de operación Acciones penales DCM-GJU-GPJ-003-001”*** se encuentra socializado y publicado en la Intranet Institucional.



Informe de labores

**Dirección Nacional de
Planificación y Gestión Estratégica**

8. DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

8.1. Departamento de Planificación Institucional

Con el fin de realizar la difusión y entendimiento de la estructura del “Plan Estratégico Institucional 2020-2021” se utilizó la metodología participativa a través de varios métodos basados en: ejecución del taller de planificación, herramientas físicas y digitales de comunicación interna y externa que genere en los servidores a nivel nacional una identidad institucional, y lograr que los funcionarios asuman con responsabilidad el compromiso de alcanzar los Objetivos Institucionales a través de las nuevas estrategias propuestas.

Los productos generados para la socialización del Plan Estratégico Institucional - PEI 2020-2021, se desarrollaron en coordinación con el Departamento Nacional de Comunicación. Entre los principales elementos utilizados se puede detallar: pastillas comunicacionales, actualización de la página web institucional, actualización de la intranet, difusión por medio de “habladores”, taller de socialización, cartas de socialización, entrega en medio digital del Plan Estratégico por parte de la Coordinación de Planificación, difusión por el canal de comunicación interna y actualización de las gigantografías en las Direcciones Zonales.

A fin de realizar una evaluación, desde el enfoque estratégico, se ha tomado como base los 6 objetivos estratégicos que el Servicio de Rentas Internas estableció dentro de su planificación para el periodo 2016 – 2020, y sobre cada uno de ellos se ha recabado una medida de avance respecto al cumplimiento de sus indicadores y el portafolio institucional, que en conjunto aportan para el mejoramiento de los procesos y cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos.

La medición al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional presenta un avance del 103,86% de los objetivos institucionales, en los cuales se han plasmado los resultados esperados de la institución, estableciendo las bases para la medición de logros institucionales y el aporte de cada unidad del SRI. Estos resultados fueron presentados a la máxima autoridad, Subdirectores Generales y Directores Nacionales en reunión del 17 de septiembre de 2020.

En función de las directrices establecidas por la Secretaría Técnica Planifica Ecuador (STPE), en los meses de enero y febrero de 2020, se efectuaron las gestiones correspondientes para la aprobación del Plan Anual Terminado 2019 y generación del Plan Anual Comprometido 2020 de cada unidad administrativa y los consecuentes documentos institucionales que fueron remitidos formalmente a la STPE, generando previamente para el efecto todos los reportes que certifican el cumplimiento de los parámetros establecidos para el cierre y generación de los planes, por lo cual la STPE acusa recibo los dos planes.

De igual manera, en el mes de diciembre la STPE remitió las directrices para la generación del PAT 2020 y PAC 2021, en función de las cuales se estructuró un cronograma interno para el cumplimiento oportuno en torno a estos dos documentos institucionales, el cual fue socializado con las unidades correspondientes de la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica

La Coordinación de Planificación Institucional, ha ejecutado el seguimiento al cumplimiento de la Programación Anual de la Planificación de todas las unidades que conforman la Administración Tributaria, durante los meses de enero a diciembre 2020, se ha socializado y comunicado a cada una de las Direcciones Nacionales el resultado obtenido respecto del cumplimiento de la planificación de las actividades operativas, con el objetivo de mantenerlos informados del resultado de lo ejecutado en sus respectivas unidades.

Durante el mes de junio 2020, en conjunto con la Coordinación de Control de Gestión, se realizaron reuniones específicas para la presentación del avance de la Programación Anual a la Planificación de cada



una de las Direcciones y Departamentos Nacionales. Se solicitó a los Departamentos zonales de Planificación y Control de Gestión, realizar similar ejercicio de monitoreo, en el ámbito de sus propias jurisdicciones.

Dentro de cada Unidad Administrativa la Programación Anual de la Planificación se encuentra estructurada en un porcentaje por acciones operativas y un porcentaje por proyectos. Durante el periodo enero a diciembre del 2020 de gestión, el SRI tuvo un cumplimiento del 108,40%, como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

TABLA No.85 Avance Acumulado PAP 2020

% AVANCE ACUMULADO PAP 2020 - SERVICIO DE RENTAS INTERNAS			
DIRECCIÓN NACIONAL /DEPARTAMENTOS NACIONALES /DIRECCIONES ZONALES	Enero – Diciembre 2020		
	% Avance Planificado	% Avance Real	% Cumplimiento
DN Jurídica	100,00%	97,62 %	97,62 %
DN Centro de Estudios Fiscales.	100,00%	99,58 %	99,58 %
DN de Planificación y Gestión Estratégica.	100,00%	98,25 %	98,25 %
DN de Tecnología.	100,00%	94,24 %	94,24 %
DN de Talento Humano.	100,00%	101,63 %	101,63 %
DN Administrativa – Financiera	100,00%	97,88 %	97,88 %
DN de Recaudación y Asistencia al Ciudadano.	100,00%	100,01 %	100,01 %
DN de Control Tributario	100,00%	99,06 %	99,06 %
Departamento de Comunicación.	100,00%	97,90 %	97,90 %
Departamento de Fedatarios Fiscales.	100,00%	188,04 %	188,04 %
Departamento de Inteligencia Tributaria.	100,00%	103,21 %	103,21 %
Direcciones Zonales	100,00%	123,41 %	123,41 %
PAP SRI 2020	100,00%	108,40%	108,40%

Fuente: Matriz de Seguimiento POA 2020

Elaborado por: Coordinación Nacional de Planificación Institucional

Durante el primer trimestre 2020 la Coordinación de Planificación Institucional, culminó con el proceso de actualización del "Procedimiento de Planificación Institucional", cumpliendo con lo dispuesto por nuestra Máxima Autoridad mediante memorando Nro. SRI-SRI-2019-0696-M, que menciona: "(...) los procedimientos, directrices, lineamientos, políticas y disposiciones para la ejecución de las acciones, planes y programas, previamente acordados con el Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional, sean incluidos en el Plan Operativo Anual 2020."

Mediante memorando Nro. SRI-NAC-GCC-2020-0034-M del 23 de marzo 2020, el Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional confirma la publicación oficial del "Procedimiento de Planificación Institucional", culminando así con el proceso de actualización de este documento institucional.

Con el objetivo de actualizar las normas generales estándar, dispuestas por el Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional, además de incluir una norma general y actualizar la matriz de partes interesadas, en torno al cumplimiento de las normas antisoborno, en junio 2020 se realizó la actualización del "Procedimiento de Planificación Institucional". En este sentido, el Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional, mediante Memorando Nro. SRI-NAC-GCC-2020-0131-M, notifica la publicación del procedimiento actualizado el 30 de junio 2020.

Tomando como base la información del modelo estadístico utilizado para la elaboración del Análisis de Presencia Institucional en Territorio, y en función de la importancia de contar con un documento institucional que contemple los pasos a seguir, para la creación, modificación o cierre de las oficinas prestadoras de servicios, se elaboró el "Instructivo Creación, modificación o cierre de oficinas prestadoras de servicios –

oficinas técnicas - INS-GPL-PLI-004-002”, dicho documento institucional fue validado por las Direcciones Zonales y unidades relacionadas, el mismo que entró en vigencia en noviembre del 2020.

Mediante oficio Nro. SRI-SRI-2019-0488-OF, de 09 de julio de 2019, el Servicio de Rentas Internas (SRI), solicitó al Ministerio del Trabajo (MDT), asesoría y asistencia técnica para actualizar los instrumentos de institucionalidad del Servicio de Rentas Internas, en lo correspondiente a Matriz de Competencias y Modelo de Gestión Institucional.

Con oficio Nro. MDT-DADO-2019-0193-O, de 16 de julio de 2019, el MDT, en respuesta a la solicitud de asistencia técnica para la actualización de la Matriz de Competencias y Modelo de Gestión Institucional del SRI, designó para el efecto, un equipo técnico.

Una vez ejecutadas varias reuniones técnicas entre el SRI y MDT, mediante correo electrónico del 14 de noviembre 2019, el MDT emitió la validación técnica a la Matriz de Competencias del SRI, y mediante correo electrónico del 02 de enero de 2020, el MDT, emitió la validación técnica al Modelo de Gestión Institucional del SRI.

Con oficio Nro. STPE-STPE-2020-0055-OF, de 24 de enero de 2020, la STPE, emitió el Informe de Pertinencia del Análisis de Presencia Institucional en Territorio del SRI. Se procedió con el levantamiento del informe técnico de la gestión realizada para los documentos en mención, de esta forma con fecha 23 de abril de 2020 se remite por parte del Servicio de Rentas Internas, el oficio Nro. SRI-SRI-2020-0118-OF con el cual se formaliza la solicitud para aprobación a la actualización de la Matriz de Competencias y el Modelo de Gestión Institucional; finalmente, mediante oficio Nro. MDT-VSP-2020-0380, de 30 de abril el Ministerio de Trabajo aprueba la actualización de los documentos.

En función de la Resolución STPE-023-2020, emitida por la STPE el 17 de junio de 2020, en la cual se establece lo siguiente: “Las entidades de la Función Ejecutiva actualizarán su presencia institucional en territorio en el plazo de 60 días a partir de la publicación de esta Resolución”, el SRI procedió a realizar los ajustes pertinentes a su APIT y mediante correo electrónico de 29 de octubre de 2020, se emite por parte de la Dirección de Seguimiento y Gestión Territorial de la STPE, la validación técnica del documento en mención, obtenido en la etapa previa de acompañamiento y asistencia técnica; mediante oficio No. STPE-STPE-2020-1538-OF de 29 de noviembre de 2020 la STPE, emitió el Informe de Pertinencia del Análisis de Presencia Institucional en Territorio del Servicio de Rentas Internas.

El proceso de rendición de cuentas se realiza al menos una vez al año (Art. 11 Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social) y por su naturaleza participativa demanda del involucramiento de autoridades y servidores, quienes están obligados a informar de manera precisa y suficiente; bajo estas premisas, la Coordinación de Planificación Institucional cumplió con todo el proceso de Rendición de Cuentas 2019, el cual comenzó el 1 enero y el evento de rendición de cuentas se llevó a cabo en la ciudad de Riobamba el día 2 de marzo del 2020 en el Salón de la Ciudad.

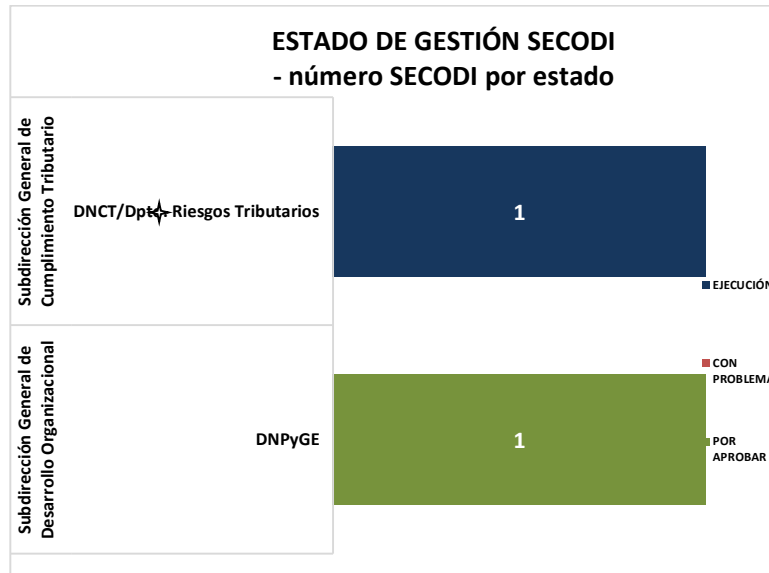
Debido a la emergencia sanitaria, se suspendió el proceso de rendición de cuentas desde marzo hasta julio de 2020; en este sentido la Coordinación de Planificación Institucional ha reanudado este proceso, continuando con la publicación de los documentos que sustentan la rendición de cuentas realizada, mismos que se encuentran en la página web Institucional: <https://www.sri.gob.ec/web/guest/rendicion-de-cuentas-2019>, y están siendo incorporados también en el informe de rendición de cuentas electrónico a través del sistema del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.



Se ha ejecutado el seguimiento al cumplimiento de las disposiciones emitidas por la máxima autoridad, quincenalmente ha formulado y comunicado a la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica los informes de avance del cumplimiento.

Según el informe quincenal generado con corte al 31 de diciembre del 2020 se registraron 2 compromisos, un SECODI de responsabilidad de la Subdirección General de Desarrollo Organizacional, el cual se encuentra en estado “POR APROBAR” (95% de avance) y otro en “EJECUCIÓN” (5% de avance) a cargo de la Subdirección General de Cumplimiento Tributario, según se muestra en el siguiente gráfico:

GRÁFICO No. 48 Gestión de Seguimiento – SECODI



Fuente. Matriz de seguimiento SECODI

Elaborado: Coordinación de Planificación Institucional

Fecha: diciembre 2020

En base al Lineamiento técnico de operación relativo al “Seguimiento a la implantación de recomendaciones constantes en informes finales de auditoría emitidos por la Contraloría General del Estado”; en la tabla que se detalla a continuación, se muestra el porcentaje de avance de la implantación de las recomendaciones, conforme las fechas establecidas en el cronograma y el informe **remitido por el responsable del cumplimiento** de la recomendación, el resultado se registra en la siguiente tabla:

TABLA No.86 Resultado de Seguimiento Recomendaciones

Informe de Auditoría	Tipo Auditoría	Fecha de disposición	Recomendación dirigida a: ¹	No. Recomendaciones	Avance Promedio
DNA3-0026-2019	Externa	13/01/2020	Directora General, Director Nacional de Talento Humano	9	96%
DNAI-AI-0250-2020	Interna	13/08/2020	Director Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano	2	60%
DNA3-0018-2020	Externa	02/10/2020	Director General	1	95%

Fuente. Matriz de seguimiento Recomendaciones, cronograma e informe remitido por cada responsable

Elaborado: Coordinación de Planificación Institucional

¹ Según dispone el informe aprobado de la CGE

Durante el periodo de enero a diciembre 2020, se han receptado 4 informes técnicos de las direcciones zonales: 7, 4 y 9 relacionados con la creación y cierre de oficinas técnicas, en los cuales se solicita a la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica se efectuó el análisis respectivo. Los informes presentados por las direcciones zonales incluyen el análisis realizado, así como las principales conclusiones respecto a la pertinencia de creación/cierre de las oficinas técnicas.

En este sentido, la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica con base al análisis realizado por el Departamento de Planificación Institucional a través de la Coordinación de Planificación Institucional ha emitido 4 Informes de análisis de creación/cierre de oficinas técnicas en los cuales se efectúa un análisis de varios criterios que permiten determinar la pertinencia de la solicitud realizada por las direcciones zonales.

TABLA No.87 Informes de análisis para creación/eliminación de Oficinas prestadoras de servicios

Dirección Zonal	Oficina técnica	Gestión	Fecha de generación del informe
7	Macará	Creación	25/03/2020
4	La Concordia	Cierre	11/08/2020
9	Pedro Vicente Maldonado	Cierre	15/09/2020
9	Pedro Vicente Maldonado	Creación	28/10/2020

Elaborado: Coordinación de Planificación Institucional
Fecha: diciembre/2020

A fin de alcanzar la calificación que permita incluir a la Institución dentro del proceso de Certificación de la Operación Estadística "Estadísticas de Recaudación" que otorga el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, se culminó con la fase de implementación y cumplimiento de todas las acciones de mejora establecidas en el informe del INEC.

Dichas acciones de mejora han sido debidamente aprobadas según el Informe de "Seguimiento Integral al Plan de Mejoras de la operación estadística" de julio 2020 al mes de septiembre de 2020, el mencionado proyecto se encuentra en proceso de cierre.

Se actualizó el "Procedimiento de Previsiones y Estadísticas PRO-GLP-SEG-002"; el mismo, que, entre otras acciones, permitirá establecer directrices y lineamientos que ayuden a estandarizar la elaboración de las proyecciones de ingresos tributarios, previsiones y estadísticas de recaudación; así como también, el análisis del comportamiento estadístico. El procedimiento ha sido difundido para conocimiento a nivel nacional, y ha recibido la retroalimentación de las unidades tanto nacionales como zonales.

El procedimiento incorpora los puntos relevantes del informe de acciones de mejora del INEC, buscando establecer mejoras a la calidad de las estadísticas de recaudación en cada una de sus fases.

Actualmente se dispone de un Procedimiento actualizado, que incluye matrices, formatos y difusión planificada de reportes estadísticos; así como también de documentos técnicos en la página web institucional.

Las acciones trabajadas durante enero a diciembre 2020 se detallan a continuación:

- Manual de uso, análisis e interpretación de la información estadística para el usuario;
- Diccionario de variables;
- Respaldo de Información Estadística en el Archivo Nacional de Datos y Metadatos – ANDA;
- Matriz de control de la calidad de la operación estadística "Estadísticas de Recaudación";

- Matriz de hallazgos (etapa de captación); acciones de mejora generada e implementada;
- Instructivo o procedimiento para mantener actualizada la plataforma (web), con el menor impacto para el usuario;
- Informe utilización CIU en el RUC; e informe de desagregación adicional al CIU en el RUC;
- Reporte sobre la estructura del Cubo Integrado de Recaudación y carga de información desde fuentes externas;
- Reporte de funcionamiento del sistema de captación, y verificación de la carga de datos;
- Metodología de las Estadísticas de Recaudación del SRI;
- Procedimiento de Previsiones y Estadísticas (incluye formatos emitidos por el INEC);
- Monitoreo y Control de los Riesgos identificados;
- Informe final al Seguimiento Integral al Plan de Mejoras de la operación estadística “Estadísticas de Recaudación” de julio 2020, donde se detalla el cumplimiento de las 36 acciones de mejora implementadas en las operaciones de las estadísticas de recaudación.
- Actualmente se dispone de un Procedimiento actualizado, que incluye matrices, formatos y difusión planificada de reportes estadísticos; así como también de documentos técnicos en la página web institucional.

De otro lado, a pedido del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, se están enviando evidencias actualizadas de las “fortalezas” de estadísticas de Recaudación, emitidas por el Servicio de Rentas Internas, en referencia a los requisitos de calidad como resultado del Informe del período 2017.

Fortalezas de la Operación Estadística:

- Utilidad para las políticas públicas;
- Objetivo de la “Operación Estadística” OE;
- Diseño de instrumentos;
- Inclusión de nuevas variables;
- Desgaste de la fuente;
- Coherencia de la información;
- Uso de nomenclaturas/ clasificaciones;
- Marco normativo;
- Diseños aprobados;
- Flujos de Trabajo;
- Procedimientos de inicio de captación;
- Crítica, validación e imputación;
- Crítica, Codificación y clasificación de la información;
- Validación e imputación;
- Confidencialidad de la información;
- Finalización de productos de difusión;
- Acceso libre y equitativo a los usuarios;
- Difusión del metadato;
- Comunicación de cambios o actualizaciones metodológicas;
- Apoyo técnico a usuarios;
- Puntualidad en difusión;
- Documentación del proceso versionado;
- Administración de los repositorios;
- Tasa de respuesta por variable;
- Identificador único;
- Registros duplicados;

- Tasa de inconsistencias.

La Coordinación de Previsiones y Estadísticas durante el período 2020 procedió a actualizar su “Procedimiento de Previsiones y Estadísticas PRO-GLP-SEG-002”; el mismo que, entre otras acciones permitirá establecer directrices y lineamientos que ayuden a estandarizar la elaboración de las proyecciones de ingresos tributarios, previsiones y estadísticas de recaudación; así como también, el análisis del comportamiento estadístico.

Durante el primer trimestre 2020, se elaboró una primera reestimación de las proyecciones de recaudación para el cuatrienio 2020-2023, en base a la solicitud del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Se usaron los supuestos macro recibidos con oficio Nro. MEF-VGF-2020- 0193-O de 28 de marzo de 2020, y se agregaron los impactos de normativas aprobadas desde la última estimación y el impacto económico de la suspensión laboral de marzo-abril 2020.

TABLA No.88 Proyección de la Recaudación – supuestos macroeconómicos a marzo 2020 – Millones de dólares

Impuesto	Total Bruto			
	2020 (proforma)	2020 (restimado)	Variación absoluta	Variación relativa
Impuesto a la Renta:	4.551	4.732	181	4,00%
Impuesto al Valor Agregado:	6.663	5.996	-667	-10,00%
IVA de operaciones internas	4.691	4.505	-185	-4,00%
IVA de importaciones	1.973	1.491	-482	-24,40%
Impuesto a los Consumos Especiales:	881	923	42	4,70%
ICE de Operaciones Internas	613	724	111	18,10%
ICE de Importaciones	268	199	-69	-25,80%
Impuesto a la salida de divisas:	1.160	1.005	-155	-13,30%
Otros Impuestos e ingresos tributarios:	655	744	88	13,50%
Total	13.910	13.400	-511	-3,70%

Fuente: Base de datos SRI

Elaborado: Coordinación de Previsiones y Estadísticas

- Se inició el proceso de reestimación de metas zonales y provinciales en función de varias normativas secundarias que modificaron las fechas de exigibilidad de varios sectores económicos para aliviar las cargas tributarias durante la crisis generada por la pandemia del coronavirus COVID 19.
- Codificación y estructura de meta para los procesos de información automática, adaptación para sistema SAP, Qlik Sense y Qlik View.
- Adaptación de las herramientas tecnológicas para el seguimiento de los indicadores de cumplimiento de recaudación 2020.

Para el segundo trimestre 2020, se realizó una segunda reestimación de las proyecciones de recaudación para el cuatrienio 2020-2023, debido a que el confinamiento por la emergencia sanitaria en el país se extendió más allá de lo inicialmente previsto. Para la reestimación se usaron los supuestos macros del 6 de abril de 2020, se agregaron los impactos de normativas aprobadas, además se consideró el impacto económico por la declaratoria del estado de emergencia por la pandemia del COVID-19 y finalmente la suspensión de actividades económicas desde el 17 de marzo hasta el 31 de mayo del presente año. Una vez concluida se envió la reestimación con oficio Nro. SRI-SRI-2020-0156-OF de 29 de mayo de 2020, al Ministerio de Economía y Finanzas, para solicitarle la modificación de la meta de recaudación del SRI, en función de la realidad económica del país.

TABLA No.89 Proyección de la Recaudación – supuestos macroeconómicos a abril 2020 – Millones de dólares

Impuesto	Total Bruto			
	2020 (proforma)	2020 (reestimado)	Variación absoluta	Variación relativa
Impuesto a la Renta:	4.551	4.341	-210	-4,60%
Impuesto al Valor Agregado:	6.663	5.463	-1.201	-18,00%
IVA de operaciones internas	4.691	4.080	-611	-13,00%
IVA de importaciones	1.973	1.383	-590	-29,90%
Impuesto a los Consumos Especiales:	881	835	-45	-5,20%
ICE de Operaciones Internas	613	655	43	6,90%
ICE de Importaciones	268	180	-88	-32,80%
Impuesto a la salida de divisas:	1.160	1.011	-149	-12,80%
Otros Impuestos e ingresos tributarios:	655	741	86	13,10%
Total	13.910	12.391	-1.519	-10,90%

Fuente: Base de datos SRI

Elaborado: Coordinación de Previsiones y Estadísticas

- Se ajustó la estacionalidad y composición de las metas zonales y provinciales en función de varias normativas secundarias y en base a la nueva reestimación, cabe mencionar que se mantuvieron los mismos valores totales al acumular la diferencia entre la meta vigente y la meta reestimada en el mes de diciembre 2020.
- Codificación y estructura de meta para los procesos de información automática, adaptación para sistema SAP, Qlik Sense y Qlik View.
- Se elaboró una sección sobre la recaudación del periodo enero-mayo 2020, como insumo del informe de gestión a ser presentando a la Asamblea Nacional, la misma fue enviada el 29 de junio.

Para el tercer trimestre 2020, se realizó una nueva reestimación de las proyecciones de recaudación para el cuatrienio 2020-2023, para considerar todos los impactos económicos de la pandemia de COVID-19. Con fecha 31 de julio de 2020, el MEF se convocó a reunión de trabajo para tratar temas relacionados a la misión del FMI y se requiere del Servicio de Rentas Internas, realizar una nueva re-estimación de los ingresos tributarios para el presente período fiscal (2020).

Por lo señalado, mediante oficio Nro. MEF-VGF-2020-0760-O de 31 de julio de 2020, el Ministerio de Economía y Finanzas remitió supuestos macroeconómicos para el período fiscal 2020 (actualizados a mayo 2020), solicitando al Servicio de Rentas Internas (SRI) “la actualización de escenarios de recaudación de tributos para el año 2020. Dando respuesta al comunicado Nro. MEF-VGF-2020-0760-O, mediante oficio No. SRI-NAC-SGD-2020-0105-O del 05 de agosto, el SRI remitió “una re-estimación de proyección de recaudación del año 2020, considerando los supuestos macroeconómicos remitidos (...), así como la normativa primaria y secundaria vigente a 31 de julio.” Con oficio Nro. SRI-SRI-2020-0236-OF de 06 de agosto de 2020, se solicita confirmar oficialmente la aceptación de la re-estimación de la recaudación anual de ingresos tributarios 2020, enviada con oficio Nro. SRI-NAC-SGD-2020-0105-O y autorizar al Servicio de Rentas Internas para modificar la meta de recaudación consecuentemente, solicitud que ha sido expresada en varias ocasiones, principalmente en los oficios SRI-SRI-2020-0156-OF y SRI-SRI-2020-0178-OF. Con oficio No. SRI-NAC-SGD-2020-0122-O de 09 de septiembre de 2020, el SRI remitió al MEF nuevos valores de estimación de la meta de recaudación, considerando el nuevo anticipo de impuesto a la renta con cargo al período fiscal 2020, creado mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1137 (que posteriormente obtuvo dictamen desfavorable de la Corte Constitucional).

Subsecuentemente, con oficio Nro. SRI-SRI-2020-0284-OF de 11 de septiembre de 2020, como alcance al Oficio Nro. SRI-SRI-2020-0236-OF: se solicitó al MEF, la aprobación para la modificación de meta de

recaudación tributaria 2020, conforme re-estimación presentada en oficio No. SRI-NAC-SGD-2020-0122-O y que considera Decreto Ejecutivo N°1137 de anticipo de impuesto a la renta.

TABLA No.90 Proyección de la Recaudación – supuestos macroeconómicos a mayo 2020 – Millones de dólares

Impuesto	Total bruto con impactos 2020			
	2020 (proforma)	2020 (reestimado)	Variación absoluta	Variación relativa
Impuesto a la Renta:	4.551	4.402	-149	-3,3%
Impuesto al Valor Agregado:	6.663	5.295	-1.368	-20,5%
IVA de operaciones internas	4.691	4.089	-602	-12,8%
IVA de importaciones	1.973	1.207	-766	-38,8%
Impuesto a los Consumos Especiales:	881	658	-223	-25,3%
ICE de Operaciones Internas	613	527	-86	-14,1%
ICE de Importaciones	268	132	-136	-50,9%
Impuesto a la salida de divisas:	1.160	752	-408	-35,2%
Otros Impuestos e ingresos tributarios:	655	682	27	4,0%
Total	13.910	11.788	-2.122	-15,3%

Fuente: Base de datos SRI

Elaborado: Coordinación de Previsiones y Estadísticas

Mediante oficio Nro. MEF-MINFIN-2020-0282-O de 01 de octubre de 2020, el señor Ministro de Economía y Finanzas manifiesta que: "... el Ministerio de Economía y Finanzas acepta la actualización de las metas tributarias para el año 2020, particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes".

En el cuarto trimestre del 2020 se trabajó en la proyección de recaudación anual para el año 2021. Dado que 2021 es un año electoral, el presupuesto de 2020 fue prorrogado, por lo que MEF no solicitó una estimación de recaudación para el 2021. Sin embargo, en cumplimiento de sus funciones, la Coordinación de Previsiones y Estadísticas generó una estimación de la recaudación 2021 para su envío a MEF a fin de dar a conocer la capacidad real de recaudación de la institución, además de establecer metas internas apropiadas. Al respecto, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se envió el oficio Nro. SRI-NAC-SGD-2020-0143-O del 26 de octubre de 2020, para solicitar al MEF el envío de supuestos macroeconómicos para proyección de recaudación tributaria 2021
- Se recibió como respuesta el oficio Nro. MEF-VE-2020-0097-O de 30 de noviembre de 2020, con supuestos macroeconómicos estimados por el propio MEF, no completamente validados por BCE.
- En base a los supuestos recibidos, se generó la proyección de recaudación para el año 2021, cuyos resultados se resumen a continuación:

TABLA No.91 Proyección de la Recaudación 2021 – Millones de dólares

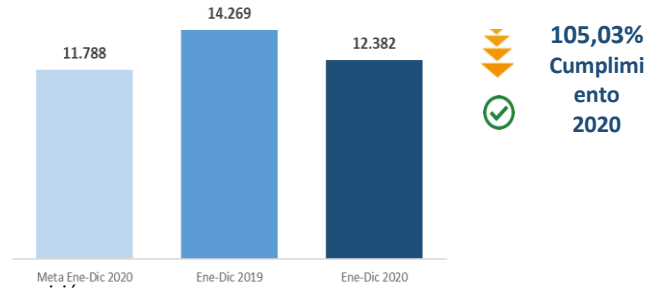
Proyección de la Recaudación 2021				
-Millones de dólares-				
Impuesto	Total Bruto			
	2020	2021	Var. Absoluta	Var. Relativa
Impuesto a la Renta:	4.407	4.113	-293	-6,7%
Impuesto al Valor Agregado:	5.506	5.615	109	2,0%
IVA de operaciones internas	4.093	4.180	87	2,1%
IVA de importaciones	1.413	1.436	23	1,6%
Impuesto a los Consumos Especiales:	741	736	-5	-0,6%
ICE de Operaciones Internas	579	566	-13	-2,3%
ICE de Importaciones	162	170	8	5,1%
Impuesto a la salida de divisas:	964	987	23	2,4%
Otros Impuestos e ingresos tributarios:	765	752	-13	-1,7%
Total	12.382	12.203	-179	-1,4%
<i>Fuente: Base de datos SRI</i>				
<i>Elaborado: Coordinación de Previsiones y Estadísticas</i>				

- La proyección de recaudación para 2021 enviada a la DNPYGE con memorando Nro. SRI-NAC-PLI-2020-0160-M de 15 de diciembre de 2020.
- La DNPYGE aprobó la estimación y la remitió a la Dirección General mediante memorando Nro. SRI-NAC-DNP-2020-0777-M de 17 de diciembre de 2020.
- La señora Directora General revisó y aprobó la estimación 2021 en reunión del 17 de diciembre 2020, y posteriormente envió la proyección a MEF con oficio Nro. SRI-SRI-2020-0383-OF de 18 de diciembre de 2020.
- Sin embargo, para el período 2021 el MEF con Oficio Nro. MEF-VGF-2021-0013-O, señala que; “...en cumplimiento al artículo 295 de la Constitución de la República del Ecuador que dispone que Hasta que se apruebe el presupuesto del año en que se posesiona la Presidenta o Presidente de la República, regirá el presupuesto anterior”.

Se llevaron a cabo las siguientes actividades basadas en el vigente Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos – EOP:

- Elaboración del informe trimestral de recaudación;
- Reestimación de la proyección anual de recaudación;
- Proyección mensual de la recaudación del SRI;
- Elaboración de los análisis de ventas de julio, agosto y septiembre 2020;
- Informes de recaudación y ventas para Presidencia y Ministerio de Economía y Finanzas;
- Reportes de recaudación, ventas y utilidades para Presidencia;
- Boletín de recaudación;
- Reportes varios de recaudación y ventas para otras unidades del SRI, así como alertas tempranas para el seguimiento de la recaudación de las Direcciones Zonales;
- Presentación de resultados de cumplimiento de recaudación 2020

GRÁFICO No. 49 Comportamiento de la recaudación acumulada a diciembre 2020 Enero – diciembre (2019-2020) – Millones de dólares –



Cifras sujetas a revisión
 Fuente. Base de datos SRI
 Fecha de conciliación: 31 de diciembre 2020

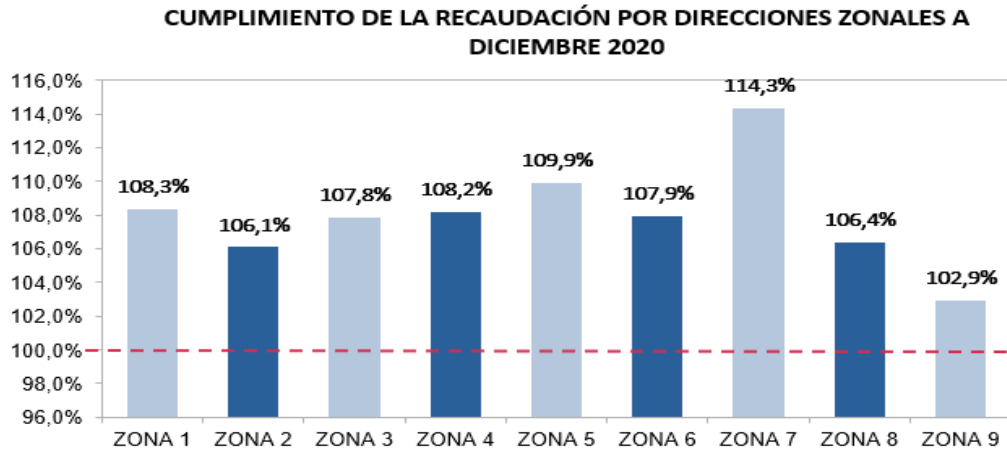
TABLA No.92 Recaudación Acumulada por Direcciones Zonales a diciembre 2020 – Millones de dólares



CUMPLIMIENTO DE LA RECAUDACIÓN			
DIRECCIONES ZONALES			
A diciembre 2020			
En miles de dólares			
ZONAL	META PGE ACUM	RECAUDACIÓN ACUM	CUMPLIMIENTO META
ZONA 1	169.829	183.975	108,3%
ZONA 2	35.925	38.113	106,1%
ZONA 3	342.868	369.758	107,8%
ZONA 4	279.561	302.403	108,2%
ZONA 5	127.053	139.659	109,9%
ZONA 6	576.877	622.520	107,9%
ZONA 7	274.492	313.804	114,3%
ZONA 8	3.892.526	4.141.772	106,4%
ZONA 9	6.089.234	6.268.660	102,9%
SIN DOMICILIO ASIGNADO	0	891	

Cifras sujetas a revisión
 Fuente: Base de Datos SRI
 Fecha de conciliación: 31/12/2020

GRÁFICO No. 50 Cumplimiento de la meta por Direcciones Zonales a diciembre 2020 – Porcentaje de cumplimiento aprobada a octubre 2020 -



Cifras sujetas a revisión
 Fuente. Base de datos SRI
 Fecha de conciliación: 31 de diciembre 2020

Adicionalmente, se llevaron ejecutaron las siguientes actividades:

- Validación de los valores de conciliación y pendiente por recaudación; períodos de enero a diciembre 2020;
- Emisión del informe gerencial de ventas; períodos de enero a diciembre 2020;
- Análisis de IVA Ventas por tarifa períodos de enero a diciembre 2020;
- Reporte de IVA y ventas para sector petrolero y no petrolero para los períodos de enero a diciembre 2020;
- Reporte de cumplimiento de la recaudación zonal para los meses de enero a diciembre 2020;
- Publicación de estadísticas de recaudación en página web durante los meses de enero a diciembre 2020.

En la tabla siguiente, se detallan las entidades suscritas a un Convenio/Acuerdo u Oficio de Interoperabilidad vigentes que habilitan el intercambio de información con el SRI:

TABLA No.93 Convenios/Acuerdo por tipo de entidad a diciembre 2020

Tipo entidad	No. Entidades Externas
Administración Pública Central	26
Empresas Públicas	3
Gobiernos Autónomos Descentralizados	30
Función Judicial	2
Organismos de Control	4
Organismos del Sector Público	1
Sector Privado	1
Total:	67

Elaborado por: Coordinación de Inteligencia de la Información

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

En el periodo de enero a diciembre 2020 se han realizado las siguientes actividades relacionadas a intercambio de información con instituciones externas:

- Atención de 25 oficios (primer trimestre), 9 oficios (segundo trimestre) y 18 oficios (tercer trimestre), remitidos por entidades externas, por concepto de accesos, requerimientos de información, mantenimiento de convenios, entre otros.
- Participación del equipo de Convenios en las revisiones y actualizaciones al Instructivo de "Validación de datos del ciudadano en los servicios del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos - SINARDAP".
- Descarga, validación y registro de información mensual remita por la International Air Transport Association - IATA, con información referente a tickets de pasajeros y guías de carga, utilizados en los procesos de control de devoluciones.
- Validación de 777 autorizaciones (primer trimestre), 109 autorizaciones (segundo trimestre) y .1514 autorizaciones (tercer trimestre) solicitadas por las diferentes unidades administrativas a nivel nacional, para que procedan a realizar requerimientos de información a entidades financieras (IFIS), con el fin de controlar que no existan solicitudes duplicadas.
- Gestión el acceso a la información de movimientos migratorios mediante mecanismos de interoperabilidad de DINARDAP.
- Entrega de la carpeta del Ministerio del Interior, con información de Movimientos Migratorios, que se encuentra publicada en el INFOVIEW para la administración por parte del Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional, como usuarios responsables.
- Gestión del Catálogo de Interoperabilidad - SINARDAP - información de los Formularios 101 y 102.

- Comunicación a 24 entidades externas sobre la nueva estructura en número de RUC - Registro Único de Contribuyente autogenerado.
- Solicitar a 8 entidades externas la justificación de accesos a información tributaria reservada del Servicios de Rentas Internas y confirmación de usuarios con accesos a aplicativos de consulta del SRI.
- Comunicar a 32 entidades externas sobre la Reingeniería Digital del SRI y sobre la indisponibilidad de servicios digitales del SRI en diciembre de 2020.
- Depurar usuarios asignados el Rol Visualizador y rol de Supervisor en Infodigital de DINARDAP.
- Administrar usuarios de entidades externas en el Sistema de Gestión de Identidades.
- Gestión de 210 oficios con firma electrónica remitidos a Gobiernos Autónomos Descentralizados, a nivel nacional, para solicitud de información de Catastros Prediales requeridos por el Departamento de Riesgos Tributarios, para alimentar la matriz de activos de los contribuyentes.
- Gestionar el registro del Formulario DINARDAP de integración a la Plataforma de Interoperabilidad.

Como parte de las acciones de depuración de convenios nacionales de intercambio de información se han realizado las siguientes acciones:

- Validación y actualización de accesos a la información compartida a entidades externas mediante la herramienta IMPERVA, conforme los convenios o acuerdos de intercambio de información vigentes.
- Reuniones con entidades externas identificadas para iniciar acciones de finalización de los acuerdos y para trabajar en los convenios modificatorios.
- Finalización de los convenios con los Municipios de Antonio Ante, Milagro, Santa Elena, Marcabelí, Marcelino Maridueña, Guaranda, Manta, Santo Domingo, Ibarra, La Libertad y el GAD de Pastaza.
- Notificación de las Actas de Terminación de los Convenios con los siguientes GADs: Piñas, La Libertad, Tulcán, Naranjal, Paquisha, Otavalo, Quinindé, Rocafuerte, Pedernales.
- Notificación de las Actas de Terminación de los Convenios con las siguientes Entidades: Corporación Financiera Nacional, Agencia de Regulación y Control Postal, Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable, Dirección Nacional de Registro de Datos públicos y Secretaria Nacional de la Gestión de la Política y Superintendencia del Poder de Control de Mercado. Adicionalmente, se han elaborado los informes de finalización de los siguientes convenios: Agencia de Regulación de Código Postal, Consejo de la Judicatura, Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable, Secretaría de Pueblos, Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, Secretaria Nacional de la Gestión de la Política, Superintendencia del Poder de Control de Mercado, Unidad de Análisis Financiero y Económico y Policía Nacional.
- Gestión de un nuevo Convenio Modificatorio y Acuerdo de Confidencialidad con el Municipio de Guayaquil, el cual se modifica el Anexo 1 relacionado a la Información que proporciona el SRI al Municipio de Guayaquil.
- Gestión para la actualización del convenio con Registro Civil, y acuerdos de confidencialidad el cual incluya las condiciones de seguridad de la información recibida por dicha institución.
- Gestión de un nuevo Convenio Modificatorio y Acuerdo de Confidencialidad con el Servicio Nacional de Contratación Pública – SERCOP, el cual se modifica el Anexo 1 relacionado a la Información que proporciona el SRI al SERCOP.
- Gestión de un convenio modificatorio y acuerdo de confidencialidad con el Ministerio de Producción, el cual modifica el Anexo relacionado con la información que proporciona el SRI al Ministerio de Producción.
- Gestión de Quipux de Interoperabilidad con el Municipio de Santo Domingo para que consuma la información desde la DINARDAP.

- Gestión de 210 oficios con firma electrónica remitidos a Gobiernos Autónomos Descentralizados, a nivel nacional, para solicitud de información de Catastros Prediales requeridos por el Departamento de Riesgos Tributarios, para alimentar la matriz de activos de los contribuyentes.
- Gestión del registro del Formulario DINARDAP de integración a la Plataforma de Interoperabilidad.
- Gestión de un convenio modificatorio y acuerdo de confidencialidad con el Ministerio de Producción, el cual modifica el Anexo relacionado con la información que proporciona el SRI al Ministerio de Producción.
- Gestión de un convenio modificatorio y acuerdo de confidencialidad con la Superintendencia de Compañías, el cual modifica el Anexo relacionado con la información que proporciona el SRI al Superintendencia de Compañías.
- Gestión de un Quipux de Interoperabilidad con el Municipio de Santo Domingo para que consuma la información desde la DINARDAP.
- Gestión de un Quipux de Interoperabilidad con la Superintendencia de Control de Poder de Mercado para que consuma la información desde la DINARDAP.

El seguimiento del Plan de Gestión de la Información hasta septiembre de 2020 evidencia el avance en los siguientes entregables:

- Aprobación del Plan de Gestión de la Información 2020.
- Actualización y depuración del diccionario de términos institucionales, incluye los términos tributarios de Transaccionalidad.
- Levantamiento de las matrices de información de los proyectos del Programa de Mejoramiento del SRI (activos de información).
- Revisión de formatos y el levantamiento de activos de información de los principales procesos de la cadena de valor conforme los conceptos de seguridad de información.
- Revisión de documentos institucionales en base las recomendaciones de la Oficina del Tesoro Americano (OTA)
- Elaboración cronograma de actividades para acciones a efectuar en función de las recomendaciones de la OTA. Ajustes al Plan Operativo de la Coordinación para incluir las acciones planificadas de la OTA.
- Actividades de depuración y seguimiento de información de entidades externas conforme al proceso de convenios de intercambio.
- Acompañamiento y seguimiento para la implementación de las necesidades de información de ERI, CAT, GOB y SRI en Línea: Reuniones de Trabajo Catastro.
- Acompañamiento y seguimiento en la implementación de matrices, formularios y talleres de Foro Global.
- Revisión y análisis de necesidades de información interna y externa. Incluye análisis de catálogos transversales y SDC validadas (Necesidades de Información, literal 2.3.6).
- Informes de análisis de baja y de depuración de convenios (Acuerdos de Intercambio de Información, literal 2.3.1).
- Plan de Continuidad de la Operaciones relacionado a la Gestión de la Información – Convenios (Necesidades de Información, literal 2.3.6).
- Atención a peticiones de entidades externas, mantenimientos a los intercambios de información, incluye requerimientos de información catastro a Municipios (Acuerdos de Intercambio de Información, literal 2.3.1).
- Levantamiento de Activos de Información del Programa de Mejoramiento SRI – Devoluciones
- Levantamiento de los Activos de Información actual (Operación) de la Cadena de Valor
- Inventario de conceptos información de los procesos no pertenecientes a la cadena de valor. Incluye publicación y socialización de todo el inventario.

- Levantamiento del Visor Gerencia de Facturación Electrónica para la toma de decisiones.
- Ejecución del control interno respecto a la atención de solicitudes de información de entidades externas.
- Actualización de la matriz de riesgos y controles en procesos, evaluada o reevaluada.
- Actualización del Procedimiento de Gestión de la Información y del instructivo de acuerdos nacionales de intercambio de información. Avance: 45%.
- Elaboración de la Programación Anual de la Planificación PAP 2021.
- Levantamiento de Activos de Información del Programa de Mejoramiento SRI.
- Gestionar baja de áreas de negocios de Discoverer no utilizadas.
- Durante el mes de octubre se realizaron las pruebas al plan de continuidad BIA versión 2 las cuales tuvieron un resultado exitoso tanto en la interacción con las entidades externas; así como en la continuidad de los procesos internos.
- Actualización del Anexo 7 del Instructivo de Entrega de Información a Solicitantes Externos.
- Se remitió a la Jefatura Departamental de Planificación, el Informe de Control sobre el Instructivo de información de solicitantes externos su primera versión la cual contiene la revisión de las solicitudes ingresadas por la plataforma Quipux desde el período 2017 al 2019.
- Se remitieron los porcentajes de avance, así como los entregables para respaldar las acciones de mitigación de los riesgos detectados en conjunto con el departamento de Seguridad Institucional.

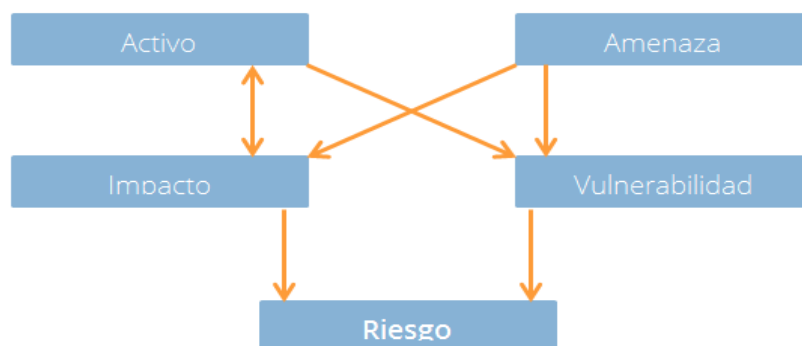
El registro del inventario activos de activos de información conceptual y documental consiste en levantar y mantener un inventario que permita conocer y poner a disposición la información a nivel de conceptos y documentos que se generan a partir de los procesos de la Administración Tributaria. Este levantamiento incorpora además los criterios de seguridad de información.

Uno de los insumos utilizados fue el levantamiento de activos de información conceptual de los proyectos del Plan de Mejoramiento del SRI realizado durante el año anterior.

La metodología de relevamiento se realiza mediante talleres donde se efectúa la asesoría y seguimiento con las unidades de negocio a cargo del levantamiento de los activos de información conceptual y documental, registrándose la información en las matrices respectivas.

Los Activos de Información Conceptual y Documental, son recursos necesarios que coadyuvan a la toma de decisiones requeridas por la institución para conseguir los objetivos propuestos a la alta dirección, adicionalmente contiene la clasificación de información según la Norma ISO 27001, adoptada por el SRI, en cuanto a la seguridad de la misma:

GRÁFICO No. 51 Elementos a clasificar según la Norma ISO 27001

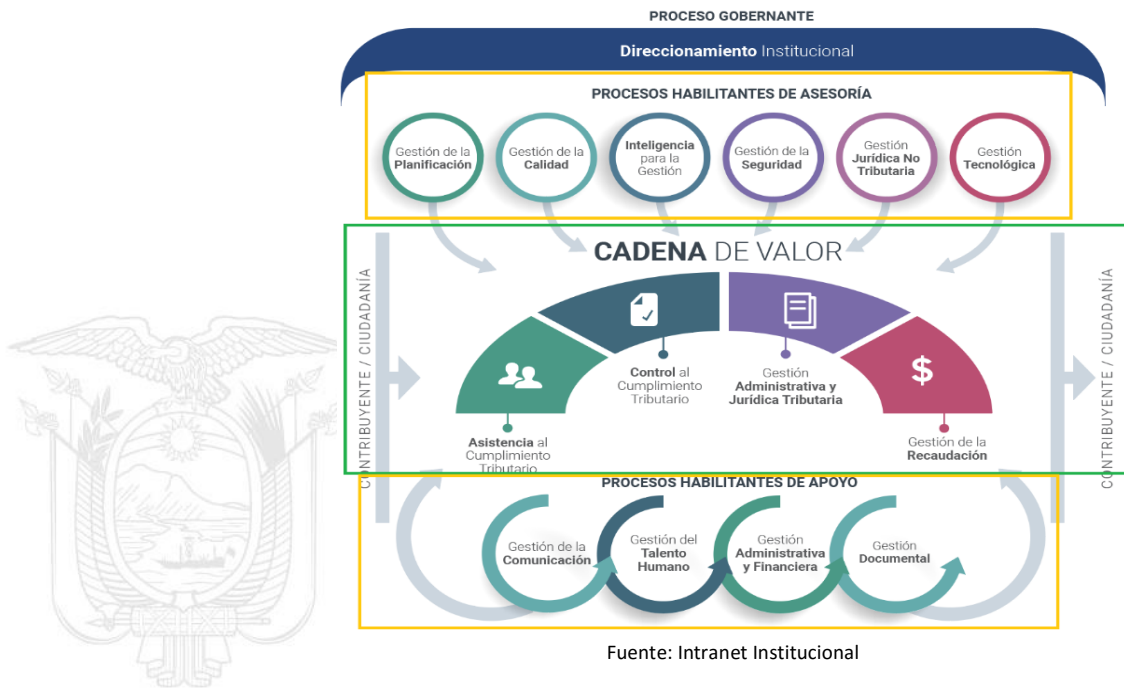


Fuente: Recopilado de <https://www.pmg-ssi.com/2015/03/iso-27001-los-activos-de-informacion/>

Es por ello que la Coordinación de Inteligencia de la Información, en conjunto con el Departamento de Seguridad Institucional emprendieron la labor de levantar y clasificar tanto los Activos de Información Documentales como Conceptuales de Información.

Las Activos de Información han sido levantados considerando los procesos del Mapa de Procesos Institucional:

GRÁFICO No. 52 Mapa de Procesos Institucional
Mapa de Procesos Institucional



En el periodo comprendido entre Abril – Junio de 2020, se realizó el siguiente levantamiento:

- Inventario de Activos de Información Conceptual: 21 (veinte y un) procesos de último nivel de la Cadena de Valor.
- Inventario de Activos de Información Documental: 21 (veinte y un) procesos de último nivel de la Cadena de Valor, y 18 (dieciocho) procesos de último nivel Habilitantes de Apoyo.

En el periodo comprendido entre Julio – Agosto de 2020, se concluyó la actividad con el siguiente levantamiento:

- Inventario de Activos de Información Conceptual: 40 (cuarenta) procesos de último nivel Habilitantes de Apoyo y de Asesoría.
- Inventario de Activos de Información Documental: 22 (veinte dos) procesos de último nivel Habilitantes de Apoyo y de Asesoría.

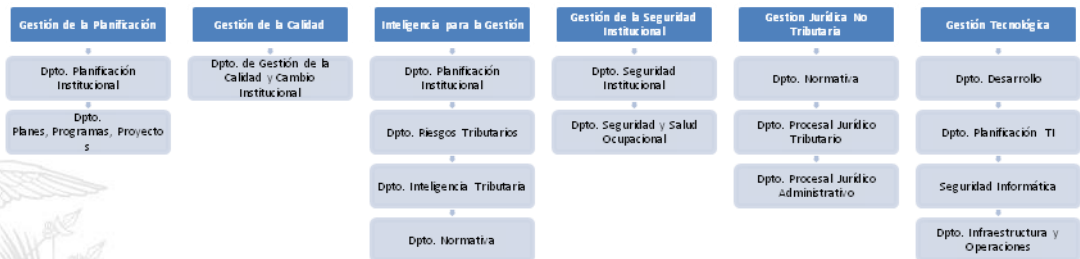
En el levantamiento en mención, trabajaron las siguientes unidades administrativas:

GRÁFICO No. 53 Unidades Administrativas contempladas en el Registro de Activos

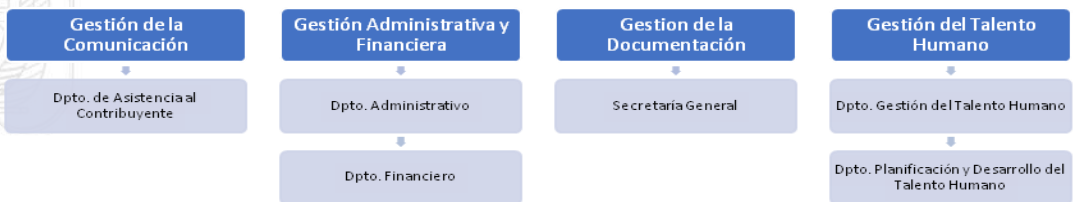
Procesos de Cadena de Valor



Procesos Habilitantes de Apoyo



Procesos Habilitantes de Asesoría



Elaborado por: Coordinación de Inteligencia de la Información

En el mes de septiembre, se realizó una depuración del Inventario de Activos de Información Conceptuales, y en el mes de octubre, el mismo se encuentra en fase de publicación y comunicación.

En resumen, el Inventario de Activos de Información Conceptual y Documental y su correspondiente clasificación de seguridad, corresponden a los procesos de la Cadena de Valor y Habilitantes de Asesoría y Apoyo, esto es, 61 (sesenta y un) procesos de último nivel (segundo y tercer nivel), que incluyen:

- 1616 registros de Activos de Información de Conceptos.
- 1271 registros de Activos de Información Documenta.

En el periodo comprendido entre octubre – diciembre de 2020, se realizaron las siguientes actividades complementarias al Levantamiento de Activos de Información Documental y de Conceptos:

- Publicación del Inventario de Activos de Información de Conceptos, y Términos Tributarios.
- Levantamiento de 111 términos tributarios, correspondientes al producto de Data Warehouse denominado Transaccionalidad.
- Levantamiento de nuevos conceptos de información, en base a los productos de Data Warehouse, de los procesos: Gestión de Cobro, Gestión de Omisos, Gestión de Inconsistencias, Gestión de Diferencias, Gestión de Previsiones y Estadísticas.

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

Se desarrolló la nueva aplicación llamada Sistema Administración de Información que tuvo 3 liberaciones en las siguientes fechas: 04 de julio 2019, 28 noviembre 2019 y 05 diciembre 2019. Estando a la fecha su desarrollo completo. Se migraron 82 catálogos de información de carácter transversal a la nueva base de datos institucional, se crearon convivencias y servicios para los mencionados catálogos transversales.

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

Se asignaron responsables para la administración de los catálogos de información mediante el Instructivo Administración de Catálogos Transversales de Información, que se encuentra vigente desde el 22 de marzo 2019. Avance a marzo 2020 de acuerdo con el seguimiento del Departamento de Planes, Programas y Proyectos es del 100%. El proyecto se encuentra finalizado.

Una vez finalizado el proyecto ADM, durante el tercer trimestre del 2020, se ha brindado soporte al Sistema de Administración de Información y a los usuarios que cuentan con acceso a la misma, se han ejecutado 7 certificaciones por salidas a producción de los proyectos del Programa de Mejoramiento del SRI, se ha realizado el análisis y se ha brindado apoyo en las siguientes estructuras:

- Catálogo y regla de negocio de entidades certificadoras (solicitada por el Proyecto Foro Global)
- Regla de negocio de períodos de suspensión de plazo (solicitada por Secretaría General)

Además, se realizaron las siguientes actividades de análisis y apoyo:

- Se ejecutaron 18 certificaciones por salidas a producción de los proyectos del Programa de Mejoramiento del SRI.
- Análisis del catálogo y regla de negocio de entidades certificadoras, suspensión de plazo, servicio institucional. Análisis de los catálogos trasversales: ADM_AREAS, ADM_USUARIOS_AREAS y ADM_CARGOS, por cambios en el Estatuto Orgánico por Procesos

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

A diciembre de 2020 se realizaron las siguientes actividades de uso y calidad:

- Análisis uso de la información solicitada por entes de control mediante el Reporte Tributario, como piloto realizado con DINARDAP para comprender las características de esta información.
- Análisis de información enviada y receptada para WebServices con entidades externas para la integración a la Plataforma de Interoperabilidad, en conjunto con Dirección Nacional de Tecnología.

- Análisis de información para baja de convenios para BCE y CFN.
- Análisis de información para la baja del Sistema de Indicadores de Gestión.
- Levantamiento de bitácora para control de uso de áreas de negocio y tratamiento de información en peticiones de entidades externas.
- Se procede a elaborar y enviar la encuesta denominada: ENCUESTA DE CALIDAD DE INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE DATAWAREHOUSE, dirigida a un grupo objetivo de 56 servidores, de un universo de 945 usuarios de los productos de DWH, con error estimado de la encuesta del 14,78%, en la que se plantean básicamente los siguientes criterios de calidad de datos: Exactitud, Completitud, Validez y Consistencia.
- Análisis y recomendación para la baja de área de negocios que no utilizadas.
- Plan de continuidad BIA versión 2, en el cual se identifica a 4 entidades externas (Registro Civil, DINARDAP, Junta Nacional del Artesano y SENESCYT), requeridas para las pruebas de continuidad cuyo resultado fue satisfactorio.

Como parte del análisis de las **necesidades de información interna gestionadas** en coordinación con las unidades administrativas responsables, durante el periodo de enero a diciembre de 2020, se ha ejecutado lo siguiente:

- Revisión y análisis de 42 Solicitudes de Cambio (SDC) con componentes de información, 21 de ellos corresponden a reportes analíticos.
- Levantamiento y análisis de matrices de migración de información de Ficha de Personal y del Proyecto Reintegro.
- Levantamiento de las matrices de Estados de Transición para el repositorio de actas para el departamento de Grandes Contribuyentes.
- Levantamiento de las matrices de Estados de Transición, Conceptos de Información y Necesidades de Información levantadas en apoyo a los proyectos institucionales con componente tecnológico. De enero a junio 2020: 7 matrices levantadas las cuales incluyen 2 matrices de necesidades y conceptos de información de Foro Global.
- En cuanto al requerimiento de información sobre el proceso de información Foro Global se realizó además consolidación de respuestas para la pregunta 3.2.5.1 que contiene 7 apartados de los cuales por cada una se realizó reuniones de trabajo con los generadores de procedimientos, instructivos, etc., redactando y resumiendo los textos de las respuestas y llegando acuerdos con los diferentes interesados.
- Levantamiento del diagrama de ciclo de vida para Foro Global en base a las matrices de transición.
- Apoyo metodológico a los responsables de los proyectos del Programa de Mejoramiento del SRI para el levantamiento detallado de necesidades de información del SRI, incluye talleres realizados con los proyectos.
- Levantamiento de conceptos de información para el proyecto de Recaudación.
- Identificación y análisis de las alertas relacionadas a necesidades de información de los proyectos del Programa de Mejoramiento del SRI.
- Análisis de transversalidad de varios catálogos requeridos en proyectos y en la operación.
- Análisis de uso de la información del Sistema de Indicadores, con el fin de deshabilitar los procesos de carga de la información y además de identificación de dependencias.
- Como parte del plan Business Impact Analysis (BIA) a cargo de Seguridad Institucional, en base a la información identificada de los convenios de intercambio de información con entidades externas que deben ser recuperados en caso de interrupción grave, se realiza la primera prueba del Plan de Continuidad de Gestión de Información en coordinación con los gestores alternos. La prueba obtuvo una valoración del 87,5%.

- Identificación de riesgos y llenado de la matriz de riesgos en las actividades de solicitantes externos, incluyendo estrategias de tratamiento de los riesgos desde el punto de vista del soborno y el riesgo operativo.
- Adicionalmente, con relación al Plan de Capacitación y Conocimiento de la OTA, se genera material de capacitación, biblioteca, que permita la correcta comprensión de los productos de Data Warehouse.

Dentro de las acciones de actualización al instructivo de “Entrega de Información a Solicitantes Externos”, se encuentran en análisis los riesgos de proceso y de soborno recabados en el análisis de riesgos descrito en la sección anterior con el fin complementarlo. Adicionalmente:

- Se recopiló la información de las distintas direcciones nacionales para levantar una bitácora de información para los períodos 2019 a marzo 2020 para realizar un control posterior.
- Actualización del Anexo F01_INF42 para la recopilación de solicitudes de información de entidades externas.
- Se recopiló la información de las distintas direcciones nacionales para levantar una bitácora de información para los períodos 2017 a marzo 2018 para realizar un control posterior.
- Se determinó la metodología muestral para realizar la revisión de los casos levantados con los requerimientos de información.

En función de las recomendaciones de la OTA se prioriza la actualización del Procedimiento de Gestión de la Información con el fin de considerar los siguientes puntos:

- Fortalecer la participación y rol de Inteligencia de la Información como intermediario entre el negocio y Tecnología.
- Definir los Roles y Responsabilidades de los dueños de la Información.
- Administración de los Activos de Información incluye asignación y entrega.
- Fortalecer los lineamientos de Calidad de Datos.
- Gestión de acuerdos nacionales de información.
- Directrices para clasificación de tipos de usuarios de información.

En esta línea, mediante memorando No. SRI-NAC-SGD-2020-0313-M del 24 de junio se remite directrices a las Direcciones Nacionales respecto a la clasificación de tipos de usuarios de información, las mismas que posteriormente serán consideradas en el Procedimiento de Gestión de la Información.

En cuanto al resultado del memorando No. SRI-NAC-SGD-2020-0313-M del 24 de junio del 2020 se procede a receptor y unificar en una sola lista los tipos de usuarios de la información teniendo hasta el momento:

GRÁFICO No. 54 Clasificación de tipos de usuarios de información



Elaborado por: Coordinación de Inteligencia de la Información

Adicionalmente se ha apoyado en la revisión y observaciones a varios documentos institucionales como son: Política de Arquitectura Institucional, Procedimiento de Accesos Lógicos, Política de Seguridad de la Información, Instructivo de Validación de Datos Ciudadanos (SINARDAP) y el Instructivo de Intercambio de Información Previa Petición y Espontáneo.

En el primer semestre se elaboró el informe analítico cuyo alcance se enmarcó a los indicadores relacionados con el mejoramiento de la gestión y eficiencia institucional específicamente en el factor de evaluación de la satisfacción al ciudadano en el canal presencial, para lo cual se consideró como caso específico a la Dirección Zonal 9 durante el periodo enero - diciembre 2019. Siendo los indicadores sujetos a análisis los siguientes: "Porcentaje de nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial" y "Tiempo promedio de espera en atención en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios".

En el segundo semestre, se gestionó y coordinó reuniones de trabajo con las unidades administrativas involucradas; a fin de efectuar el segundo informe analítico de gestión institucional en función al indicador "Brecha de pago en monto" de la dirección zonal 4.

Durante el periodo enero – diciembre 2020, se realizó el seguimiento correspondiente a la carga y registro oportuno de resultados de indicadores a mes vencido tanto de aquellos registrados en la herramienta gobierno por resultados – GPR, como de los internos. De esta manera se generaron 12 matrices con el reporte de carga de información obtenido desde GPR.

Con el propósito de brindar un valor agregado al control de la gestión institucional, la Coordinación de Control de Gestión ha venido trabajando en la iniciativa para implementar un “Cuadro de Mando Integral de Indicadores de Gestión Institucional”; de esta manera como primer paso se ha elaborado una Solicitud de Cambios – SDC, con la finalidad de solicitar a la Dirección Nacional de Tecnología evalúe una herramienta tecnológica que permita crear un visor estratégico y reportes tácticos mediante el cual se despliegue los indicadores y sus resultados de cada unidad administrativa.

En el mes de mayo se presentó una estructura de los indicadores N1, para visualizar los resultados de una manera ejecutiva, proyectando resultados, avances y semáforos; de tal manera que el reporte brinde información de manera rápida y oportuna, con fecha 17 de julio de 2020, la referida solicitud fue aprobada por el Subcomité de Cambios Tecnológicos, actualmente, la iniciativa se encuentra en etapa de diseño de gráficas para el visor estratégico.

En el período comprendido por los meses de octubre a noviembre del presente año se han efectuado revisiones de las gráficas del visor desarrollado por el Departamento de Data Waterhouse, actualmente se están realizando las correspondientes pruebas de funcionalidad.

Para el período 2020, la generación de estructura del Plan Anual Comprometido se efectuó dentro de los tiempos establecidos, en cumplimiento a los plazos establecidos por la Secretaría Técnica de Planificación Planifica Ecuador, con el registro de información correspondiente a definición, configuración y metas de estos. Para los cuales se han generado las fichas respectivas de indicadores y rubros. A diciembre de 2020 se encuentran cargados 443 indicadores en la herramienta Gobierno por Resultados – GPR.

De enero a diciembre de 2020, se ha realizado el seguimiento oportuno de los indicadores GPR de las distintas unidades administrativas desde el nivel N1 a nivel N4, a fin de identificar deficiencias e inconsistencias en el registro de la información tanto a nivel de resultados, como de archivos anexos, entre los cuales se encuentran los informes de resultados y planes de mejora, dando cumplimiento de esta manera a los parámetros establecidos por el organismo de control competente; en los casos que ha ameritado se



han realizado observaciones, mismas que han sido oportunamente subsanadas por las unidades correspondientes. Para el efecto, se generaron 12 matrices (1 mensual) donde consta el registro del seguimiento detallado (incluyendo el seguimiento de diciembre 2019 que se ejecutó en enero de 2020).

Durante el período de enero a diciembre de 2020, debido al estado de excepción decretado en el país, generado a raíz de la emergencia sanitaria; se generaron varios ajustes a indicadores registrados en GPR, sobre todo en cambios de metas. De esta manera, se ha generado versiones de la matriz que consolida el total de indicadores con sus respectivos rubros y metas; contando hasta diciembre 2020 con la versión Nro. 9, la cual incluye los últimos ajustes realizados en determinados indicadores. Durante el 2020, se gestionaron en total 33 ajustes de indicadores.

Con el objetivo de informar a las autoridades de la Institución acerca del cumplimiento de los indicadores institucionales reportados en GPR, se ha elaborado y socializado mensualmente, el Reporte Índice de Gestión Estratégica IGE y Reporte Índice de Gestión Táctica IGT.

Con relación a indicadores estratégicos, se obtiene el Índice de Gestión Estratégica –IGE, el cual evidencia el desempeño institucional del Servicio de Rentas Internas respecto al cumplimiento de su planificación estratégica (N1) en la herramienta Gobierno por resultados –GPR. Al finalizar el 2020, el IGE Institucional alcanzó una puntuación de 98,80%.

A diciembre de 2020, 14 de los 15 indicadores institucionales registrados a nivel estratégico N1 en GPR, se encuentran en semáforo verde; así como 13 indicadores obtuvieron puntuación de 100; a diferencia de los dos indicadores homologados denominados: “FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria, Gasto Corriente y FIN: Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones” que mantienen una puntuación de 97,32 y 84,70 respectivamente.

TABLA No.94 Índice de Gestión Estratégica a diciembre de 2020

INDICADOR	TENDENCIA	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN	META	RESULTADO	BRECHA	PUNTUACIÓN
Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional	Descendente	Mensual	0,0531	● 0,0197	-0,0334	100
Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación	Ascendente	Mensual	1	● 1,0503	-0,0503	100
Porcentaje de cobertura de los procesos de control, relacionados con la brecha de veracidad	Ascendente	Semestral	1	● 1,0167	-0,0167	100
Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional Jurídica	Ascendente	Trimestral	0,9	● 0,9213	-0,0213	100
Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - consolidado	Ascendente	Trimestral	0,95	● 1,0598	-0,1098	100
Brecha de presentación	Descendente	Mensual	0,1195	● 0,1112	-0,0083	100
Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa	Ascendente	Mensual	0,96	● 0,9882	-0,0282	100
EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.	Ascendente	Mensual	0,7	● 0,9559	-0,2559	100
EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Ascendente	Semestral	0,77	● 0,908	-0,138	100

INDICADOR	TENDENCIA	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN	META	RESULTADO	BRECHA	PUNTUACIÓN
EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	Ascendente	Trimestral	0,8	● 0,9896	-0,1896	100
EFIC: Tiempo de atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC.	Descendente	Bimensual	8	● 1,44	-6,56	100
Porcentaje de procesos priorizados mejorados	Ascendente	Semestral	0,95	● 1,3636	-0,4136	100
FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria y Gasto Corriente	Banda de Tolerancia	Mensual	1	● 0,9732	0,0268	97,32
FIN: Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones	Banda de Tolerancia	Mensual	1	● 0,847	0,153	84,70
TH: Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral	Ascendente	Trimestral	1	● 1	0,00	100
Puntuación IGE						98,80

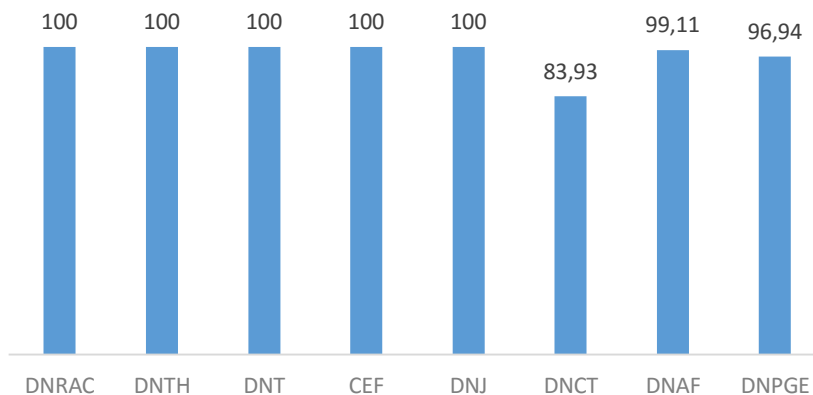
Elaborado por: Coordinación de Control de Gestión

Fuente: Gobierno por resultados GPR

A continuación, se presenta gráficamente el IGE de las Direcciones Nacionales, así como de las Direcciones Zonales a diciembre de 2020.

GRÁFICO No. 55 Índice de Gestión Estratégica Direcciones Nacionales

IGE DIRECCIONES NACIONALES

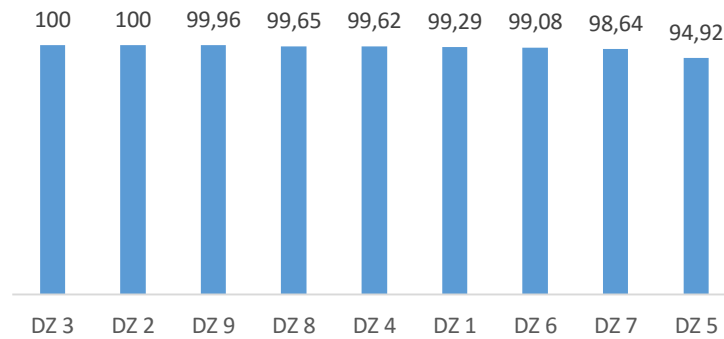


Elaborado por: Coordinación de Control de Gestión

Fuente: Gobierno por resultados GPR

GRÁFICO No. 56 Índice de Gestión Estratégica Direcciones Zonales

IGE DIRECCIONES ZONALES



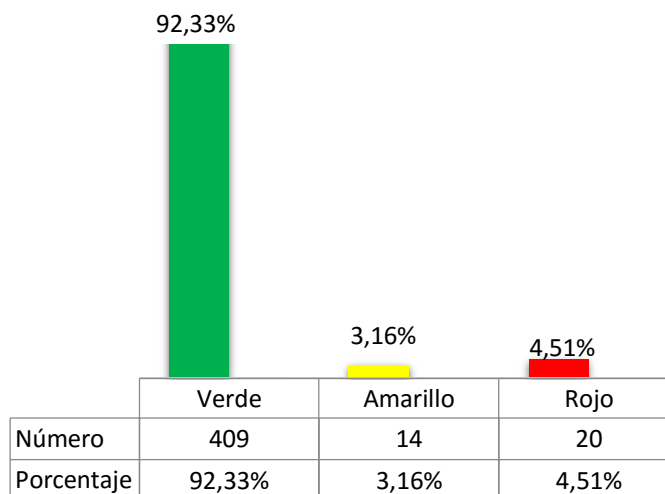
Elaborado por: Coordinación de Control de Gestión
Fuente: Gobierno por resultados GPR

En cumplimiento a lo dispuesto por el Art. 7 de Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública – LOTAIP; se elaboró mensualmente la matriz correspondiente al reporte de metas y resultados de los indicadores institucionales reportados en GPR; información que se publica en el literal a4) “Metas y objetivos unidades administrativas” en la página web institucional, en la sección Transparencia. La información es remitida mensualmente los días 5 y 18 de cada mes.

El Servicio de Rentas Internas registra en el período 2020, con el fin de monitorear el cumplimiento de la gestión institucional se ha realizado el seguimiento de un total de 443 indicadores institucionales en 3 niveles de gestión: estratégico, táctico y operativo (N1 a N4); de los cuales, 409 indicadores registran semáforo verde lo que representa al 92,33% del total de indicadores, 14 tienen semáforo amarillo equivalente al 3,16%, y 20 semáforo rojo es decir el 4,51%, de los indicadores que mantienen semáforo en color rojo y amarillo se han generado un total de 34 planes de mejora, los cuales serán aplicados con el fin de alcanzar la meta establecida y obtener un mejor desempeño institucional.

GRÁFICO No. 57 Total de Indicadores institucionales por resultado y semaforización a diciembre 2020

Semáforo de Indicadores diciembre 2020



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

Al mes de diciembre, las distintas unidades administrativas realizaron un total de 34 planes de mejora con el correspondiente seguimiento de la Coordinación de Control de Gestión.

GRÁFICO No. 58 Total de Planes de Mejora Gestionados a diciembre de 2020 por Dirección



Elaborado por: Coordinación de Control de Gestión

Fuente: Gobierno por resultados GPR

En función de los planes de mejora presentados por las unidades administrativas para los indicadores que presentan una semaforización de color amarillo o rojo; se realizó el seguimiento a la ejecución de las acciones que constan en los planes.

En el primer trimestre se revisó las actividades de los planes de mejora que tenían como fecha de cumplimiento hasta el 31 de marzo de 2020 obteniendo de esta manera que de un total de 180 actividades se cumplieron 179. El segundo trimestre se revisó las actividades cuya fecha de cumplimiento era hasta el 30 de junio de 2020; se evidenció que se ejecutaron 218 actividades de un total de 232 acciones programadas. El tercer trimestre, se generaron 148 acciones de mejora, de las cuales, se evidencia el cumplimiento de 142. Finalmente, en el cuarto trimestre, se generaron 193 acciones de mejora, se evidencia el cumplimiento de 191.

Como resultado de este seguimiento se calcula el indicador homologado: **“Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional”**; el cual se mide trimestralmente y se alcanzaron las metas establecidas en cada periodo, obteniendo los siguientes avances: I trimestre: 124.30%; II Trimestre: 117.46%; III Trimestre; 119.94%; IV Trimestre: 123.70%.

A fin de informar sobre la valoración de la puntuación del Índice de Gestión Estratégica – IGE y sobre la posición del SRI en el ranking interinstitucional, se generó de manera mensual el correspondiente informe a la Dirección General, el mismo que contiene las causas de las brechas entre metas y resultados, así como las acciones a ejecutarse para corregir estas diferencias. De esta manera durante el periodo enero – diciembre 2020, se elaboraron 12 informes IGE.

En mayo y octubre se llevó a cabo el Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional Nro. 62 y 67; ante lo cual se realizó la correspondiente presentación con los resultados de Gestión del I y III trimestre 2020.

El Procedimiento de Control de la Gestión Institucional, numeral 3.3, literal d), establece que: "Las unidades administrativas, actualizarán la información relacionada con indicadores que sean de su competencia en los

medios o herramientas de seguimiento correspondientes, conforme a los plazos previamente establecidos y comunicados por la Coordinación de Control de Gestión, asegurando la calidad, veracidad, pertinencia e integridad de la información reportada." Bajo este contexto en el 2020, se efectuaron reuniones de trabajo con las unidades administrativas, con el fin de revisar las evidencias de los datos registrados en los siguientes indicadores:

- Porcentaje de cumplimiento oportuno de las acciones de control de política ambiental.
- Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos en ambiente de internet.
- Porcentaje de cumplimiento en seguimientos a Planes y Proyectos
- Porcentaje de desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

Se realizó la actualización del Procedimiento "Control de la Gestión Institucional", con la finalidad de realizar una incorporación y eliminación de normas generales y específicas, incorporación de actividades dentro del flujo del proceso; así como la actualización de anexos y formatos para aplicación de todas las unidades administrativas a nivel nacional y zonal. La actualización de este procedimiento entró en vigencia a partir del 9 de marzo de 2020.

Durante los meses de agosto y septiembre, se procedió a las revisiones y al planteamiento de observaciones al "Lineamiento Técnico de Operación Creación de usuarios y asignación de roles en la herramienta Gobierno por Resultados (GPR)" creado por el Departamento de Seguridad Informática mediante acompañamiento del Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional. Finalmente, en noviembre se suscribió el lineamiento técnico.

En mayo de 2020 se elaboró y remitió la matriz de riesgos no tributarios: Procesos y sobornos para envío hacia el Departamento de Seguridad Institucional.

Durante los meses de enero y febrero, se realizaron las gestiones con los organismos de control externo correspondiente, para realizar las actualizaciones de metas de ciertos indicadores registrados en GPR a nivel estratégico; como, por ejemplo, "Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación".

Debido al estado de excepción por la emergencia sanitaria que vive el país a causa de la pandemia por el COVID, varios procesos administrativos y tributarios sufrieron cambios; de esta manera algunos indicadores debieron modificarse sus metas; ante lo cual se realizaron las gestiones internas correspondientes, así como la respectiva coordinación con los organismos de control externo. De esta forma con corte a septiembre 2020 se gestionaron los cambios de metas de los siguientes indicadores:

- Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación.
- Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional.
- Brecha de presentación.
- Porcentaje de recaudación de facilidades de pago esperada.
- Porcentaje de ejecución y metas del plan anual de inversiones.
- Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa.
- Porcentaje de cobertura de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios.
- Tiempo promedio de espera en atención de llamadas en el canal SRI – Telefónico.
- Porcentaje de trámites administrativos simplificados.
- Porcentaje de transferencias rechazadas que luego de la gestión fueron acreditadas en el Proceso de Reintegro Tributario.



En el período comprendido por los meses de octubre a diciembre del presente año se procedió con la eliminación, creación y cambio de metas de indicadores, de acuerdo con lo solicitado por las unidades administrativas, de los siguientes indicadores:

- Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación
- Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación
- Porcentaje de cumplimiento del registro de novedades de control de asistencia dentro del plazo, en el sistema SIGATH, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)
- Porcentaje de cumplimiento del registro de novedades de control de asistencia dentro del plazo, en el sistema SIGATH, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)
- Tiempo promedio de espera en atención de llamadas en el canal SRI - Telefónico

En el mes de enero 2020 mediante comité de transparencia No. 01 se designó a la Directora Nacional de Planificación y Gestión Estratégica como Secretaria de mencionado comité y al principal de la Coordinación de Control de Gestión, como prosecretario; de esta manera, se ha realizado la recopilación, organización de información de la información que es publicada mensualmente en la página web Institucional en cumplimiento al Art. 7 LOTAIP y se gestionó oportunamente los 12 comité de transparencia que se efectuaron durante el periodo enero – diciembre 2020; así como se elaboró los informes mensuales mediante los cuales la Subdirectora General de Desarrollo Organizacional notifica a la Señora Directora General, sobre las definiciones y novedades acordadas en la reunión de comité.

Durante el mes de junio y julio de 2020 se realizaron reuniones con las Direcciones Nacionales para la presentación de los resultados bimestrales de GPR del período abril – junio, en colaboración con la Coordinación de Planificación Institucional.

La Coordinación de Control de Gestión participó en los talleres organizados por la Coordinación de Planificación sobre el despliegue de la Programación Anual de la Planificación 2021 con todas las direcciones de la institución, se realizaron exposiciones relacionadas a consideraciones respecto a indicadores, otorgando acompañamiento metodológico a las Unidades durante el desarrollo del taller.

Con el objetivo efectuar el acompañamiento metodológico relacionado al levantamiento de indicadores 2021, y de acuerdo con los plazos establecidos, en el periodo octubre –diciembre se desarrollaron reuniones con cada una de las unidades administrativas de la institución a nivel nacional y zonal, a fin de efectuar la definición de indicadores para 2021.

A petición de la Dirección General, se elaboraron las presentaciones relacionadas a la gestión institucional en temas de tiempos de atención y capacitación al contribuyente, facturación electrónica, instituciones financieras, tipos de contribuyentes, gestión tributaria, auditoría tributaria, brechas tributarias, Devoluciones, entre otros, correspondiente a la Provincia de Santa Elena, en el mes de julio; Provincia de El Oro en el mes de septiembre y Provincia del Guayas en octubre.

8.2. Departamento de Planes, Programas y Proyectos

En sesión mantenida el día 20 de enero de 2020 del Comité de Gestión de la Calidad No. 58, se procedió con la exposición y aprobación del Portafolio Institucional de Planes, Programas y Proyectos, mismo que se encuentra alineado con la participación de todas las unidades administrativas, incluido la próxima constitución del Programa Institucional INNOVA.



En el portafolio institucional 2020 se aprueban 28 intervenciones, en las cuales se registra 20 proyectos constituidos, de los cuales 5 pertenecen al Programa de Mejoramiento en ejecución; y 8 proyectos por constituirse como parte del alcance del programa INNOVA.

La estructura del portafolio se comunicó a los Directores Nacionales, Zonales y Jefes Departamentales, a través del memorando No. Nro. SRI-NAC-DPP-2020-0019-M de fecha 03 de febrero de 2020 en el cual se asigna un líder metodológico del Departamento de Planes, Programas y Proyectos, para soporte, acompañamiento y seguimiento.

Sin embargo, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) mediante oficio No. MINTEL-DNISII-2020-0033-O con fecha 03 de abril de 2020, informó al Servicio de Rentas Internas que se ha creado un Programa Institucional en el sistema Gobierno por Resultados (GPR), para el seguimiento de la implementación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información y solicitó crear en GPR el Proyecto denominado "Implementación del Esquema Gubernamental de seguridad de la información (EGSIV2)" que deberá estar alineado al Programa "Gestión de la seguridad de la Información en las entidades de la Administración Pública Central EGSIV2", lo cual implicó se incorpore un proyecto adicional al portafolio institucional, por lo cual, se incrementaron a 21 proyectos en total.



TABLA No.95 Portafolio Institucional Ciclo Planificación 2020

PORTAFOLIO INSTITUCIONAL CICLO PLANIFICACION 2020		
Cantidad de Intervenciones constituidas		
Estado del Proyecto	PROGRAMAS	PROYECTOS
1. Anteproyecto	-	6
2. Definición	-	1
3. Planeación	-	1
4. Ejecución	1	9
5. Cierre	-	0
6. Completado	-	0
7. Congelado	-	2
8. Cancelado	-	0
TOTAL	1	19

Elaborado por: Departamento de Planes, Programas y Proyectos

Fuente: Portafolio Institucional 2020

Fecha de corte: 31 de diciembre 2020

TABLA No.96 Portafolio de Proyectos por Dirección 2020

Portafolio de Proyectos por Dirección 2020		
SUBDIRECCIÓN GENERAL	DIRECCIÓN / DEPARTAMENTO	NÚMERO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS
Cumplimiento Tributario	Dirección Nacional de Control Tributario	7
	Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano	6
Desarrollo Organizacional	Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica	3
	Dirección Nacional de Tecnología de la información	3
	Dirección Nacional de Talento Humano	1
	Dirección Nacional Administrativa Financiera	1
TOTAL		21

Elaborado por: Departamento de Planes, Programas y Proyectos

Fuente: Portafolio Institucional 2020

Fecha de corte: 31 de diciembre 2020

A nivel de portafolio se considera proyectos activos los planes y proyectos en estados de: anteproyecto, definición, planeación, ejecución, cierre y congelados. Excluye a iniciativas y proyectos en estado cancelados y completados. En lo que va del año el portafolio institucional registra dos intervenciones pasivas: Sistemas

de Cupos de Alcohol e Implementación de los estándares de intercambio de información previa petición y evaluación inter pares.

Desde el mes de enero de 2020, el Departamento de Planes, Programas y Proyectos se encuentra brindando el soporte metodológico requerido para la ejecución de acciones relacionadas con la estructuración del Portafolio que se denominará INNOVA y cuyo horizonte de implementación es el 2025 con el involucramiento de las direcciones nacionales y zonales; sin embargo, debido a las directrices emitidas por el ente rector de la planificación gubernamental por la emergencia sanitaria, la postulación se realizará en el año 2021.

El Departamento trabaja en la consolidación de los anexos de los documentos institucionales para la Administración de Portafolio, en lo asociado a Planificación, Gestión Operativa y Evaluación; con la proyección de plasmar en un solo procedimiento institucional que brinde la cobertura, como parte del producto “Directrices técnicas para la gestión planes, programas, proyectos y peticiones de su competencia”.

Como parte del apoyo metodológico brindado al Programa de Mejoramiento del SRI, entre las gestiones recurrentes de planeación y monitoreo a nivel interno y con entidades externas para dar cumplimiento al contrato el préstamo No. 3325/OC-EC en la ejecución del “Programa de Mejoramiento del Servicio de Rentas Internas” se encuentran:

- Actualización Dictamen de Prioridad del Proyecto hasta el 2023 con la Secretaría Técnica de Planificación Planifica Ecuador.
- Obtención de la Certificación Presupuestaria Plurianual hasta el 2023 con el Gabinete Sectorial de lo Económico y Productivo y el Ministerio de Economía y Finanzas.
- Actualización a nivel de documentación requerida por el BID (PMR, PEP, Informes semestrales) así como del Ministerio de Economía y Finanzas y de Planifica Ecuador (GPR, SIPeIP) en las herramientas de gestión del programa.
- Seguimiento y monitoreo de las actividades, riesgos y presupuesto del Programa de Mejoramiento.

Cabe señalar que, debido a la limitación de liquidez de recursos por parte del Ministerio de Economía y Finanzas generados por la emergencia sanitaria, algunos procesos de pago del Programa de Mejoramiento no se devengaron en los meses planificados, debiéndose efectuar la reprogramación presupuestaria, velando por mantener los rubros autorizados en la certificación presupuestaria plurianual.

En relación con el Plan Anual de Inversión 2020-2021 mediante memorando No. SRI-NAC-DPP-2020-0005-M de fecha 07 de enero de 2020, el Departamento de Planes, Programas y Proyectos requirió a todas las Direcciones Nacionales, en coordinación con las unidades administrativas nacionales y zonales correspondientes, inicien el levantamiento de las necesidades para la postulación institucional de programas y proyectos de inversión de acuerdo a la guía metodológica y los formatos respectivos vigentes emitidos por el ente rector de la Planificación Pública, los cuales fueron adjuntos al documento en mención. En razón de la actualización de las “Directrices para solicitud de dictamen de prioridad, actualización de la prioridad, reprogramación de cronograma, modificaciones presupuestarias y certificaciones presupuestarias plurianuales de los estudios, programas o proyectos de inversión pública” por parte de la Secretaría Técnica Planifica Ecuador – STPE, y una vez que se validaron las necesidades proporcionadas por las Direcciones Nacionales por parte del Departamento de Planes, Programas y Proyectos, se puso a conocimiento del Comité de Gestión de la Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional el 16 de junio de 2020, para posterior autorización de la máxima autoridad con la finalidad de preparar la información complementaria para obtener el aval del Gabinete Sectorial de lo Económico y Productivo, y completar el proceso de postulación y obtención de dictamen ante el ente rector de la Planificación Pública, según las directrices finales emitidas



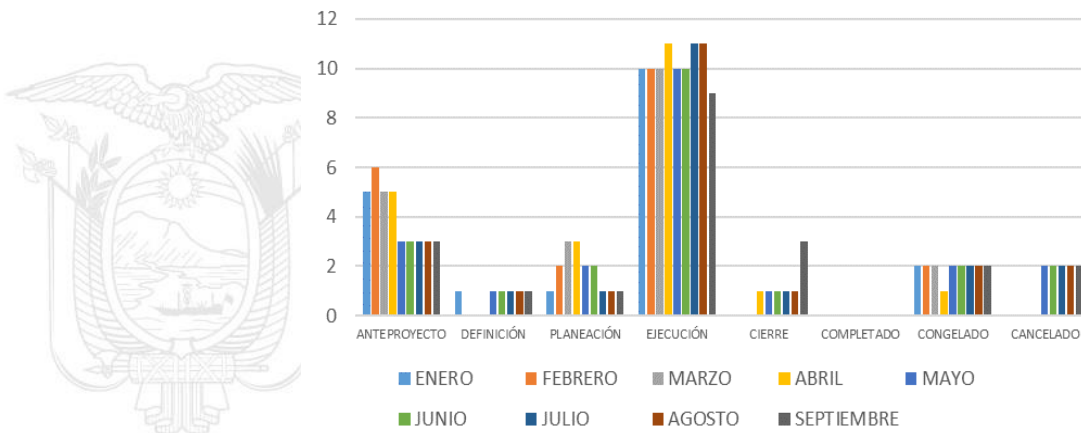


por el organismo. Sin embargo, mediante oficio No. STPE-SPN-2020-0466-OF remitido el 24 de junio de 2020 por parte de la Secretaría Técnica Planifica Ecuador se comunica que para la Proforma del PAI 2021, no hay proceso de postulación ya que, acorde la normativa legal vigente siendo el año 2021 año de elecciones, el PAI pasa prorrogado en base al año 2020. STPE-SPN-2020-0466-OF remitido el 24 de junio de 2020 por parte de la Secretaría Técnica Planifica Ecuador se comunica que para la Proforma del PAI 2021, no hay proceso de postulación ya que, acorde la normativa legal vigente siendo el año 2021 año de elecciones, el PAI pasa prorrogado en base al año 2020.

Se realizó el monitoreo de las gestiones mensuales que permiten que las intervenciones cambien de estado o fase luego de cumplir con cada uno de los entregables propios de cada ciclo del proyecto.

GRÁFICO No. 59 Cambio de Estado Iniciativas por mes - 2020

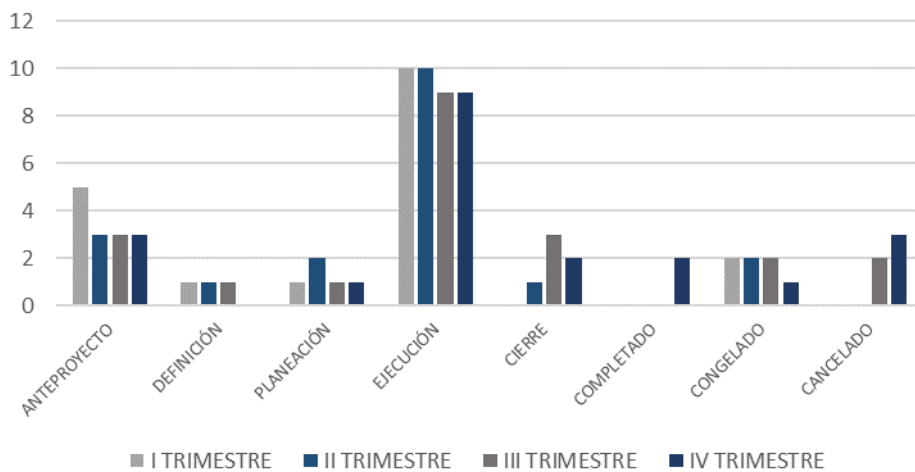
Cambio de Estado Iniciativas - Mensual



Elaborado por: Departamento de Planes, Programas y Proyectos
Fuente: Portafolio Institucional 2020

GRÁFICO No. 60 Cambio de Estado Iniciativas por trimestre - 2020

Cambio de Estado Iniciativas II Semestre 2020



Elaborado por: Departamento de Planes, Programas y Proyectos
Fuente: Portafolio Institucional 2020



Se cumplió mensualmente con el indicador de monitoreo y seguimiento del portafolio institucional, ejecutando en promedio el 107,21% de seguimientos y controles mensuales planificados, siendo su meta el 95%.

El resultado del indicador en el primer semestre de 2020 cumple al 100 % la meta planificada en el mes de enero y tiene un sobrecumplimiento en el resto de los meses debido a que el Departamento de Planes, Programas y Proyectos da cobertura al seguimiento y control a los programas y proyectos vigente en el portafolio institucional.

TABLA No.97 Ejecución de Seguimientos a Planes y Proyectos

EJECUCIÓN DE SEGUIMIENTOS A PLANES Y PROYECTOS ACTIVOS												
ESTADO	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
ANTEPROYECTO	5	6	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
DEFINICIÓN	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0
PLANEACIÓN	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1
EJECUCIÓN	10	10	10	11	10	10	11	11	9	8	9	9
CIERRE	0	0	0	1	1	1	1	1	3	3	2	2
CONGELADO	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
TOTAL SEGUIMIENTOS	19	20	20	20	19	19	19	19	19	18	17	16
RESULTADO INDICADOR	100,00%	102,59%	103,45%	101,42%	100,40%	109,87%	108,86%	107,99%	107,21%	106,41%	106,19%	105,22%

Elaborado por: Departamento de Planes, Programas y Proyectos

Fuente: Portafolio Institucional 2020

Fecha de corte: 31 de diciembre 2020

Sobre las intervenciones registradas a continuación, se refleja el número de intervenciones por estado y por Dirección Nacional.

TABLA No.98 Intervenciones por estado y Dirección

Unidad Administrativa	1. Anteproyecto	2. Definición	3. Planeación	4. Ejecución	5. Cierre	6. Completado	7. Congelado	8. Cancelado	Total general	
Subdirección de Cumplimiento Tributario - SGCT	Dirección Nacional de Control Tributario	-	-	-	2	1	-	1	2	6
	Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano	3	-	1	2	-	-	-	5	
	Departamento de Fedatarios	-	-	-	-	-	-	-	0	
	Departamento de Inteligencia Tributaria	-	-	-	-	-	-	-	0	
	Direcciones Zonales	-	-	-	-	-	-	-	0	
	Subtotal SGCT	3	-	1	4	1	-	1	2	12
Subdirección de Desarrollo	Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica	-	-	-	2	-	2	-	4	
	Dirección Nacional de Tecnología	-	-	-	3	-	-	-	3	



Unidad Administrativa	1. Anteproyecto	2. Definición	3. Planeación	4. Ejecución	5. Cierre	6. Completado	7. Congelado	8. Cancelado	Total general
Dirección Nacional de Talento Humano	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Dirección Nacional Administrativa - Financiera	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Departamento de Comunicación	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Centro de Estudios Fiscales	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Dirección Nacional Jurídica	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Subtotal SGDO	-	-	-	5	1	2	-	1	9
Total general	3	-	1	9	2	2	1	3	21

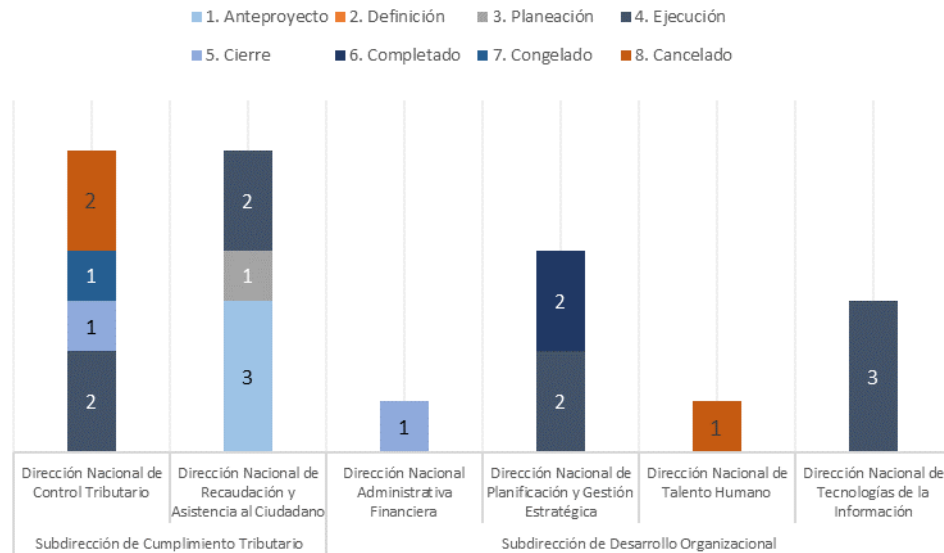
Elaborado por: Dpto. de Planes Programas y Proyectos

Fuente: Portafolio Institucional de Proyectos 2020

Fecha de corte: 31 de diciembre 2020



GRÁFICO No. 61 Composición de intervenciones por Dirección Nacional según Estado



Elaborado por: Departamento de Planes, Programas y Proyectos

Fuente: Portafolio Institucional 2020

El cumplimiento del cronograma de intervenciones activas en ejecución, de acuerdo con la planificación a diciembre de 2020 registra un desvío acumulado promedio del portafolio del -2,80% debido a factores normativos, presupuestarios y operativos.

TABLA No.99 Nivel de avance Planes, Programas y Proyectos por Dirección Nacional y Zonal

SUBDIRECCIÓN	DIRECCIÓN NACIONAL / ZONAL	AVANCE			
		PROYECTOS EN EJECUCIÓN	PLANIFICADO	REAL	DESVÍO
	Dirección Nacional de Control Tributario	2	68,40%	67,90%	-1,04%

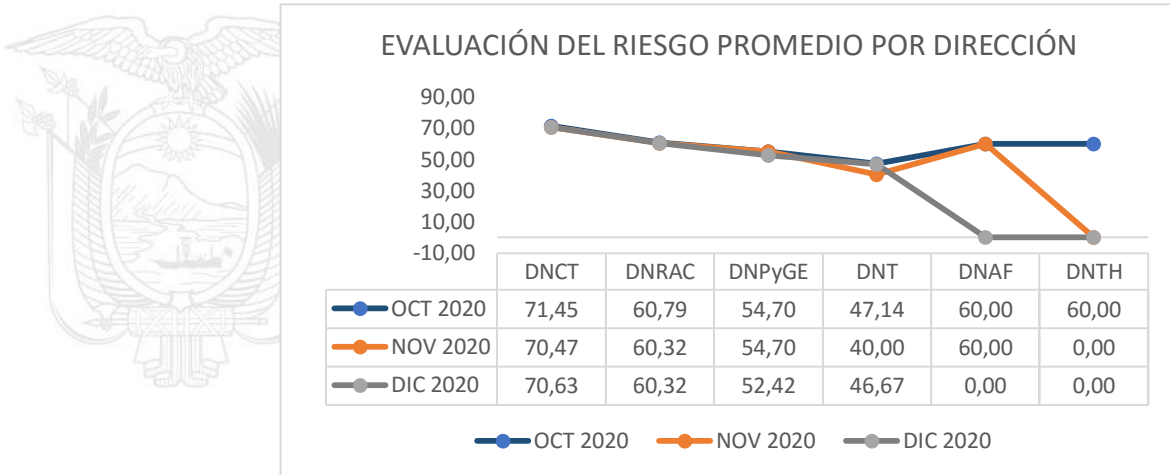


SUBDIRECCIÓN	DIRECCIÓN NACIONAL / ZONAL	AVANCE			
		PROYECTOS EN EJECUCIÓN	PLANIFICADO	REAL	DESVÍO
Cumplimiento Tributario	Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano	2	73,25%	73,25%	-
	Subtotal SGCT	4	70,82%	70,57%	-0,52%
	Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica	2	60,00%	58,50%	-1,65%
	Dirección Nacional de Tecnología de la Información	3	83,00%	77,00%	-6,62%
	Subtotal SGDO	5	73,80%	69,60%	-4,63%
TOTAL PORTAFOLIO EN EJECUCIÓN		9	72,48%	70,03%	-2,80%

Elaborado por: Departamento de Planes, Programas y Proyectos
Fuente: Portafolio Institucional 2020
Fecha de corte: 31 de diciembre 2020

El Indicador de Riesgo Operativo Institucional IROI Portafolio se encuentra en nivel alto con una calificación promedio de 61.38 concentrándose los riesgos más críticos en la Dirección Nacional de Control Tributario.

GRÁFICO No. 62 Riesgo Promedio por Dirección



Elaborado por: Departamento de Planes, Programas y Proyectos
Fuente: Portafolio Institucional 2020
Fecha de corte: 31 de diciembre 2020

Se realizó una actualización del procedimiento de la gestión de proyectos en la cual incluye la administración de portafolio, roles de los actores y actualización de flujogramas de proceso, anexos y formatos.

En el tercer trimestre del año, el procedimiento y la guía metodológica ya cuenta con la revisión de los involucrados y certificación. A partir del 30 de septiembre de 2020 se encuentra en gestión de firmas para proceder con la publicación y socialización de este.

Para el 20 de octubre del 2020 se publica y socializa mediante correo electrónico a toda la institución la vigencia del nuevo procedimiento de la “Administración del Portafolio de Programas y Proyectos Institucionales”. Finalmente, el departamento participó del Taller: Planificación Institucional donde un delegado expuso en el webinar titulado Portafolio Institucional, con la finalidad de transmitir el conocimiento y conceptos básicos de la gestión del portafolio.

8.3. Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

Entre los meses de enero a diciembre de 2020, se han elaborado la siguiente cantidad de documentos institucionales:

TABLA No.100 Elaboración trimestral de documentos institucionales

Año	Política	Procedimiento	Instructivo	Manual de Usuario	Lineamiento Técnico de Operación	Manual de Calidad	Acuerdo de Nivel de Servicio	Total
enero - marzo 2020	2	4	6	4	2	0	0	18
abril - junio 2020	2	7	8	1	2	0	1	21
julio – septiembre 2020	3	6	5	2	4	0	0	20
octubre- diciembre 2020	3	9	7	4	8	0	0	31
TOTAL								90

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

Fuente: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

La descripción de los documentos institucionales elaborados en este período se encuentra enunciada en el anexo No. 2 del presente documento.

Se determinó los costos de ejecución de los procesos penales que se gestionan en la Coordinación Penal del Departamento Procesal Jurídico-Tributario de la Dirección Nacional Jurídica y unidades jurídicas de las direcciones zonales y provinciales. El estudio incluye desde la definición de los productos que serán costeados, recolección de información relacionada, construcción del modelo, hasta la entrega de los costos por producto a los dueños del proceso.

GRÁFICO No. 63 Modelo de generación de costos por producto intermedio

Tipo:	Básicos										
Producto intermedio:	Procesos penales: Investigación previa										
Análisis:	Analista 1										
Procuración:	Procurador										
Supervisión Unidad:	Coordinador Nacional										
Supervisión Departamento:	Jefe Nacional										
Dirección Nacional:	Director Nacional										
Dirección General o Zonal:	Director General										
Escala de tiempo:	Minuto(s)										
	Análisis	Procuración	Supervisión Unidad	Supervisión Departamento	Dirección Nacional	Dirección General o Zonal	Ingreso y direccionamiento (trámites / anexos / requerimientos)	Notificación física (en los casos que aplique)	Movilización	Costos Indirectos	TOTAL
Tiempo (según escala)	12540 Minuto(s)	0 Minuto(s)	1920 Minuto(s)	0 Minuto(s)	0 Minuto(s)	180 Minuto(s)	90 Minuto(s)	No aplica	No aplica	No aplica	14730 Minuto(s)
Costo (en USD)	\$ 1.904,16	\$ 0,00	\$ 796,52	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 112,32	\$ 10,28	\$ 34,60	\$ 3,15	\$ 92,60	\$ 2.953,63

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

Fuente: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

Los resultados obtenidos del estudio de materialidad para los productos intermedios de la Coordinación Penal del Departamento Procesal Jurídico-Tributario de la Dirección Nacional Jurídica, en función de los cargos que ejecutan cada actividad, se detallan a continuación:

TABLA No.101 Costos por producto intermedio Dirección Nacional

Producto Intermedio	Básico	Intermedio	Complejo	Emblemático
Informe de presunciones penales	21,96	73,62	126,47	161,70
Denuncia	243,70	549,07	700,37	901,10
Investigación previa	2.953,63	3.682,33	6.261,12	7.274,45

Producto Intermedio	Básico	Intermedio	Complejo	Emblemático
Instrucción fiscal	799,08	2.436,89	5.431,56	7.303,71
Etapa intermedia de juicio	172,46	355,49	1.870,53	2.328,56
Etapa de juicio	603,97	1.164,84	4.742,56	5.776,34
Recurso de apelación	302,02	537,47	1.254,22	1.680,95
Recurso de casación	567,09	480,91	1.010,06	1.478,28
Ejecución de sentencia	59,59	91,23	241,55	285,02
Informe de finalización del caso	104,23	267,40	531,65	707,82
Total General	5.827,73	9.639,25	22.170,09	27.897,93

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

Fuente: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

TABLA No.102 Costos por producto intermedio direcciones zonales y provinciales

Producto Intermedio	Básico		
	Costo Mínimo	Costo Máximo	Costo Promedio
Informe de presunciones penales	33,64	38,38	36,01
Denuncia	275,17	318,40	296,79
Investigación previa	3.319,77	3.831,53	3.575,65
Instrucción fiscal	694,71	807,96	751,34
Etapa intermedia de juicio	277,54	320,25	298,90
Etapa de juicio	700,68	816,31	758,50
Recurso de apelación	135,61	181,12	158,37
Recurso de casación	377,15	507,38	442,27
Ejecución de sentencia	94,61	108,85	101,73
Informe de finalización del caso	140,34	161,70	151,02
Total General	6.049,22	7.091,88	6.570,55

Producto Intermedio	Intermedio		
	Costo Mínimo	Costo Máximo	Costo Promedio
Informe de presunciones penales	64,12	73,62	68,87
Denuncia	318,54	438,77	378,66
Investigación previa	2.710,03	3.126,86	2.918,45
Instrucción fiscal	1.477,67	1.843,38	1.660,53
Etapa intermedia de juicio	308,02	355,49	331,76
Etapa de juicio	955,10	1.112,09	1.033,60
Recurso de apelación	166,10	239,48	202,79
Recurso de casación	272,81	362,80	317,81
Ejecución de sentencia	79,37	91,23	85,30
Informe de finalización del caso	231,80	267,40	249,60
Total General	6.583,56	7.911,12	7.247,34

Producto Intermedio	Complejo		
	Costo Mínimo	Costo Máximo	Costo Promedio
Informe de presunciones penales	109,86	126,47	118,17
Denuncia	390,03	546,27	468,15
Investigación previa	4.814,25	5.551,46	5.182,86
Instrucción fiscal	3.236,72	3.937,75	3.587,24
Etapa intermedia de juicio	1.618,97	1.870,53	1.744,75
Etapa de juicio	3.906,61	4.531,58	4.219,10

Producto Intermedio	Complejo		
	Costo Mínimo	Costo Máximo	Costo Promedio
Recurso de apelación	420,51	627,76	524,14
Recurso de casación	542,46	722,44	632,45
Ejecución de sentencia	186,07	214,55	200,31
Informe de finalización del caso	460,46	531,65	496,06
Total General	15.685,94	18.660,46	17.173,20

Acorde al desarrollo de los proyectos de Foro Global y Certificación ISO 37001, se ha dado apoyo en el desarrollo / actualización de los documentos institucionales necesarios, mismos que se exponen a continuación:

TABLA No.103 Documentación Foro Global / ISO 37001

DEPARTAMENTO	PRODUCTO INTERMEDIO	NOMBRE DOCUMENTO	PROYECTO
Departamento Administrativo	Política	Seguridad Física Institucional	FORO GLOBAL
Secretaría General	Procedimiento	Gestión de Archivo Institucional	FORO GLOBAL
Departamento de Seguridad Informática	Procedimiento	Administración y control de accesos lógicos para usuarios finales	FORO GLOBAL
Departamento de Seguridad Informática	Procedimiento	Gestión de la Seguridad Informática	FORO GLOBAL
Departamento de Seguridad Informática	Instructivo	Gestión de Liberación y Despliegue	FORO GLOBAL
Departamento Administrativo	Política	Ambiental	FORO GLOBAL
Departamento de Seguridad Institucional	Instructivo	Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información	FORO GLOBAL
Departamento de Seguridad Institucional	Política	Gestión de Incidentes	FORO GLOBAL
Departamento de Seguridad Institucional	Instructivo	Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información	FORO GLOBAL
Departamento de Seguridad Institucional	Instructivo	Manejo Seguro de Información Institucional	FORO GLOBAL
Departamento de Seguridad Institucional	Política	Seguridad de la Información Institucional	FORO GLOBAL
Departamento de Riesgos Tributarios	Lineamiento Técnico de Operación	Intercambio de Información Automático	FORO GLOBAL
Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional	Política	Comités Institucionales	FORO GLOBAL
Departamento de Seguridad Institucional	Política	Seguridad de la Información para Proveedores	FORO GLOBAL
Departamento Procesal Jurídico Administrativo	Procedimiento	Gestión Disciplinaria	CERTIFICACIÓN ISO 37001
Departamento de Cobro	Procedimiento	Gestión de Cobro	CERTIFICACIÓN ISO 37001
Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional	Procedimiento	Gestión por Procesos y Servicios	CERTIFICACIÓN ISO 37001
Departamento de Gestión del Talento Humano	Procedimiento	Contratación de Personal	CERTIFICACIÓN ISO 37001
Departamento de Derechos del Contribuyente	Procedimiento	Gestión de Denuncias Administrativas	CERTIFICACIÓN ISO 37001

DEPARTAMENTO	PRODUCTO INTERMEDIO	NOMBRE DOCUMENTO	PROYECTO
Departamento de Seguridad Institucional	Instructivo	Verificación de conductas irregulares en el ámbito administrativo	FORO GLOBAL/ CERTIFICACIÓN ISO 37001
Departamento de Seguridad Institucional	Procedimiento	Gestión de Riesgos No Tributarios	FORO GLOBAL/ CERTIFICACIÓN ISO 37001

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

Fuente: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

Adicionalmente durante los meses de noviembre y diciembre se realizó la evaluación de procesos en atención a las observaciones realizadas por el Foro Global, los procesos evaluados fueron los siguientes:

- Diseño de Servicios Tecnológicos
 - Gestión de la Capacidad
 - Gestión de la Disponibilidad
- Gestión de Cambios de Servicios Tecnológicos
 - Gestión de Cambios Tecnológicos
 - Gestión de liberaciones tecnológicas
 - Gestión de la Configuración

Las evaluaciones a estos procesos arrojaron los siguientes resultados generales:

TABLA No.104 Hallazgos identificados por procesos

Tipo de hallazgo	Gestión de la Disponibilidad	Gestión de la Configuración	Gestión de la Capacidad	Gestión de Cambios Tecnológicos	Gestión de Liberaciones Tecnológicas
Número de hallazgos conformes:	6	13	7	14	9
Número de hallazgos no conformes:	7	0	0	0	0
Número de hallazgos con oportunidad de mejora:	1	2	6	2	1

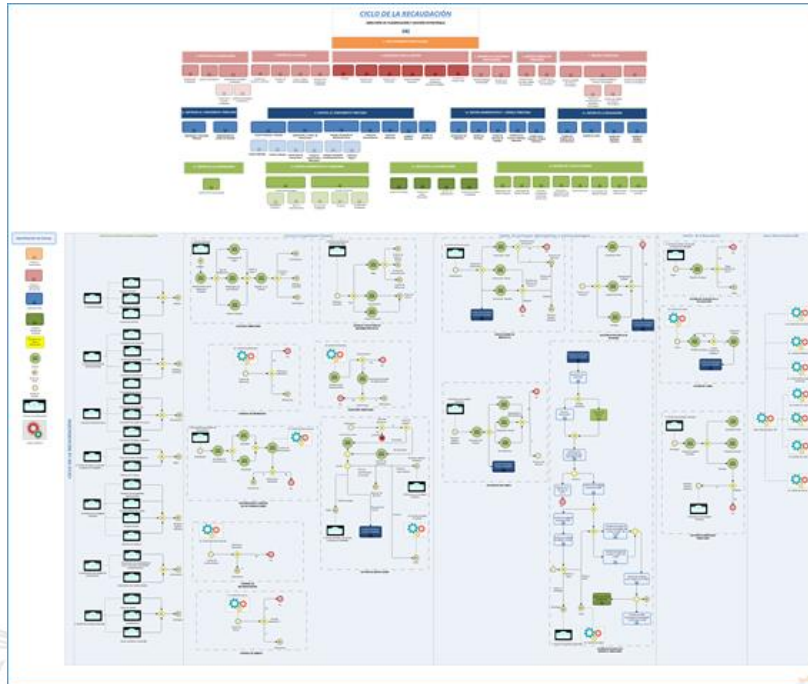
Elaborado por: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

Fuente: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

Los resultados fueron remitidos a los responsables de procesos y servicios a fin de que definan las acciones correctivas y/o de mejora correspondientes.

Se efectuó la diagramación del flujo del proceso de Gestión de los Procesos Judiciales Tributarios, para ello se realizaron reuniones de trabajo conjuntamente con servidores asignados de la Coordinación de Procuración, Coordinación de Inteligencia de la Información y Coordinación de Gestión de Procesos, conceptualizando el nacimiento de la obligación e interacciones con los procesos institucionales, conforme a lo establecido en el Ciclo de la Recaudación del SRI y al concepto de arquitectura institucional.

GRÁFICO No. 64 Diagrama de flujo e interacciones Gestión de los Procesos Judiciales Tributarios



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

Dentro del Programa de Mejoramiento del SRI, durante los meses de enero a diciembre se dio apoyo en:

TABLA No.105 Programa de Mejoramiento del SRI

PROYECTO	ENTREGABLE	ESTADO	OBSERVACIÓN
Transversal Arquitectura Institucional	Diagrama de Arquitectura de Negocio para el Programa Innova	Finalizado	Formalizado y aprobado por las Subdirecciones Generales
	Diagrama y prueba de concepto arquitectura de negocio Gestión de casos	Finalizado	Formalizado y aprobado por las Subdirecciones
	Diagrama de arquitectura de negocio Expediente Integral	Finalizado	Formalizado y aprobado por las Subdirecciones
	Requerimientos de migración componente de reintegro tributario	Finalizado	Requerimiento revisado y formalizado a DNTI, para la migración de la información del componente de Reintegro Tributario
	Definición en la integración del estado tributario entre el componente de Gestión de la Recaudación y el Gestor de Obligaciones	Finalizado	Se generaron reuniones y se definieron acuerdos entre los equipos de Gestión de la Recaudación y el Gestor de Obligaciones y Beneficios Tributarios para la marcación del estado tributario
	Estrategia funcional y técnica aprobada para mejorar la eficiencia en la construcción del componente de Trámites	Finalizado	Estrategia funcional y técnica aprobada basada en la metodología de IBM (Play-Backs) para la construcción de flujos en el motor de estados para el componente de trámites
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA	Diagramas de flujo	Finalizado	Formalizado ante el Departamento de Planes, Programas y Proyectos
	Matriz de especificaciones	Finalizado	

PROYECTO	ENTREGABLE	ESTADO	OBSERVACIÓN
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL - ADM	Matriz de integraciones y convivencias	Finalizado	
	Apoyo técnico, de procesos y tributario	Finalizado	Durante la ejecución de demos y en reuniones específicas de trabajo
	Alineación de diagramas de flujo, matrices de especificaciones, integraciones y convivencias, a historias de usuario	Finalizado	Formalizado con el Gerente del Proyecto y el Director Nacional Patrocinador
	Documentos institucionales	Finalizado	Actualización de Anexo 2 del Instructivo Administración de catálogos de información transversales
ADMINISTRACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN <ul style="list-style-type: none"> • COMPONENTE: SRI EN LÍNEA • COMPONENTE: GESTIÓN DE CLAVES 	Diagramas de flujo	Finalizado	Formalizado ante el Departamento de Planes, Programas y Proyectos
	Matriz de especificaciones	Finalizado	
	Matriz de integraciones y convivencias	Finalizado	
	Apoyo técnico, de procesos y tributario	Finalizado	Durante la ejecución de demos y en reuniones específicas de trabajo
	Alineación de diagramas de flujo, matrices de especificaciones, integraciones y convivencias, a historias de usuario	Finalizado	Formalizado con el Gerente del Proyecto y el Director Nacional patrocinador
	Documentos institucionales	Finalizado	Instructivos y Manual de Usuario publicados en intranet
CATASTRO TRIBUTARIO Y GESTOR DE OBLIGACIONES Y BENEFICIOS TRIBUTARIOS <ul style="list-style-type: none"> • COMPONENTE: CATASTRO TRIBUTARIO • COMPONENTE: GESTOR DE OBLIGACIONES Y BENEFICIOS TRIBUTARIOS 	Diagramas de flujo	Finalizado	Formalizado ante el Departamento de Planes, Programas y Proyectos
	Matriz de especificaciones	Finalizado	
	Matriz de integraciones y convivencias	Finalizado	
	Apoyo técnico, de procesos y tributario	En ejecución	Durante la ejecución de demos y en reuniones específicas de trabajo
	Alineación de diagramas de flujo, matrices de especificaciones, integraciones y convivencias, a historias de usuario	Finalizado	Formalizado con el Gerente del Proyecto y el Director Nacional patrocinador
	Documentos institucionales	En ejecución	Procedimientos
DEVOLUCIÓN DEL IVA A GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA MEDIANTE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	Diagramas de flujo	Finalizado	Formalizado ante el Departamento de Planes, Programas y Proyectos
	Matriz de especificaciones	Finalizado	
	Matriz de integraciones y convivencias	Finalizado	
	Apoyo técnico, de procesos y tributario	Finalizado	Durante la ejecución de demos y en reuniones específicas de trabajo
	Alineación de diagramas de flujo, matrices de especificaciones, integraciones y convivencias, a historias de usuario	Finalizado	No aplica
	Documentos institucionales	Finalizado	Instructivo
ENTREGA Y RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN FISCAL	Diagramas de flujo	Finalizado	Formalizado ante el Departamento de Planes, Programas y Proyectos
	Matriz de especificaciones	Finalizado	
	Matriz de integraciones y convivencias	Finalizado	
	Apoyo técnico, de procesos y tributario	Finalizado	Durante la ejecución de demos y en reuniones específicas de trabajo
	Alineación de diagramas de flujo, matrices de especificaciones, integraciones y convivencias, a historias de usuario	Finalizado	No aplica
	Documentos institucionales	Finalizado	Manual de Usuario y Lineamiento Técnico de Operación publicados en intranet
TRÁMITES	Diagramas de flujo	Finalizado	



PROYECTO	ENTREGABLE	ESTADO	OBSERVACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> COMPONENTE: TRÁMITES COMPONENTE: GENÉRICO 	Matriz de especificaciones	Finalizado	Trámites: Formalizado ante el Departamento de Planes, Programas y Proyectos Genéricos: en ejecución
	Matriz de integraciones y convivencias	Finalizado	
	Apoyo técnico, de procesos y tributario	En ejecución	Durante la ejecución de demos y en reuniones específicas de trabajo
	Alineación de diagramas de flujo, matrices de especificaciones, integraciones y convivencias, a historias de usuario	En ejecución	No aplica
	Documentos institucionales	Finalizado	Manuales de Usuario e Instructivo
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA <ul style="list-style-type: none"> COMPONENTE: RECAUDACIÓN TRIBUTARIA COMPONENTE: REINTEGRO TRIBUTARIO COMPONENTE: COMPENSACIÓN DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS 	Diagramas de flujo	Finalizado	Formalizado ante el Departamento de Planes, Programas y Proyectos
	Matriz de especificaciones	Finalizado	
	Matriz de integraciones y convivencias	Finalizado	
	Apoyo técnico, de procesos y tributario	En ejecución	Durante la ejecución de demos y en reuniones específicas de trabajo
	Alineación de diagramas de flujo, matrices de especificaciones, integraciones y convivencias, a historias de usuario	En ejecución	Recaudación Tributaria / Reintegro Tributario
	Documentos institucionales	En ejecución	Manual de Usuario

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

Fuente: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

Conforme a la solicitud realizada en el mes de julio 2020 por parte de la Subdirección General de Desarrollo Organizacional al Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional, para mejorar la gestión operativa y administrativa de la Secretaría General, se proporcionó apoyo a la unidad administrativa durante los meses de julio a octubre 2020 por parte de las Coordinaciones tanto de Gestión de Procesos, como de Calidad del Servicio y Cambio institucional.

Se trabajaron en seis (6) aspectos fundamentales:

- Acompañamiento en directrices para procesos (Gestión de Trámites, Gestión de Notificaciones, Gestión de Valija y Mensajería, Gestión de Archivo Institucional).
- Generación de documentación institucional relacionada a los procesos.
- Apoyo en administración de la unidad administrativa alineada a la gestión de los procesos de la unidad.
- Identificación de mejoras de los procesos a nivel desconcentrado.
- Acompañamiento al Programa de Mejoramiento.
- Gestión del cambio y clima laboral de la unidad.

Como parte de las actividades de la Coordinación Gestión por Procesos, se realizó el acompañamiento en directrices para procesos (gestión de trámites, gestión de notificaciones, gestión de valija y mensajería, gestión de archivo institucional)

- Medidas de riesgos: Revisión y ajustes de las medidas de mitigación de riesgos para el Gestión de Valija y Mensajería.

- Taxonomía de trámites: Validación de los trámites relacionados a Secretaría General en el Catálogo de servicios, caso y trámite institucional.
- Solicitud de Cambios (SDC): Apoyo en revisión de la Solicitud de Cambios (SDC) para ingreso de fecha de manera manual en el Sistema Nacional de Trámites.
- Respuesta: Contestación a oficio ingresado por ciudadano Roger Andrés Vallejo Pérez en relación a peticiones dirigidas a la máxima autoridad de la institución.
- Indicador: Solventar observaciones para indicador de vencimiento de trámites, considerando solicitud de aplazamiento de reporte de indicadores para la Dirección General del SRI.
- Catálogo de información: Apoyo en definiciones para gestionar el catálogo de información de suspensión de plazos, que se utiliza como insumo para la generación del SDC de suspensión de plazos en el Sistema Nacional de Trámites SNT.

Se efectuó la generación de documentación institucional relacionada a siguientes procesos:

- Instructivo Gestión de trámites ingresados a través de los canales presencial y electrónico y gestión de notificación: Documento institucional que tiene como objetivo emitir los lineamientos para el registro y direccionamiento de trámites ingresados a través de los canales presenciales y electrónicos (Plataforma Gob.ec, Sistema de Gestión Documental Quipux), así como para la notificación por los diferentes medios definidos en la normativa legal vigente.
- Instructivo Archivo de expedientes y certificación electrónica: Documento institucional que tiene como objetivo establecer las directrices para la organización, almacenamiento, certificación y control de los expedientes electrónicos generados por las unidades administrativas del SRI.
- Lineamiento técnico de operación Publicación de resoluciones y circulares de conocimiento general en Registro Oficial, delegaciones de funciones y otros actos: Documento institucional que tiene como objetivo establecer las acciones operativas para gestionar la publicación tanto de resoluciones y circulares de conocimiento general, así como de otras resoluciones institucionales en el Registro Oficial (cuando corresponda) y en el portal web institucional.

Se brindó apoyo en administración de la unidad administrativa alineada a la gestión de sus procesos:

- Revisar PAP 2020 de Secretaría General: Identificar actividades que pueden ser re planificadas o suspendidas considerando disminución de jornada laboral, cuarentena debido a COVID 19.
- Levantar actividades servidores: Recopilar actividades de los servidores de Secretaría General para analizar posibles problemas, reprocesos en la gestión de sus actividades.
- Informe bimensual usuarios con privilegios para modificación de bases de datos institucionales: Recopilar información para elaboración de informe conforme solicitud de la Directora Nacional Administrativa Financiera.
- Propuesta de reasignación de actividades de servidores: Conforme la revisión de las actividades realizadas por los servidores de Secretaría General se propuso una reasignación de las mismas, alineada a los procesos gestionados por la unidad administrativa y los cargos de los servidores, una propuesta que permita proveer un soporte operativo a la Secretaria General del SRI incluyendo el concepto de Líderes de procesos que administren y supervisen operativamente los procesos de la unidad administrativa.
- Propuesta de reasignación de actividades: Conforme a propuesta remitida con respectivo cronograma de implementación, misma que se basa en la distribución de actividades considerando los procesos gestionados por la Secretaría General y cargos de los servidores.

Identificación de mejoras de los procesos a nivel desconcentrado:

- Optimización de tiempos de notificación de parte de la Secretaría General: Conforme a comunicación de la Directora Nacional Administrativa Financiera se remite el pedido de la Dirección General, en el sentido de que los documentos suscritos por la máxima autoridad sean notificados el mismo día en que son firmados por la Directora General, para lo cual se realizó un análisis y propuesta de mejora de las actividades realizadas por Secretaría General para la notificación de documentos.
- Encuesta para levantamiento de problemas y tabulación de mejoras propuestas en procesos: Se remitió a nivel nacional, considerando las siguientes unidades administrativas: Secretaría General, Secretarías Zonales, Soporte Operacional, Departamento Zonal de Planificación y Control de Gestión, identificando lo siguiente:

TABLA No.106 Total de respuestas recibidas

DIRECCIÓN	TRAMITES	ARCHIVO	VALIJA Y MENSAJERIA	NOTIFICACIONES	OTROS	TOTAL
Dirección	17	20	15	17	4	73
Dirección Zonal 1	28	36	29	32	8	133
Dirección Zonal 2	7	6	5	4	-	22
Dirección Zonal 3	12	11	10	9	2	44
Dirección Zonal 4	1	1	1	1	-	4
Dirección Zonal 5	66	84	70	69	16	305
Dirección Zonal 6	2	3	3	3	1	12
Dirección Zonal 7	16	18	16	17	2	69
Dirección Zonal 8	7	7	5	5	2	26
Dirección Zonal 9	41	50	41	46	10	188
Total general	197	236	195	203	45	876
	22%	27%	22%	23%	5%	100%

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

Fuente: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

TABLA No.107 Total de respuestas recibidas con propuestas de mejoras

DIRECCIÓN	TRAMITES	ARCHIVO	VALIJA Y MENSAJERIA	NOTIFICACIONES	OTROS	TOTAL
Dirección	13	11	3	6	2	35
Dirección Zonal	12	13	6	10	7	48
Dirección Zonal	6	2	2	-	-	10
Dirección Zonal	9	8	7	4	1	29
Dirección Zonal	1	-	-	-	0	1
Dirección Zonal	39	34	19	15	13	120
Dirección Zonal	1	1	2	-	1	5
Dirección Zonal	10	8	2	4	-	24
Dirección Zonal	7	4	1	1	2	15
Dirección Zonal	24	23	10	19	7	83
Total general	122	104	52	59	33	370
	33%	28%	14%	16%	9%	100%

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

Fuente: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

Definición de planes de mejora por cada proceso: Los planes de mejora deberán ser identificados por parte de los servidores responsables de la Secretaría General.

Durante los meses de octubre a diciembre 2020 se realizaron diferentes talleres a nivel de la Dirección Nacional y de las direcciones zonales y provinciales a fin de dar a conocer los principales cambios a nivel de estructura, productos, recursos, como resultado de la implementación de la reforma al EOP que se publicó en el 2019.

Las principales acciones realizadas se muestran a continuación:

GRÁFICO No. 65 Estrategia de implementación EOP



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

Mediante memorando Nro. SRI-NAC-SGC-2020-0803-M del 24 de noviembre de 2020, el Subdirector General de Cumplimiento Tributario remitió el “Informe de Justificación en propuesta de optimización y reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos”, mismo que detalla que desde el 21 de septiembre al 2 de octubre de 2020 el Servicio de Rentas Internas SRI, contó con la asistencia técnica del Departamento de Finanzas Públicas del Fondo Monetario Internacional FMI, misma que estuvo enfocada en fortalecer la gestión de la Dirección Nacional de Control Tributario, con un enfoque hacia los Grandes Contribuyentes en la Administración Tributaria de Ecuador, sus criterios de selección, los aspectos diferenciales en la vinculación con los mismos y la conformación de una unidad de control de Grandes Contribuyentes, que ejecute funciones prioritariamente operativas, con arreglo a buenas prácticas internacionales y a fin de asegurar e incrementar el potencial recaudatorio; por lo que se requiere una reestructuración del esquema de trabajo en la Subdirección General de Cumplimiento Tributario.

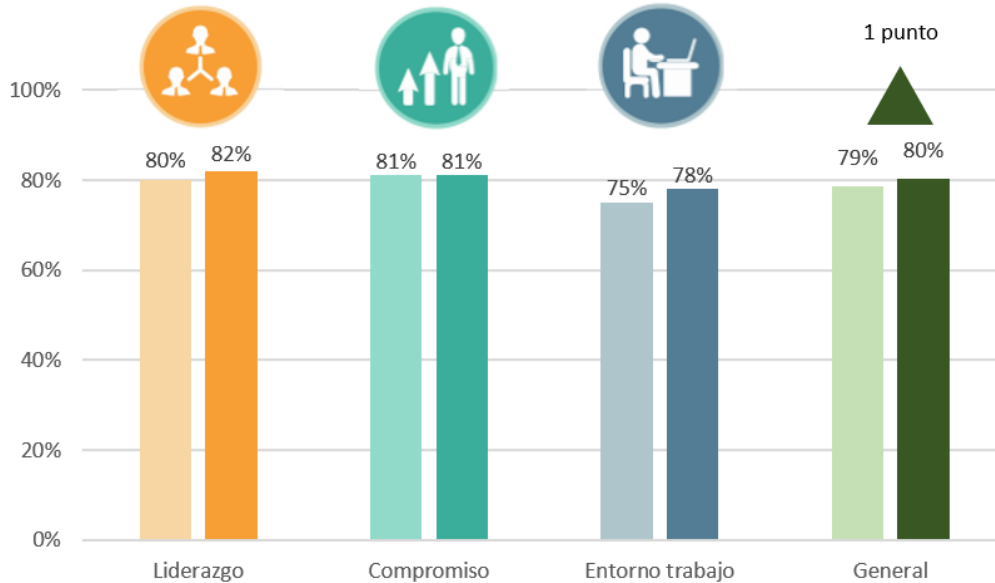
En atención a esta solicitud en el mes de diciembre de 2020 se emitió el Informe de Viabilidad Técnica para la creación de la Dirección de Grandes Contribuyentes, y se iniciaron las acciones correspondientes con el Ministerio del Trabajo para su aprobación.

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



Durante el primer trimestre del año en curso se obtuvo la percepción del ambiente laboral de las unidades administrativas del Servicio de Rentas Internas, bajo la metodología propuesta por el Ministerio del Trabajo (MDT). Se diseñó y ejecutó una campaña comunicacional persuasiva para el conocimiento y cumplimiento de la encuesta, alcanzando una participación del 94% a nivel nacional.

GRÁFICO No. 66 Resultados de clima laboral a nivel general



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

Fuente: Ministerio del Trabajo

El resultado promedio de la medición de clima laboral indica el aumento de 1 punto porcentual respecto al periodo de medición 2018, lo cual posiciona al SRI como una de las mejores instituciones con clima laboral a nivel de instituciones públicas.

Durante el mes de abril se socializaron los resultados pormenorizados a cada unidad administrativa a nivel nacional, las 19 reuniones de socialización de resultados fueron ejecutadas por videoconferencia con la participación de todos los involucrados.

A partir de 2019 el Ministerio del Trabajo dispuso que todas las instituciones de la Función Ejecutiva reporten en el sistema GPR el cumplimiento del "Plan Estratégico de Mejora" que contempla 5 estrategias institucionales:

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

En ese sentido, se ha consolidado y reportado en el sistema GPR los informes y evidencias que sustenten el cumplimiento de este indicador homologado N1. Durante el periodo enero – septiembre se elaboró y reportó en GPR el informe de cumplimiento anexando las evidencias correspondientes e informando a las contrapartes lo ejecutado.

Se ejecutó el taller virtual de clima laboral con el equipo de la Coordinación de Impuestos Especiales y Reguladores; el objetivo de este taller fue fortalecer la inteligencia emocional, empatía y resiliencia de los participantes para adaptarse de una mejor manera a las circunstancias actuales de trabajo en medio de la emergencia sanitaria.

Con la finalidad de contar con una retroalimentación directa de los equipos acerca de sus líderes, se realizó en el mes de abril la medición de percepción sobre el liderazgo, basada en 14 competencias consultadas, para cargos de Directores, Jefes Departamentales, Coordinadores y Supervisores de Equipo. La campaña comunicacional persuasiva alcanzó un porcentaje de participación del 94%.

Se realizaron 19 reuniones virtuales de socialización de resultados a través de videoconferencia donde se entregaron a detalle las calificaciones emitidas por los diferentes equipos de trabajo a nivel nacional.

Se levantaron planes de acción para las jefaturas que ameriten apoyo o refuerzo en alguna de las competencias evaluadas que menor retroalimentación tenga.

GRÁFICO No. 67 Campaña comunicacional de encuesta de liderazgo



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

Con el objetivo de fortalecer la filosofía institucional, se trabajó en una encuesta habilitada virtual y permanente a los servidores de SRI, en la que pueden realizar varios intentos poniendo a prueba sus conocimientos respecto a la esencia institucional, se evalúa la misión, visión, objetivos estratégicos, valores institucionales y otras preguntas apalancadas al conocimiento del SRI. La iniciativa es parte de la campaña de socialización del Sistema de Gestión Antisoborno.

Se desarrolló una campaña comunicacional para conocimiento y ejecución de la encuesta.

GRÁFICO No. 68 Campaña comunicacional – Iniciativa para filosofía institucional



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

El Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional en conjunto con la Dirección Nacional de Talento Humano planteó un plan de mejora institucional para brindar acompañamiento a los casos de

atención prioritaria identificados en la Encuesta de Clima Laboral y de Liderazgo Institucional del presente año.

La Coordinación de Calidad del Servicio y Cambio Institucional tuvo bajo su responsabilidad la organización y ejecución del evento “Jornadas de Liderazgo”, el cual consistió en dos sesiones de acompañamiento a los casos detectados con la participación de un coach externo, quien presentó su informe técnico y recomendaciones para cada caso. Estos informes técnicos fueron entregados formalmente tanto a las jefaturas inmediatas de los servidores involucrados como a la Dirección Nacional de Talento Humano.

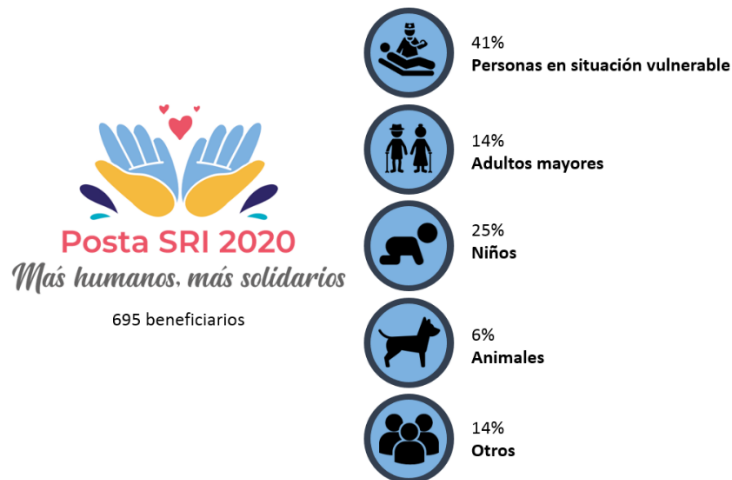
Se generó la iniciativa "Posta Solidaria 2020" que buscó fortalecer la confianza y reconocimiento social del SRI ante la ciudadanía, a través de prácticas solidarias organizadas e implementadas por los equipos de trabajo a nivel nacional. Se elaboró una campaña comunicacional, una galería fotográfica en agradecimiento por la colaboración brindada y se desarrolló una nueva estrategia en la que cada servidor podría realizar de manera individual su iniciativa, esto, considerando las restricciones de aglomeraciones y reuniones de personas. A continuación, se muestran los resultados globales de las iniciativas a nivel nacional y una parte de los comunicados generados para la misma.

GRÁFICO No. 69 Campaña comunicacional – Posta Solidaria



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

GRÁFICO No. 70 Resultados Globales – Posta Solidaria



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

Se elaboraron comunicados que fueron enviados a través de correo electrónico interno, los cuales permitieron socializar la actualización o creación de los documentos institucionales generados. Se socializaron un total de 37 documentos institucionales.

GRÁFICO No. 71 Pastillas comunicacionales de mejoras a procesos



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

Se socializó un total de 51 documentos institucionales.

TABLA No.108 Documentos institucionales socializados

Tipo del documento	Nombre del documento	Productos desarrollados	Mes implementación
Instructivo	Atención de trámites de exención de Impuesto a la Salida de Divisas	Pastilla	Enero
Instructivo	Disposiciones para el Seguimiento y Cumplimiento del SECODI	Pastilla	Enero
Instructivo	Supervisión, Revisión de Calidad y Seguimiento a los Procesos de Control Ejecutados en los Departamentos de Auditoría Tributaria	Pastilla	Enero
Instructivo	Para la atención de la devolución del IVA pagado en la adquisición local de chasises y carrocerías, que sean utilizados exclusivamente en la prestación del servicio de transporte terrestre público de pasajeros, en buses de servicio urbano	Pastilla, infografía	Enero
Procedimiento	Gestión del Reintegro Tributario	Pastilla, infografía, banner en intranet	Febrero
Procedimiento	Gestión por Procesos y Servicios	Pastilla, infografías	Febrero
Instructivo	Devolución del IVA a las sociedades y personas naturales que desarrollen proyectos de construcción de vivienda de interés social	Pastilla	Febrero
Procedimiento	Control de la Gestión Institucional	Pastilla	Marzo
Procedimiento	Planificación Institucional	Pastilla	Marzo
Política	Antisoborno	Pastilla, campaña comunicacional, iniciativa virtual, cartas, mensajes de WhatsApp	Marzo
Política	Comités institucionales	Pastilla, infografía	Abril
Política	Gestión de incidentes de seguridad	Pastilla	Mayo
Procedimiento	Gestión de tesorería	Pastilla	Mayo
Procedimiento	Gestión de riesgos no tributarios	Pastilla	Mayo
Procedimiento	Gestión de juicios contenciosos tributarios	Pastilla	Mayo
Instructivo	Gestión de riesgos de seguridad de la información	Pastilla, infografías	Mayo
Procedimiento	Previsiones y Estadísticas	Pastilla	Mayo
Instructivo	Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) pagado en actividades de producciones audiovisuales, televisivas y cinematográficas	Pastilla	Mayo
Instructivo	Gestión de liberaciones tecnológicas	Pastilla	Mayo
Procedimiento	Gestión por procesos y servicios	Infografías, estrategia para 6 meses de socialización, taller virtual	Junio
Instructivo	Para el análisis de la creación/modificación/eliminación e implementación de incentivos y beneficios tributarios	Pastilla	Junio

Tipo del documento	Nombre del documento	Productos desarrollados	Mes implementación
Procedimiento	Formación y Capacitación del Talento Humano	Pastilla	Junio
Instructivo	Gestión de incidentes de seguridad de la información	Pastilla, infografías	Junio
Procedimiento	Gestión de juicios contenciosos y tributarios	Talleres virtuales, videoconferencias, infografías, presentaciones	Junio
Instructivo	Devolución del excedente del anticipo de impuesto a la renta	Pastilla	Junio
Instructivo	Gestión Operativa de las Consultas de Valoración Previa	Pastilla	Junio
Procedimiento	Gestión de Medidas Cautelares	Pastilla	Julio
Procedimiento	Gestión de Archivo Institucional	Pastilla, infografía, espacio en la intranet, banner intranet	Julio
Política	Ambiental	Pastilla	Julio
Instructivo	Gestión operativa del intercambio de información previa petición y espontáneo	Pastilla	Julio
Instructivo	Validación de datos del ciudadano en los servicios del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos - SINARDAP	Pastilla	Agosto
Política	Seguridad Física Institucional	Pastilla	Agosto
Instructivo	Atención de solicitudes de componentes físicos de seguridad (CFS) creados en la aplicación web SIMAR	Pastilla	Septiembre
Procedimiento	Gestión de Cobro	Pastilla, carta desde la subdirección	Septiembre
Procedimiento	Control de Transacciones y Mercancías	Pastilla, carta, iniciativa virtual	Septiembre
Instructivo	Atención de unidades de almacenamiento de stock (SKU's) creados en la aplicación web SIMAR	Pastilla	Septiembre
Procedimiento	Evaluación y Mejora del Desempeño	Iniciativa, folleto, 3 metodologías, pastilla	Septiembre
Instructivo	Recepción de denuncias administrativas	Pastilla	Octubre
Procedimiento	Programación del Talento Humano	Pastilla y folleto	Octubre
Procedimiento	Portafolio de programas y proyectos institucionales	Pastilla	Octubre
Política	Arquitectura institucional	Pastilla	Octubre
Procedimiento	Gestión de juicios contenciosos tributarios	Pastilla, infografías, taller	Octubre
Instructivo	Atención de trámites y control de espectáculos públicos	Pastilla	Noviembre
Procedimiento	Gestión del Cambio Institucional	Pastilla	Noviembre
Instructivo	Devolución del IVA a las personas adultas mayores	Pastilla	Diciembre
Instructivo	Creación, modificación o cierre de oficinas prestadoras de servicio	Pastilla	Diciembre
Instructivo	Definiciones Jurídico Técnicas Institucionales	Pastilla	Diciembre
Instructivo	Riesgos de Seguridad Informática	Pastilla	Diciembre
Procedimiento	Comunicación Institucional	Pastilla	Diciembre

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

Con el objetivo de identificar oportunidades de mejora para los procesos inherentes a Secretaría, se desarrolló una encuesta habilitada a todos los servidores del SRI, para obtener ideas de posibles actividades que fortalezcan la gestión de este proceso.

GRÁFICO No. 72 Encuesta para mejora de procesos de secretaría



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

Como parte de la socialización del Sistema de Gestión Antisoborno, se desarrollaron varias actividades con el fin de interiorizar la información de la Política Antisoborno. Esta campaña fue de alta importancia para la institución ya que se busca plasmar una cultura de honestidad y transparencia institucional, destacando como principales productos los siguientes:

- 2 pastillas publicitarias.
- Espacio en la intranet con despliegue de la Política.
- 2 pastillas persuasivas destacando el contenido relevante del documento.
- Iniciativa virtual dirigida a todo el SRI para el control de lectura.
- Cartas desde la Dirección General con mensajes de interiorización de la esencia del documento.

GRÁFICO No. 73 Campaña de socialización de la Política Antisoborno



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

El Servicio de Rentas Internas desde hace más de 5 años ha venido realizando autoevaluaciones periódicas en el proceso de mejora continua con el propósito de fortalecer sus sistemas de gestión para asegurar la satisfacción de la ciudadanía, certificando paulatinamente diferentes niveles de madurez del Programa Nacional de Excelencia - PROEXCE. Como resultado de estos esfuerzos institucionales, el 26 de febrero de 2020 el Ministerio del Trabajo, de acuerdo con el informe técnico de la evaluación externa realizada, felicitó al SRI por haber sustentado con informes técnicos y las evidencias requeridas para la certificación del máximo nivel de madurez dentro del PROEXCE denominado "EXCELENTE", demostrando a lo largo de los últimos años la implementación de buenas prácticas con resultados exitosos y sostenibles.

GRÁFICO No. 74 Pastillas comunicacionales de reconocimiento por el nivel alcanzado



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

Se elaboró un plan de acción con el objetivo de gestionar las oportunidades de mejora identificadas durante la autoevaluación de los procesos para el cuarto nivel de madurez, y se entregó la solicitud para el Premio Nacional de Excelencia con el informe relatorio de la gestión institucional.

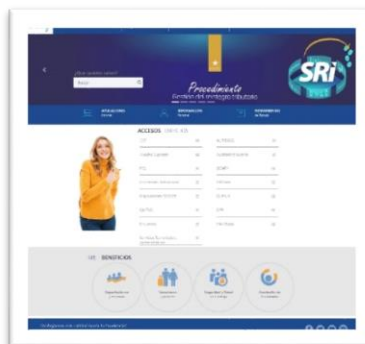
Una vez alcanzado el cuarto nivel de madurez el SRI postuló y ganó el Premio Nacional de Calidad y Excelencia en el Servicio Público. Este galardón es otorgado por el Ministerio de Trabajo (MDT), por ser una entidad pública referente a escala nacional en calidad, competitividad y liderazgo que ha demostrado resultados sostenibles de eficiencia y productividad, calidad de servicio y desarrollo de las personas.

La premiación se realizó en julio del presente año y actualmente el SRI es la primera institución pública en obtener dicho reconocimiento.

Desde el 2019 el proyecto “Rediseño Portal Intranet” contempla una nueva distribución de la información apalancada en la gestión por procesos institucional con un nuevo enfoque colaborativo. Actualmente se encuentra en producción y uso por parte de los servidores; sin embargo, se está haciendo una actualización a la Plataforma Liferay que contempla lo siguiente:

- Nueva imagen, interfaz moderna hacia las nuevas tendencias (ONE PAGE), adaptable a todas las pantallas y dispositivos de la institución.
- Mejor organización de páginas por direcciones.
- Nuevas herramientas para mejora de la gestión (buzón de usuarios, recepción de notificaciones, flujo de tareas, calendario de actividades).

GRÁFICO No. 75 Imagen de contenidos en la Intranet



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

Se organizó a través de videoconferencia una charla informativa con la participación de los usuarios impactados de la Dirección Nacional Administrativa Financiera y Dirección Nacional de Talento Humano por la implementación de la nueva herramienta informática SINAFIP que a partir de enero 2021 reemplazará a los sistemas ESIGEF, SPRYN y Sistema de Bienes y Existencias. Adicionalmente se ha brindado un acompañamiento en la difusión de material informativo y atención de consultas para facilitar el proceso de capacitación técnica impartido por el Ministerio de Finanzas a los usuarios impactados.

Con el objetivo de socializar la Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria, la Coordinación de Calidad del Servicio y Cambio Institucional en colaboración con el Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria, desarrollaron una iniciativa con la información más relevante y genérica que los colaboradores deberían conocer al respecto. Incluye diseño y elaboración de material comunicacional.

GRÁFICO No. 76 Imagen de la iniciativa virtual cargada en la plataforma CEF



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

Con el objetivo de dar a conocer los procesos institucionales de planificación se diseñó y elaboró un taller en la plataforma del Centro de Estudios Fiscales (CEF), en la cual, a nivel nacional se socializó a través de webinars la información más relevante de cada proceso. Mediante actividades técnicas y lúdicas se buscó interiorizar en el conocimiento de los servidores lo realizado en la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica. A continuación, se listan los temas tratados:

- Arquitectura institucional
- Planificación
- Procesos y servicios
- Control de gestión
- Portafolio institucional, seguridad de la información

GRÁFICO No. 77 Imagen Taller de planificación



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

Con el objetivo de dar a conocer la funcionalidad del nuevo Sistema de Catastro Tributario se realizó una iniciativa virtual con los aspectos más relevantes y de impacto en los públicos objetivos a nivel nacional. El nuevo Sistema de Catastro Tributario reemplaza al Sistema Nacional de RUC, por lo que fue necesario la intervención de los dueños del producto en capacitaciones virtuales enfocadas a procesos de la cadena de valor. Se desarrollaron también actividades dentro de la plataforma del Centro de Estudios Fiscales (CEF).

GRÁFICO No. 78 Imagen de la iniciativa virtual de catastro tributario



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

Con el objetivo de dar cumplimiento a la metodología establecida por el Ministerio del Trabajo (MDT) y Ministerio de Telecomunicaciones (MINTEL), mensualmente se gestiona la alineación institucional en materia de servicios, manteniendo actualizado el Catálogo de Servicios institucional (Taxonomía). Esta herramienta contempla los servicios, casos y trámites que el SRI brinda al contribuyente y ciudadano, que al mes de diciembre de 2020 son:

GRÁFICO No. 79 Servicios, casos y trámites actualizados a diciembre 2020



21 servicios



116 casos



477 trámites

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

Se ha generado mensualmente el tablero de Asistencia al Ciudadano, el cual permite realizar un análisis oportuno y generar mejora en los servicios institucionales, a través de la visualización de la información referente a transaccionalidad (atención y tiempos), productividad, satisfacción (percepción del contribuyente).

Durante el periodo de enero - diciembre se han elaborado también tableros con información referente a los trámites del catálogo de servicios, con información del volumen de atenciones, canal de atención y quejas del ciudadano.

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

GRÁFICO No. 80 Tablero resumen de Qlik Sense



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

El indicador homologado *“Tiempo de atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC”*, se ha cumplido satisfactoriamente durante los diferentes bimestres, contestando y solventando la información de las observaciones ingresadas oportunamente.

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información en febrero del presente año emitió la Norma Técnica para el Diagnóstico Económico y Criterios de Priorización de Trámites, documento que establece la metodología para realizar el cálculo de costo y priorización de trámites para simplificar en el 2020.

En este sentido el Servicio de Rentas Internas lideró el proceso para la obtención del Plan Anual de Simplificación de Trámites. De la aplicación de dicha metodología se han priorizado 166 trámites de los 477 habilitados al contribuyente, mismos que serán intervenidos para una mejora en el proceso/servicio y facilidad de acceso al ciudadano.

Durante mayo y septiembre del presente año se ha brindado apoyo al Proyecto de Trámites y Genéricos, en la generación de formularios de habilitación de ingreso de trámites a través de la plataforma GOB.EC.

A partir de agosto 2020, se gestionó la actualización de información de todo el catálogo de trámites, misma que se cargó en los repositorios correspondientes de información como la plataforma GOB.EC y Gobierno Por Resultados (GPR).

Las liberaciones de formularios para el ingreso de trámites en la plataforma GOB.EC, se han planificado de acuerdo con lo siguiente:

- Septiembre 2020: 124
- Octubre 2020: 132
- Noviembre 2020: 55

TABLA No.109 Detalle de trámites habilitados en diferentes canales

Catálogo de servicios hasta diciembre 2020			477
Plataforma GOB	SRI en línea	Presenciales	
311	146	20	

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

Se estima habilitar el 96% de los trámites del catálogo de servicios a través de canales electrónicos para el presente año.



Durante febrero 2020 el Ministerio del Trabajo aprobó la metodología propuesta por el SRI para obtener el porcentaje de satisfacción del usuario externo, esta metodología interna contempla aristas de evaluación mediante encuestas presenciales a los contribuyentes y ciudadanos, donde se consideran los siguientes factores o dimensiones de calidad:

- Tangibilidad
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad y profesionalidad
- Empatía

Debido a la emergencia sanitaria no se pudo cumplir con la evaluación presencial programada para el primer semestre, sin embargo, se ejecutó la evaluación del canal telefónico en reemplazo del presencial y juntamente con la evaluación planificada del canal electrónico se presentaron los resultados de las encuestas realizadas entre los meses de octubre y noviembre de 2020.

8.4. Departamento de Seguridad Institucional

Durante el primer trimestre del año 2020 se realizó el acompañamiento metodológico para el levantamiento de cuatro (4) matrices de riesgos y controles de los siguientes procesos institucionales de cadena de valor: 1. Gestión de Cobro, 2. Administración de Canales de Atención - Denuncias 3. Gestión de Reintegro Tributario, 4. Gestión de Medidas Cautelares.

En el segundo trimestre del año 2020 se realizó el acompañamiento metodológico para el levantamiento de cinco (5) matrices de riesgos y controles de los siguientes procesos institucionales de cadena de valor: 1. Gestión del Registro de las Recaudaciones, 2. Gestión de Valija y Mensajería 3. Gestión de los Procesos Judiciales Tributarios (Procuración), 4. Control de Omisos, 5. Control de Inconsistencias.

En el tercer trimestre del año 2020 se realizó el acompañamiento metodológico para el levantamiento de cinco (5) matrices de riesgos y controles de los siguientes procesos institucionales de cadena de valor: 1. Gestión de Trámites, 2. Gestión de Notificaciones 3. Catastro Tributario, 4. Catastro Vehicular, 5. Entrega y Recepción de Información Fiscal.

En el cuarto trimestre del año 2020 se realizó el acompañamiento metodológico para el levantamiento de cinco (5) matrices de riesgos y controles de los siguientes procesos institucionales de cadena de valor: 1. Gestión de Reclamos, 2. Gestión de Recursos de Revisión 3. Auditoría Tributaria, 4. Gestión de Infracciones, 5. Control de Diferencias.

Se ejecutó el proyecto de implementación del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) basado en la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 37001:2016, con el apoyo de un consultor externo. El proyecto tiene un avance del 100% y se encuentra registrado en el Sistema de Gestión por Resultados GPR, herramienta administrada por el Departamento de Planes, Programas y Proyectos.

Se aprobó, publicó y difundió el Procedimiento de Gestión de Riesgos No Tributarios versión 5.

Se cargó en el Sistema de Gestión por Resultados GRP, el Indicador de Nivel de Riesgos No Tributarios (IRNOT). El resultado del nivel de riesgo no tributario institucional, al 31 de diciembre de 2020, es de **42.23%**, equivalente a un nivel de riesgo **MEDIO**.

Se definió crear un nuevo indicador para el año 2021 referente a los seguimientos de la implementación de medidas de mitigación y/o controles. Se definió incorporar dentro del Indicador de Riesgos No Tributarios – IRNOT, dos tipos de riesgos adicionales: Riesgos en los Procesos y Riesgos en Programas y Proyectos.

Se planificó brindar acompañamientos metodológicos a los responsables de 26 procesos institucionales, para el año 2021.

En el primer trimestre del 2020 se elaboró el informe correspondiente al cuarto trimestre del año 2019, sobre los incidentes de seguridad suscitados, el cual fue remitido vía correo electrónico a los miembros principales del Comité de Gestión de Crisis.

En el segundo trimestre del 2020 se elaboró el informe correspondiente al primer trimestre del año 2020, sobre los incidentes de seguridad suscitados, el cual fue remitido vía correo electrónico a todos los miembros del Comité de Seguridad de la Información, y se presentó en la sesión 2020-03 del mismo Comité, el 15 de junio de 2020.

En el tercer trimestre del 2020, el informe de incidentes del segundo trimestre de 2020 se socializó con memorando a los departamentos responsables de los incidentes de seguridad.

En el tercer trimestre del 2020 se elaboró y aprobó el Plan de Implementación de la Política de Gestión de Incidentes de Seguridad, versión 3 vigente desde 13 de mayo de 2020, en atención a una de las actividades programadas en el Proyecto Foro Global.

En el tercer trimestre del 2020 se obtuvo la cotización de Compuequip DOS S.A. actual proveedor de la herramienta HP Service Manager (HPSM), para el registro y gestión de todo tipo de incidentes de seguridad, en atención a una de las actividades programadas en el Proyecto Foro Global.

En el cuarto trimestre del 2020 se finalizó hasta el 31 de diciembre de 2020 con la ejecución del plan de implementación de la Política de Gestión de Incidentes de Seguridad y se solicitó los informes de gestión de incidentes de seguridad a los responsables de cada categoría de incidentes, correspondientes al cuarto trimestre de 2020.

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

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

En el segundo trimestre del año 2020 se elaboró el plan de pruebas integrales del Plan de Continuidad Institucional y Manejo de Crisis - BCP (Business Continuity Plan).

Las pruebas integrales de los planes de continuidad se las realizó el día 24 de octubre del año 2020. Se generó el informe de resultados de la prueba integral del Plan de Continuidad Institucional y Manejo de Crisis - BCP (Business Continuity Plan). Se solicitó los planes de acción de remediación para aquellos planes de continuidad específicos que obtuvieron una calificación menor a 80 puntos.

Se está gestionando la actualización del Análisis de Impacto a las Operaciones - BIA (Business Impact Analysis) hacia la versión 2.

Se está gestionando la actualización de los diferentes Planes de Continuidad hacia la versión 2.
Se actualizó la Política de Comités Institucionales a su versión 6.

Se conformó el Comité de Seguridad de la Información. Se mantuvo diecisiete (17) sesiones durante el año 2020, en las que se han presentado temas relacionados a la gestión de riesgos e incidentes institucionales, así como también aspectos relacionados a la continuidad de las operaciones.

Se actualizó la Política de Gestión de Incidentes de Seguridad hacia la versión 3.

Se desplegó la iniciativa virtual “Sistema de Gestión de Seguridad de la Información” a través de la plataforma de e-learning del Centro de Estudios Fiscales CEF, dirigida a todos los servidores de la Institución. Se tuvo 2 941 participantes.

Se brindó capacitación sobre “Seguridad de la Información, Confidencialidad y Protección de Datos” a personal que solicitó el curso como parte del Plan Anual de Capacitación 2020.

Se brindó una segunda capacitación sobre “Seguridad de la Información, Confidencialidad y Protección de Datos” a personal del Proceso de Gestión de Cobro, tanto de la Dirección Nacional, así como de la Zonal 9. Se elaboró y aprobó la Política de Seguridad de la Información para Proveedores y Contratistas de TI versión 1.

Se elaboró el Plan Operativo de Evaluación y Monitoreo 2020, que prevé la verificación del cumplimiento de la normativa interna relacionada a la seguridad de la información; y determinar las irregularidades y desviaciones respecto de:

- El acceso y uso de la información institucional por parte de los servidores
- Implementación de los estándares de seguridad para la configuración de los componentes de la infraestructura tecnológica institucional

Los operativos de evaluación y monitoreo permiten reducir los riesgos de fuga y/o mal uso de información, así como la indisponibilidad de los recursos tecnológicos asociados que soportan los servicios que el SRI provee a los contribuyentes y a la ciudadanía en general.

El cumplimiento de las actividades previstas en el Plan Operativo de Evaluación y Monitoreo para el período de enero a diciembre del presente año es del 100%. Se ha ejecutado veinte y uno (21) operativos con sus respectivos informes de resultados, los mismos que fueron notificados a las unidades administrativas responsables para la implementación de recomendaciones, como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

TABLA No.110 Resultado de ejecución de evaluación, monitoreo y control hasta diciembre 2020

TIPO DE CONTROL	DESCRIPCIÓN	Ene-Dic PLANIFICADO	Ene-Dic EJECUTADO
Evaluación de cumplimiento en configuración de estándares de seguridad en equipos tecnológicos	Análisis y evaluación de Vulnerabilidades Base de Datos	1	1
	PCs (Carpets Compartidas)	1	1
	Evaluación de vulnerabilidades de servidores de correo electrónico institucional.	1	1
	Evaluación de vulnerabilidades de infraestructura del Sistema de Catastro Vehicular – Internet	1	1

TIPO DE CONTROL	DESCRIPCIÓN	Ene-Dic PLANIFICADO	Ene-Dic EJECUTADO
	Informe de Evaluación del Uso y Acceso a la información sensible de infoview por parte de los usuarios externos	1	1
	Informe bimestral de monitoreo de cuentas con privilegios de modificación o eliminación de información	1	1
Evaluación de cumplimiento en la autorización de accesos y servicios de seguridad en la red institucional	Base de Datos – Privilegiados	1	1
	Evaluación de cumplimiento en la autorización de accesos y servicios de seguridad en la red institucional Reglas Temporales Firewall	1	1
	Evaluación de vulnerabilidades de seguridad de la información de las herramientas colaborativas - Google Meet.		1
	Informe de las actividades ejecutadas para la implementación de la restricción de acceso a puertos USB y correo externo institucional.		1
	Evaluación de usuarios con altos privilegios en el Directorio Activo	1	1
	Evaluación de usuarios beneficiarios de la solución de respaldos automáticos de información	1	1
	Informe de Evaluación del Uso aceptable de servicios y/o recursos tecnológicos institucionales	1	1
	Informe Bimestral Monitoreo de Cuentas Con Privilegios de Modificación o Eliminación de Información Agosto-Diciembre 2020.SRI-NAC-SIT-2020-233	1	1
Verificación del uso de información y servicios tecnológicos	Evaluación de "Declaraciones cargadas desde la red institucional"	1	1
	Evaluación de transacciones ejecutadas por usuarios técnicos con altos privilegiados en las bases de datos de producción	1	1
	Evaluación del uso del servicio de acceso a dispositivos de almacenamiento externo (USB)	1	1
	Verificación del uso de información y servicios tecnológicos para mitigar riesgos de fuga y/o mal uso de información - USB Análisis de información masiva	1	1
	Evaluación de transaccionabilidad de usuarios privilegiados - REVOKE, SHUTDOWN, TRUNCATE TABLE, UPDATE, CREATE USER, DELETE, DROP, INSERT y SELECT	1	1
	Evaluación de uso de información sensible - (Matriz de Activos, Rotef, Reporte Tributario (IEA), Sistema de Investigación de Riesgos (SIR), Anexos accionistas participes socios (APS))	1	1
	Informe de Control de accesos a información crítica.	1	1
TOTAL INFORMES		19	21

Elaborado por: Coordinación Nacional de Evaluación de Seguridad Institucional

Fuente: Indicadores de la Coordinación de Evaluación de Seguridad Institucional

Adicionalmente, se ha realizado las siguientes actividades no incluidas en el POA 2020:

- Levantamiento de matriz de riesgos de herramientas colaborativas.
- Levantamiento de iniciativas de proyectos de inversión de seguridad, con el objetivo de implementar varios controles requeridos por el EGSi v2.
- Revisión de la Política de Seguridad Física.
- Revisión del Procedimiento de Operación de Servicios Tecnológicos.
- Elaboración del Protocolo de Uso de Herramientas Colaborativas.
- Elaboración de la documentación y mecanismos para la revocación de permisos a servicios tecnológicos institucionales (USB, correo electrónico entre otros).
- Elaboración de los TDRs para contratación del análisis de vulnerabilidades del Sistema de Matriculación Vehicular, solicitado por la SDGCT y la DG.
- Documentos contractuales para la adquisición de la herramienta forense informática a ser utilizada en el DSI.
- En el cuarto trimestre se lanzó el proceso de contratación SIE-SRINAC-014-2020 para la renovación de la herramienta de auditoría forense, proceso declarado desierto, ya que el único oferente no

cumplió con los requisitos descritos en la Normativa de Contratación Pública, en el 2021, será solicitado nuevamente el presupuesto para el nuevo lanzamiento.

En el mes de enero del 2020 se participó en la segunda preevaluación ejecutada por parte de los expertos del Foro Global, quienes verificaron el avance de las actividades de remediación y el nivel de cumplimiento de las mejores prácticas en relación con la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Desde enero hasta diciembre del presente año se ejecutaron actividades de remediación relacionadas al Proyecto de Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información con Fines Fiscales, las cuales se detallan a continuación:

- Instructivo de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información.
- Instructivo de Verificación de Conductas irregulares en el ámbito administrativo.
- Instructivo de Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información.
 - o Levantamiento de activos críticos del Proceso de Catastro Vehicular
 - o Levantamiento de la matriz de riesgo de seguridad de la información aplicado al Proceso de Catastro Vehicular
 - o Metodología del cálculo del Indicador de Riesgo de Seguridad de la Información (IRSI)
 - o Plan de gestión de riesgos identificados
- Lineamiento Técnico de Evaluación de la Gestión de Usuarios Finales
- Lineamiento Técnico de Evaluación de la Gestión de usuarios con altos privilegios
- En la Clasificación de la información Institucional se ha realizado las siguientes actividades:
 - o Definición de los niveles de sensibilidad de la información, los mismos que se encuentran incluidos en la actualización de la Política Seguridad de la Información.
 - o Socialización de las matrices de clasificación de activos de la información documental y de conceptos, a los responsables de los procesos institucionales.
 - o Levantamiento de las matrices de clasificación de activos de la información documental y de conceptos, con los responsables de los procesos de la cadena de valor.
 - o Levantamiento de las matrices de clasificación de activos de la información documental y de conceptos, con los responsables de los procesos habilitantes de asesoría y de apoyo.

Se realizaron las gestiones necesarias para coordinar la ejecución de las pruebas de penetración a la plataforma tecnológica institucional, con el apoyo del Comando de Ciberseguridad de las Fuerzas Armadas (COCIBER). Se elaboró y firmó el Convenio Interinstitucional entre el Ministerio de Defensa y el Servicio de Rentas Internas, así como la elaboración de las especificaciones técnicas que establecen el alcance de las pruebas técnicas. En el mes de junio de 2020 se ejecutó la primera fase de las pruebas de penetración y se mantuvo una reunión preliminar para informar los hallazgos identificados.

En el mes de julio se ejecutó la segunda fase de estas pruebas; y se efectuó reuniones con el personal del Comando de Ciberdefensa de las Fuerzas Armadas del Ecuador y el personal de la Dirección Nacional de Tecnología.

En el mes de agosto el Comando de Ciberdefensa de las Fuerzas Armadas del Ecuador finalizó la ejecución de las pruebas de penetración (Ethical Hacking) del sitio web del Servicio de Rentas Internas www.sri.gob.ec y del análisis del sitio web del aplicativo CRS, el detalle de las vulnerabilidades técnicas encontradas y las recomendaciones a implementar se encuentran en el informe técnico y en el informe ejecutivo, mismos que fueron entregados en el mes de diciembre al Departamento de Seguridad Institucional. Posteriormente el Departamento de Seguridad Institucional puso en conocimiento de la DNT los mencionados informes, y se solicitó que se establezca el cronograma con las actividades de remediación de las vulnerabilidades identificadas y documentadas en dichos informes. Una vez conocido el cronograma con las actividades de



remediación establecido por la DNT, se espera dar inicio a la ejecución de dicho plan, con el seguimiento periódico del DSI.

A fines de diciembre 2020 la Dirección Nacional de Tecnología mediante memorando SRI-NAC-SEI-2020-0352-M informó al Departamento de Seguridad Institucional el plan de tratamiento de las observaciones emitidas en el informe técnico por parte de los evaluadores del Comando de Ciberseguridad de las Fuerzas Armadas, el mismo que será ejecutado en el año 2021, en este sentido el Departamento de Seguridad Institucional realizará el seguimiento respectivo al cumplimiento del referido plan.

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) mediante oficio Nro. MINTEL-DNISII-2020-0033-O con fecha 3 de abril de 2020, informó al Servicio de Rentas Internas que se ha creado un Programa Institucional en el sistema Gobierno por Resultados (GPR), para el seguimiento de la implementación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información y solicitó crear en GPR el Proyecto denominado "Implementación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la información (EGSIV2)" que deberá estar alineado al Programa "Gestión de la seguridad de la Información en las entidades de la Administración Pública Central EGSIV2", cuyo plazo para la implementación de la versión 2 del EGSIV2, vence en julio del 2021.

Desde el cuarto trimestre del presente año, se ejecutaron actividades relacionadas con el proyecto EGSIV2, asignadas al Departamento de Seguridad Institucional, y cuya ejecución en el cuarto trimestre se realizó la presentación al Comité de Seguridad Institucional para la aprobación de los hitos del proyecto del Esquema Gubernamental de Seguridad de la información EGSIV2 y entregados al MINTEL:

- Hito 6: Informe de la Evaluación de los Riesgos, aprobado
- Hito 7: Declaración de Aplicabilidad (SoA), aprobado.
- Hito 8: Plan de Tratamiento de los riesgos, aprobado.

Con el fin de promover el nivel de conocimiento y sensibilización de los servidores de la Institución en la aplicación de la "Política de Seguridad de la Información Institucional" respecto a la seguridad en el acceso y uso de la información institucional, así como también de los servicios tecnológicos relacionados, se planificó para el año 2020 la ejecución de la campaña de difusión y concienciación, dirigida a los servidores de la Institución, semejante a la realizada el año anterior. El avance de cumplimiento de la ejecución de la campaña, para el primer semestre de 2020 ha sido del 76%, cumpliendo así con lo planificado. Hasta la fecha del presente informe, se han enviado las siguientes pastillas comunicacionales:

- Información importante sobre VPN.
- Alerta contra campañas fraudulentas.
- Protege la información institucional.
- Alcance Política de gestión de incidentes de seguridad.
- Protege tu información de correos desconocidos.
- Evita la fuga de información institucional.
- Protege la información institucional.
- Tu contraseña es tu responsabilidad.
- Teletrabajo libre de ciberataques.
- ¡ALERTA! Evita ciberataques.
- ¿Qué es el EGSIV2?
- Eres jefe departamental - Recuerda tus responsabilidades con la seguridad institucional.
- Alcance Des habilitación de accesos a servicios tecnológicos institucionales
- Uso Adecuado De Equipos Portátiles
- Conoce al nuevo Oficial de Seguridad de la Información (OSI)



- Responsabilidades del Oficial de Seguridad de la Información
- Des habilitación de accesos a servicios tecnológicos institucionales
- Conoce lo que es un correo SPAM
- Políticas de escritorio limpio (NotiSRI)
- Avancemos con paso firme en pro de la transparencia fiscal
- ¡Cuidado con tu computador!
- ¡Cuida la información institucional que manejas!

En el mes de diciembre con el apoyo de la Coordinación de Calidad de Servicio y Cambio Institucional se desarrolló el WEBINAR “Taller de Seguridad de la Información” dirigida a todos los servidores del SRI, del cual se obtuvo un total de 2238 servidores participantes.

Dentro de las responsabilidades asignadas al Departamento de Seguridad Institucional se encuentran productos para la prevención del fraude y la verificación de conductas irregulares en el ámbito administrativo.

En este contexto, durante el periodo de enero a diciembre del año 2020, el Departamento de Seguridad Institucional ha recibido treinta y un (31) denuncias de posibles conductas irregulares por parte de los servidores. En el mismo periodo se finalizaron veinte (20) casos de verificación con respecto a las denuncias presentadas, con la elaboración de los respectivos informes de verificación.





Informe de labores

Dirección Nacional de
Tecnología

9. DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍA

9.1. Departamento de Planificación TI

Se elaboró y/o actualizó las siguientes arquitecturas tecnológicas de solución: Arquitectura Tecnológica de la Solución SIS CRS (proyecto Foro Global) Fase 1, Arquitectura Tecnológica Preliminar de la Solución SIS CRS (proyecto Foro Global) - Fase 2 (CTS), Arquitectura Tecnológica de la Solución SIS Recaudación, Arquitectura Tecnológica de la Solución Devolución Tercera Edad, Arquitectura Tecnológica de la Solución Devolución de IVA a Exportadores, Arquitectura Tecnológica de la Solución Core Anexos, Arquitectura Tecnológica de la Solución Servicio FTP, Arquitectura Tecnológica de la Solución Seguridad Aplicaciones, Arquitectura Tecnológica de la Solución Cupos de Alcohol, Arquitectura Tecnológica de la Solución CRS (proyecto Foro Global) - Fase 2 (CTS), Arquitectura Tecnológica de la Solución Matriculación Vehicular y Arquitectura Tecnológica de la Solución Gestión de Cobro. Se actualizaron la Arquitectura Tecnológica General de Data Warehouse y la Arquitectura Tecnológica General de Seguridad Informática. Además, se actualizaron los estándares: Estándar de Desarrollo Tecnológico Plataforma Java EE, Estándar Tecnológico de Desarrollo de aplicaciones JAVA – Seguridad, Estándar Convenciones de Codificación Lenguaje de Programación JAVA.

Se trabajó en la investigación de alternativa para la herramienta Magic Draw, en la Investigación de sistema operativo de software libre para computadoras personales, en la investigación para propuesta de repositorio intermedio de pistas de auditoría en archivos JSON, en la investigación de integración Oracle Datamodeler con GIT para revisiones con SonarQube (estado en revisión), en la investigación de alternativas de inteligencia artificial con aplicación a chatbot y en la investigación de alternativas de uso de herramientas de análisis de información.

Se generó el Informe de Cumplimiento del Plan de Capacidad 2018-2021 del segundo semestre de 2019 y primer semestre del 2020 y los Informes de Capacidad para: Masividad 2020, Plan Excepcional de Pagos, Propuesta de análisis de ampliación de plazos de declaraciones en abril 2020, Optimización de procesamiento de capa media, Análisis de la capacidad requerida para respaldar el ambiente no productivo y Capacidad Requerida en Cintas para Respaldo Un Año de Información. Además, se elaboró la Estimación Temprana del Servicio Inteligencia para la Gestión Componente CRS (Foro Global) Fase 2.

Se evaluó para el cuarto trimestre del 2019 y primer, segundo y tercer trimestre del 2020 el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios donde se obtuvo un cumplimiento del 98% que comparados con la meta del 94% sobre pasan el 100% de cumplimiento.

Se elaboró el Acuerdo de Nivel de Servicio para Foro Global (CRS) y el Acuerdo de Nivel de Servicio de Infraestructura para la Herramienta Pentaho – Dpto. De Riesgos Tributarios.

Se trabajó en el diseño de los siguientes servicios tecnológicos: Servicio de Gestión de Información Interna (Cubo Recaudación) (ficha, mapa y capacidad), Servicio de Inteligencia para la Gestión (Foro Global) (ficha y mapa), Servicio de Catastro Contribuyentes (componentes Catastro y Gob) (ficha, mapa y capacidad), Servicio de Devolución de Impuestos (Sectores Prioritarios automático y Reintegro y Medidas Cautelares) (ficha, mapa y capacidad), Servicio de Controles Extensivos (Controles Tributarios) (ficha, mapa y capacidad), Servicio Gestión de la Recaudación (ficha, mapa y capacidad), Servicio de Anexos e Informes (ficha, mapa y capacidad), Servicio de Declaraciones (ficha, mapa y capacidad), Servicio Gestión de la Operación (ficha, mapa y capacidad), Diseño del Servicio Portal (componente Liferay) (mapa), Gestión de la Documentación (ficha, mapa y capacidad) y Gestión de Accesos (ficha, mapa y capacidad).

Se elaboró el Plan Institucional de TI para el periodo 2020 – 2021 y la Programación Anual de la Planificación para el año 2021. Además, se elaboró el Informe de Labores del cuarto trimestre del 2019 y el Informe de Labores del periodo: enero a septiembre del 2020 para el control del Plan Institucional de TI.

Se postuló el proyecto de inversión pública del SRI para el ciclo PAI 2021 y se elaboró el presupuesto referencial para el Programa INNOVA. Se actualizó la matriz de riesgos y controles de los procesos que se encuentran a cargo del Departamento de Planificación TI.

Se elaboró y formalizó las siguientes arquitecturas de la solución de: Genérico de Alertas y Avisos release 3 y 4, Genérico Generador de Documentos release 1 y 2, Genérico Grupos de Trabajo release 1 y 2, Trámites release 1 y 2, Gestión de Flujos release 1 y 2, Catastro release 5, Gestor de Obligaciones y Beneficios release 5, Recaudación release 9 y Devoluciones release 5 y 6.

Se actualizó y formalizó la Arquitectura General de Seguridad Informática, Arquitectura General de Infraestructura y Arquitectura General de Redes y Comunicaciones. Se elaboró y/o actualizó y formalizaron los siguiente documentos: Guía del Proyecto Base Batch, Guía de Componente de Reglas de Negocio, Guía de Implementación de Oracle Wallet, Guía de Gestión de Procesos Batch, Guía de Implementación de Auditoría, Guía para incluir Recaptcha en la página de login del SSO Internet e Informe General de Arquitectura Anexos de Gastos Personales.

Se está trabajando en la estabilización del SSO Internet (Problema PM1066) y se realizó la investigación e implementación del mecanismo Oracle Wallet

9.2. Departamento de Desarrollo

Se ha trabajado en el desarrollo y mantenimiento de los aplicativos informáticos institucionales que se muestran a continuación:

- Entrega y Recepción.- Desarrollo, certificación y liberación de cambios de los formularios: Contribución Única y Temporal (124), ISD Exentas, Impuesto Contribuciones Especiales (CE), Retenciones en la Fuente (103), Renta Naturales (102). Análisis de cambios en los formularios: Renta Sociedades, Múltiple de Pagos (106) y Anticipos (115). Desarrollo, Certificación y liberación en Cambios de Formularios de IVA y Renta Sociedades por Diferimiento de Pagos (Emergencia Sanitaria). Desarrollo, Certificación y Liberación de Cambios en los formularios 115 y 106 (Anticipos – Emergencia Sanitaria). Análisis, Diseño, Desarrollo, Certificación y Liberación de cambios en el Formulario de ICE. Análisis y Desarrollo Cambios Formulario Renta Naturales. Análisis y Desarrollo del nuevo formulario 125 Renta Microempresas.
- Anexos.- Desarrollo, certificación y liberación de los anexos: Movimiento Internacional de Divisas (MID), Anexo Transaccional (ATS) e Impuesto Consumos Especiales (ICE). Análisis, Desarrollo de cambios en Anexos para recepción de archivos grandes en línea (Emergencia Sanitaria). Desarrollo, Certificación y Liberación de cambios en el Anexo de ICE. Desarrollo de cambios en el Anexo ATS (Régimen Microempresarial). Análisis, Diseño y Desarrollo de cambios en Anexo de Gastos Personales.
- Generación de Claves.- Análisis, Desarrollo e Implementación de varios cambios en el proceso de Generación de Claves orientados a facilitar el proceso de atención en línea debido a la Emergencia Sanitaria. Desarrollo, Certificación y Liberación de cambios en el sistema de Generación de Claves como parte de la estabilización y pendientes del proyecto.
- Foro Global (Anexo CRS).- Análisis, Desarrollo, Certificación e Implementación del Release 2. Análisis, Desarrollo y, Certificación y Liberación del Release 3. Análisis y Diseño del Release 4. Análisis, Estimación Temprana, Diseño y Estimación del proceso de Intercambio CTS.



- Devolución Renta Internet.- Implementación y puesta en producción de cambios emergente: Actualización de validación de retenciones no pagadas por terceros y validación en número de intentos de envío (C11373).), cambio (C11541) para colocar un mensaje de atención vía electrónica y los cambios relacionados al formulario 101. . Implementación y puesta en producción de cambio (C11534) para nueva fuente de información de retenciones consolidadas, cambio (C11581) para incluir una nueva validación contra el RDEP – Salario neto, cambio (C11675) de validación de empresas fantasmas, cambio (C11676) para validaciones de actividades económicas y condición de microempresas - IRU
- Devolución de IVA a grupos prioritarios.- Implementación y puesta en producción de cambio emergente para actualización de texto en plantillas por tipo de ingreso de solicitud (internet / Ventanilla), porcentaje de discapacidad (C11328); y, del cambio emergente de observaciones de CGE para incrementar el tipo de gasto en solicitudes ingresadas por Internet y la inclusión del modelo de riesgo (C11345).), tarea atada al cambio (C02174) sobre la funcionalidad de integración con SAD, cambio (C11060) para optimización de manejo de facturas físicas como parte del problema PM1046. Implementación y puesta en producción del cambio (C11606) para desactivar validación categoría riesgo. Implementación y certificación del cambio (C10350) inclusión de campos de comprobantes en ingreso de trámites por ventanilla. Atención de memorando sobre respuesta de Planificación TI sobre informe de vulnerabilidades.
- Sistema de gestión de Infracciones.- Implementación y puesta en producción del primer y segundo entregable del cambio de mejoras requeridas en el sistema (C10587).
- Devolución de IVA a Exportadores.- Implementación y puesta en producción de cambios emergentes (C11221) para la actualización de cálculos en tabla de validación de IVA y (C11418) para actualización de plantillas de resoluciones (cambios por reforma), (C11501) para actualización de cálculos en función de actualizaciones en formulario 104, tarea T14465 del cambio (C11551) para cambio de correos electrónicos de RUC. Implementación y certificación de cambio (C11097) para migración del aplicativo a Jboss 6.4 con jdk1.8.
- Certificados de servicios tributarios.- Implementación y puesta en producción de todos los entregables del cambio emergente (C11305) de Autorización a Terceros segunda fase. Implementación y puesta en producción del cambio (C11449) del Certificado del Consejo de la Judicatura y cambio (C11519) para lectura de código QR desde el aplicativo móvil y tarea del cambio de servicios rest sin token (C11355).
- Control Tributario Extensivo.- Atención y cierre de cambio (C11270) atado al problema PM1058 de generación masiva de casos. Implementación de los cambios C11081, C11286, C11530, C11600 para mejoras al Sistema de Control Tributario Extensivo.
- Sistema de Talento Humano.- Implementación y certificación del cambio emergente (C11335) para firma electrónica de APAS, se inició el proceso de certificación, se realizan pruebas finales y de humo para el paso a producción.
- Sistema de Fedatarios Fiscales: Implementación y puesta en producción del cambio (C11126) consulta de antecedentes aplicativo móvil Fedatarios. Implementación y puesta en producción del cambio (atado al problema del APK por incompatibilidad de versión TLS (PM1078).
- SNAT: Implementación y certificación del cambio (C11610) como parte del problema de carga de archivos en Alfresco.
- Sistema de Notificaciones y Valija: Certificación y puesta en producción del cambio (C11099) para las guías de notificación pendientes por más de 30 días.
- Devolución de IVA a Turistas: implementación y puesta en producción de tarde del cambio (C11551) del paquete de envío de correos electrónicos desde RUC.

- Gestión de Cobro.- Implementación y puesta en producción de cambios emergentes C11318, C11370 y C11389 (Nueva funcionalidad Plan de Pagos por Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria). Implementación y puesta en producción de cambio emergente C11372 (Ajustes en proceso de Anticipos de Impuesto a la Renta por Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria). Implementación y puesta en producción de cambio C11289 (Modificaciones por derogatoria del Impuesto Ambiental respecto a la remisión de deudas). Implementación y puesta en producción de cambios C11466 (Emergente Contribución Única Temporal), C11505 (Actualización cálculo de tasa de interés en tabla de amortización y cálculo de cuotas), C11481 (Emergente Creación días suspensión que afectan fecha de firmeza), C11480 (Diferimiento de Pago Renta 2019 IVA ABR MAY JUN 2019 Emergencia Sanitaria), C11517 (Actualización del cálculo de interés en tabla de amortización y cálculo de cuotas). Finalización, implementación y puesta en producción de etapa de desarrollo de los cambios C10877 (Solicitud para implementar Auditoría en aplicativo Gestión de Cobro) y). Desarrollo y Certificación de cambio C11253 (Cambios Mantenimiento Obligación - Estados Pago - Notificación - Usuarios Integraciones). Adicionalmente se atendió el problema PM1074 (Inconvenientes presentados con la ejecución del proceso de Cobro (Persuasiva). Implementación y puesta en producción de cambio C11618 (Integración con GOB para generación de deudas). Implementación y puesta en producción de cambio C11580 (Diferimiento de pago IVA-RENTA Proceso Final). Implementación y puesta en producción de cambio C11619 (Decreto 1137 Recaudación Anticipada Renta 2020). Implementación y puesta en producción de cambio C11620 (Modificación en envío de información al MEF Proceso de Compensación). Implementación y puesta en producción de cambio para Modificación en Integración con GOB para generación de deudas (C11605). Implementación y puesta en producción de cambio para Nuevo proceso de obtención de Código de Obligación Tributaria (C11703). Se inicia desarrollo de cambio para Creación del proceso de Reintento de Débito para Comprobantes Electrónicos de Pago CEPs (C11068).
- Administración de Información.- Implementación y puesta en producción del cambio C11013 (Ajustes en Integración ADMINISTRACIÓN con IDM, cambios a paquetes de Seguridad y servicios IDM). Implementación y puesta en producción de cambio para Modificación integración IDM para gestión roles MANTENIMIENTO (C11542). Implementación y puesta en producción de cambio para Actualización estructura catálogo ADM_SERVICIO_INSTITUCIONAL (C11702). Desarrollo de cambio para Actualización pantalla catálogo ADM_SERVICIO_INSTITUCIONAL (C11719).
- HP Service Manager.- Implementación y puesta en producción de los cambios: C11281 (Cambio en requerimiento Programación y Monitoreo de sesión de video conferencia), C11296 (Cambio de etiquetas requerimientos "Creación de usuarios en el repositorio de Designer en la BD" y "Ejecución de Scripts"), C11450 (Creación del Servicio de Gestión de la Seguridad), C11223 (Nuevo tipo de requerimiento Gobierno por Resultados GPR). Implementación y puesta en producción de cambio C11086 (Creación nuevo servicio tecnológico no administrada por la DNT). Implementación y puesta en producción de cambio C11583 (Eliminar caducidad SLA de gestión de Seguridad Informática en flujos de aprobación HPSM). Implementación y puesta en producción de cambio para nuevo servicio Gestión de la Documentación (C11448).
- Gestión de Archivos.- Implementación y puesta en producción de cambio relacionado al problema PM1057 con soluciones para optimizar el funcionamiento del aplicativo y corregir problema de logueo (C11312).
- Declaraciones Intranet (Recaudación).- Implementación y puesta en producción de los cambios: C11471 SDC Contribución para la Atención Integral del Cáncer, C8146 distribución en archivos SRP3, C11462 DEI Distribución valores recaudados Contribución para la Atención Integral del Cáncer SOLCA (impuesto 8146) en archivos SRPs, C11485 Cambio lógica TCTR en campo mes fiscal y C11567 Cambio lógica pago cuotas RISE OFP y CD.



- Recaudación Intranet/Recaudación Internet.- Implementación y puesta en producción de cambio C11502 (MIG Diferimiento Renta 2019 Sociedades e IVA Pago en línea - Deudas). Implementación y puesta en producción de cambio Recaudación IVA Servicios Digitales (C11615).
- Talento Humano.- Desarrollo y certificación del cambio C11118 (Prevención de riesgos laborales a través de Pausas Activas). Implementación y puesta en producción del cambio C11536 (Incluir opción JUSTIFICAR a los servidores que por motivos determinados (vacaciones, alta carga operativa, etc.) no puedan asistir a los eventos de capacitación). Desarrollo de cambio para Generación de certificados de eventos por Carga Masiva en módulo de Formación y Capacitación (C11616)
- Trámites: Implementación y puesta en producción de cambio C11452 (Recalculo de fechas de vencimiento de Trámites), atención de varios memorandos de recalculo de fechas de vencimiento y fechas de fin de gestión en trámites afectados por los períodos de suspensión de plazos conforme resoluciones emitidas por el SRI debido al decreto de emergencia sanitaria por el COVID-19. Implementación y puesta en producción de cambio para Modificaciones para atención de Trámites Virtuales (C11593). Implementación y puesta en producción de cambio para Creación de Catálogo Suspensión de Plazos (C11623).
- Denuncias: Desarrollo de cambio C11383 (Implementar Estándar de Seguridad (Autenticación y Autorización) Sistema Nacional de Denuncias).
- Matriculación Vehicular.- Se trabajó en los cambios: Re-apertura del Sistema (C11332), cambio emergente para el plan de cuotas del impuesto ambiental (C11325), se puso en producción el cambio para la incorporación de nuevos componentes de tasas sppat (C11386). Desde el mes de Febrero se está trabajando en el cambio de reforma correspondiente a la Ley de Re-activación Económica (C11331), este cambio se puso en producción en el mes de Mayo, paralelamente se trabajó en volver a activar la consulta de avalúos logueada, cambio implementación los mensajes del plan excepcional de pago del impuesto ambiental, en las consultas públicas de matriculación vehicular (C11412), cambio alcance SDC plan de pagos del impuesto ambiental (C11325), alcance a cambio plan de cuotas (C11487), se puso en producción la SDC y el alcance sobre cambios varios a la aplicación (C11114) y C11572), se trabajó y puso en producción el cambio para ajustes en cuotas SPPAT (C11549), se ha continuado con el desarrollo del cambio resoluciones electrónicas (C10856), SDC para desactivación de ajustes(C11657), SDC Cierre periodo Matriculación Vehicular (C11734), se ha trabajado en procesos masivos y requerimientos necesarios para el proceso del cierre de periodo.
- Comprobantes Electrónicos y SRI&YO en línea.- En el mes de enero se puso en producción el cambio “Actualización de la solicitud aprobada para la emisión de comprobantes electrónicos y restricción de emisión de comprobantes a consumidor final” (C11251), se trabajó en los cambios necesarios para implementar la nueva firma de Security Data y se puso a producción en CEL en Febrero, SRI&YO en Marzo(C11074), también se trabajó en el cambio emergente para el nuevo TAG de placa en los comprobantes electrónicos (C10604), en el mes de mayo se realizó la Implementación de validación de identificación comprador en las facturas emitidas en la venta de combustibles líquidos derivados de hidrocarburos y biocombustibles (C11392), en el mes de Abril se actualizó los porcentajes de retención de Impuesto a la Renta en el Facturador Electrónico Gratuito Esquema Off-line (C11468), se finalizó el desarrollo de los cambios: Confirmar anulación de comprobantes con filtros para búsqueda (C10978), Inclusión de validación en web services de Pruebas y Producción para control de no duplicidad en el código de impuesto y tarifa en cabecera de comprobantes electrónicos (C11384), Mejoras al portal SRI & Yo en línea – Actualización de códigos ICE y emisión de comprobantes de retención con identificación cédula en el comprobante sustento (C11493), se puso en producción el cambio Actualización de los códigos de ICE en el Facturador Electrónico Gratuito Esquema Off-line (C11561) y se trabajó en revisiones para igualar la versión del Core de CEL en los aplicativos que consumen dicho artefacto, Implementación de la leyenda microempresa y agente de retención en el Sistema de Comprobantes



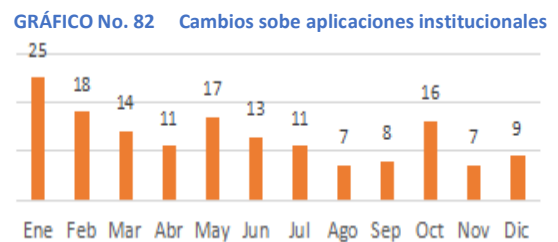
Electrónicos a nivel de Internet, Intranet y RIDE, WS, Facturador gratuito, SRI&YO (C11635), (C11644), (C11645).

- Sistema Nacional de RUC.- Se trabajó en los cambios de reforma, se puso en producción: “Cambios en RUC, matriz global, estado tributario régimen microempresas” (C11375); el cambio para la “Contribución Única y Temporal” (C11382) dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Simplicidad y Progresividad Tributaria; y, el cambio para implementar las nuevas obligaciones de ICE (C11407), para esto se requirió ampliar el campo del código de obligación tributaria principalmente en RUC, Matriz Global y otras aplicaciones. Además, se trabajó en los cambio: ampliación de pago de IVA e Impuesto a la Renta (C11477), obligaciones contribuyentes microempresas (C11533), alcance al cambio obligaciones contribuyentes microempresas (C11533), SDC registro de servicios digitales (C11586), SDC emergente creación código de obligación anticipo obligatorio 2020 (C11612), SDC reinicio de RUC por internet (C11582) y cambio para identificar Agentes de Retención (C11626).
- Vector Fiscal y Matriz Global.- Se puso en producción el cambio SDC no ejecución de la justificación automática JA 24 (C11550), SDC_emergente creación código de obligación_anticipo obligatorio 2020 (C11612).
- Aplicación Móvil.- Se puso en producción el cambio para optimización de la opción de Turno Diario (C11207), se está trabajando en un cambio para mejoras en la opción de Denuncias. Se trabajó en publicar la aplicación en la tienda de Huawei, la App está disponible en dicha plataforma desde el 27 de Marzo, se puso en producción un ajuste a la opción de turno diario de la aplicación móvil (C11110) y se está trabajando en el desarrollo del cambio acuse de recibo de denuncias (C11207).
- Facturación Física.- se puso en producción el cambio Ajustes de cambio de imagen en Facturación Internet (C11453), se está trabajando en el cambio Actualización del permiso de facturación por cambios manuales realizados en GOB (C11604), Baja de documentos preimpresos en el Sistema de Facturación por parte de los establecimientos gráficos en Internet(C11640).
- Cita Previa.- Se trabajó en el cambio emergente Cita Previa para colocar leyenda (C11564) y se finalizó desarrollo del cambio en configuraciones y aplicaciones de mejora aplicación Cita Previa - PM1084 (C11636), Ajustes varios (C11631).

La Coordinación de Desarrollo y Mantenimiento ha atendido: 2557 Requerimientos, 156 Cambios sobre aplicaciones institucionales, 630 Incidentes sobre aplicaciones institucionales y 8 Problemas resueltos.

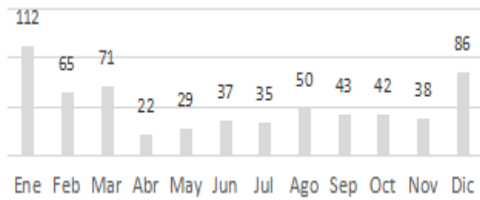


Fuente: InfoView Carpeta de Requerimientos
Elaborado por: Coordinación de Desarrollo y Mantenimiento



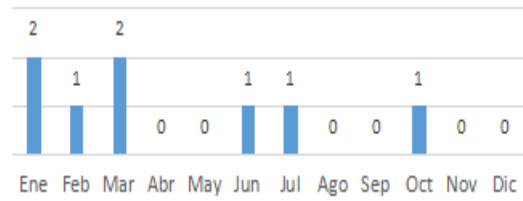
Fuente: InfoView Carpeta de Cambios
Elaborado por: Coordinación de Desarrollo y Mantenimiento

GRÁFICO No. 83 Incidentes sobre aplicaciones institucionales



Fuente: InfoView Carpeta de Incidentes
Elaborado por: Coordinación de Desarrollo y Mantenimiento

GRÁFICO No. 84 Problemas Resueltos



Fuente: InfoView Carpeta de Problemas
Elaborado por: Coordinación de Desarrollo y Mantenimiento

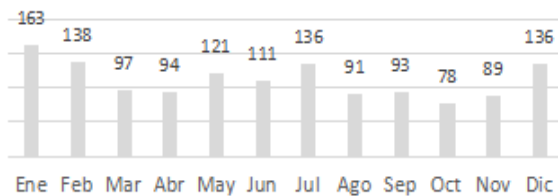
Se realizó el mantenimiento de los siguientes modelos de datos para el análisis de información, por medio de requerimientos y cambios: Brecha de pago, Visualización de Controles Extensivos, Carga en línea de cubo de facturación personas naturales, Modelo de mailing, Capa de información (Formularios y declaración sugerida), Capacitaciones CEF, Comprobantes Electrónicos, Juicios, IXA, Transaccionalidad, Recaudación y Reintegro, Sombra de Declaraciones, Informe Ejecutivo, Grupos Económicos, Cubo de Cartera, Visor de Control Tributario, IATA INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION.

Mantenimiento del acuerdo de intercambio de información: SENAE, IATA, MSP, SUPERCAS, MIPRO, SENEYC, ANT, Ministerio de Finanzas y SERCOP. Mantenimiento de herramientas: SAP Infoview, SAP Business Objects, Saiku, Pentaho, Apache SuperSet y SPSS. Atención de requerimientos de habilitación de acceso a la información y de entrega de información.

Construcción de una fuente integrada de información de recaudación y reintegro: Se completó la construcción del repositorio Integrado de Recaudación del SRI, consolidando todas las formas de pago de las obligaciones tributarias, siendo ésta la fuente para la emisión de estadísticas de recaudación del SRI que se publican en forma interna y externa a la institución. Se implementaron los reportes a la ciudadanía de forma Dinámica - EDA Exploratory Data Analytics y reportes Gerenciales informativos usando herramientas open source.

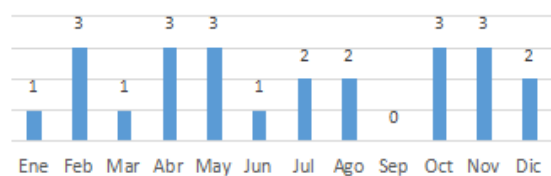
La Coordinación de Datawarehouse ha atendido: 1.347 Requerimientos, 24 Cambios y 48 Incidentes.

GRÁFICO No. 85 Requerimientos Atendidos



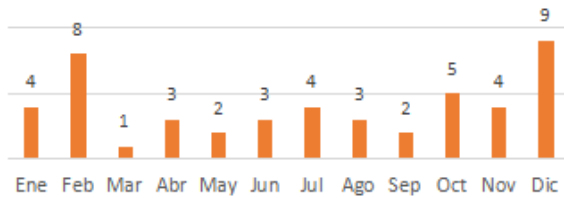
Fuente: InfoView Carpeta de Requerimientos
Elaborado por: Coordinación de Datawarehouse

GRÁFICO No. 86 Cambios Atendidos



Fuente: InfoView Carpeta de Cambios
Elaborado por: Coordinación de Datawarehouse

GRÁFICO No. 87 Incidentes Atendidos



Fuente: InfoView Carpeta de Incidentes

Elaborado por: Coordinación de Datawarehouse

Dentro del Programa de Mejoramiento del SRI, se ha efectuado lo siguiente:

Desarrollo y mantenimiento:

- Catastro: Se trabajó en las opciones de la aplicación Intranet, Internet, Migración y Convivencia. Desde, el mes de junio se están realizando pruebas de la migración y convivencia con el RUC legado en el ambiente de testing. Se está certificando el Release 5 en el ambiente de pre producción, se realizaron las pruebas por parte de los responsables funcionales y se solventan novedades encontradas en las pruebas, se realizaron pruebas de integración con los aplicativos que se integran a ambas aplicaciones. Desde el mes de Noviembre iniciaron las liberaciones el 28 de Noviembre se liberaron objetos de Catastro, y el 24 de Diciembre se realizó la liberación principal hasta el 31 de Diciembre en que se levantaron las nuevas aplicaciones y deshabilitaron el Sistema Nacional de RUC y Vector y Matriz Global.
- Gestor de obligaciones: Se ha venido trabajando en la Aplicación de Estado Tributario, Migración y Convivencia, se hizo una re-planificación en ambos proyectos para incluir funcionalidades de reforma. Entre el 29 y 31 de mayo se realizó la salida a producción de la nueva aplicación de Estado Tributario y durante el mes de Junio se ha venido estabilizando, se continúa con los desarrollo de la migración y convivencia de matriz global. Se está certificando el Release 5 en el ambiente de pre producción, se realizan las pruebas por parte de los responsables funcionales, se solventan novedades encontradas en las pruebas, se están realizando pruebas de los aplicativos que se integran con GOB, el 19 de Diciembre se hizo la migración histórica de GOB y el 24 de Diciembre se realizó la liberación principal hasta el 31 de Diciembre en que se levantaron las nuevas aplicaciones y deshabilitaron el Sistema Nacional de RUC y Vector y Matriz Global.
- Devoluciones: Implementación y puesta en producción de re-factorización del proceso para carga masiva e incremental de personas con discapacidad en el Catastro. Implementación, re-factorización y certificación puesta en producción de funcionalidades del Release 5. Se culmina el proceso de certificación, se realiza mejoras estabilización y optimizaciones en los Web Services luego de los resultados de pruebas de carga y optimización de los procesos masivos. Retesting de pruebas de carga de WS. Se trabaja en refactorización de procesos masivos.
- Recaudación: Implementación y puesta en producción de la Inclusión en la confirmación del Pago de Matriculación Vehicular, el pago del Impuesto Ambiental con el Plan de Pagos. Implementación y puesta en producción del entregable 8 Pago en Línea de cuotas RISE. Implementación y puesta en producción de recomendaciones por revisión cruzada al código fuente. Revisiones con Arquitectura para obtener definiciones respecto al siguiente entregable 9 Conciliación Declaraciones y levantamiento de la estimación para su implementación y liberación. Implementación y puesta en producción de modificaciones por Suspensión temporal por cierre fiscal Matriculación Vehicular y RISE pago en línea. Entrega al equipo de Mantenimiento de las opciones Pago en Línea (Deudas, RISE, Declaraciones y Matriculación Vehicular) de los aplicativos Recaudación Intranet y Recaudación Internet. Liberación del componente MUR – genérico de integración con Declaraciones, en el que se eliminan dependencias de genéricos legados (Persona) y se deja solo con el genérico de Catastro. Se finalizó etapa de desarrollo,

se envió pasos a producción para revisión de Control de Calidad y se inició fase de certificación del entregable 9 Conciliación Declaraciones. Se realizan ajustes a los 2 últimos sprints previo al paso al ambiente de Testing para procesos masivos que interactúan con JBeret, se realizan nuevamente pruebas funcionales y se ejecutan actividades finales previas al paso a producción. Se realizan ajustes en procesos masivos que interactúan con JBeret y se realizan nuevamente pruebas funcionales. Liberación y Estabilización de genéricos en las instancias de Recaudación Internet, Batch Internet e Intranet. Liberación y Estabilización de Entregable Conciliación Declaraciones. Desarrollo, Certificación, Liberación y Estabilización de ajustes solicitados posterior a la liberación del entregable Conciliación Declaraciones.

- Reintegro: En enero se apoyó a los usuarios de la Coordinación de Reintegro Tributario en la elaboración del requerimiento funcional; además, se formalizó el documento de requerimiento en espera de la asignación de recursos y re-activación del proyecto. En marzo se reactiva el proyecto con la conformación del nuevo equipo de trabajo, se realiza la gestión para la asignación y configuración de máquinas, permisos, instalación de herramientas y levantamiento de ambientes de desarrollo, revisión de estándares, se inician actividades de revisión de desarrollo previo y desarrollo de entregables pendientes, revisión de historias de usuario, revisión de flujos automatizables, análisis para la integración con motor de estado e integración al nuevo Sistema de Trámites. Se revisa historias de usuario de todo el aplicativo y se levanta estimación general. Desarrollo de la integración con motor de estados para los flujos de trabajo Liquidaciones, Saldos y Documentos. Se define estrategia a aplicar para la migración de información del actual Sistema de Administración de Devoluciones (SAD) hacia el nuevo Sistema de Reintegro Tributario, se revisa requerimiento funcional de migración para Liquidaciones y se levanta estimación inicial a alto nivel. Desarrollo de funcionalidades complementarias al flujo de Documentos (Endosos). Se revisa código desarrollado por anterior equipo de proyecto y se ejecutan pruebas en ambiente de Testing sobre flujos de trabajo liquidaciones, neteo de valores, reverso. Se analiza impacto por el recorte de alcance en el proyecto Trámites y las afectaciones en la integración con el Sistema de Reintegro Tributario. Desarrollo de funcionalidades relacionadas con liquidaciones, neteo, documentos, acreditación, integración con Pago en Línea, integración con Entrega/Recepción, integración con el motor de estados y migración de liquidaciones y saldos, reestructuración y refactorización del código y cambios en estructuras de datos por incorporación del catálogo de Servicios Institucionales, desarrollo de Solicitudes de Servicios Institucionales por Internet (Trámites Internet para Reintegro Tributario).
- Trámites: Afinamiento de requerimientos, análisis desarrollo del proceso de ingreso de Trámites. Desarrollo y Certificación del Release 1 de Motor de Estado. Análisis y, Desarrollo y Liberación del Release 2 de Motor de Estados. Desarrollo de protocolo para manejo de errores y reactivación de flujos, Integración entre HU para control de fallos, Certificación para salida conjunta con genérico de Documentos release 2, desarrollo de ajustes para integración con Grupos de Trabajo en Motor de Estados. Levantamiento de requerimientos/análisis del módulo de Migración de Información. Análisis del Proceso de Integración de Trámites con MINTEL. Análisis y Desarrollo Repositorio - Mintel. Análisis recepción trámites Internet.
- Genéricos: Soporte y refinamiento al proceso de envío de correos electrónicos transaccionales y masivos puesto en producción. Desarrollo, testing y puesta en producción de funcionalidades de release 3 de alertas y avisos. Implementación y puesta en producción de release 1 y release 2 de grupos de trabajo y certificación del release 2 gestión de documentos. Se trabaja en estabilización de las liberaciones, capacitación a mantenimiento, implementación de funcionalidades del release 4 de alertas y avisos.
- Liferay: Análisis, Migración, Actualización e Inicio de Certificación de y Liberación del Portal Intranet a la nueva versión Liferay DXP en el Portal Intranet. Análisis, migración y actualización del Portal Web Institucional.



Datawarehouse:

Calendarización de la ejecución del modelo de riesgo construido en la herramienta SPSS para el proceso de Devoluciones de IVA a Grupos Prioritarios. Optimización de información fiscal de gastos personales para declaración sugerida de Renta personas Naturales. Estabilización del consolidado de retenciones físicas y retenciones electrónicas. Levantamiento de necesidades analíticas del componente de información para el proyecto de Entrega Recepción. Construcción y estabilización del modelo de devoluciones de IVA a grupos prioritarios con reportes y visores para intranet e internet con Apache SuperSET. Construcción del consolidado de Rendimientos Financieros y modelo de información de Dividendos requeridos como insumo para declaración sugerida de Renta. Afinamiento y publicación de formu-anexo de espectáculos públicos.

Estabilización de convivencias de Estado Tributario en las bases de datos de Datawarehouse. Definición de la estrategia para las convivencias de Matriz Global y Vector Fiscal. Actualización de los ODS de conceptos de ATS de ingresos y gastos, y de conceptos de comprobantes electrónicos para que se adapten a las necesidades de GOB y Catastro. Implementación de cambio técnico en "Validación RISE", del Sistema de Catastro para que apunte a los nuevos ODS de conceptos de ATS (Ingresos y Gastos). Desarrollo y publicación en producción de las dimensiones lentamente cambiantes de: fecha, tipo de visa, país, estado civil, estado del contribuyente, régimen del contribuyente, aplicación, tipo de persona. Desarrollo y publicación en producción de la primera versión de la dimensión sujeto con histórico de marcas.

En diciembre se liberó en producción los 16 cruces de GOB, los mismos que se encuentran como parte del proceso integral del GOB y se realizaron ciertos ajustes para optimizar el proceso. Se desarrollaron nuevos modelos analíticos de Catastro: Estadísticas por Constitución Electrónica de Compañías, Estadísticas de solicitudes por Internet, Estadísticas de Establecimientos, actividades económicas de establecimientos y lugares, Estadísticas de Actos societarios. Se implementó en las cargas inicial e incremental de la dimensión sujeto histórico, 13 columnas adicionales relacionadas a marcas y fechas del contribuyente. Se actualizó la dimensión de Actividad Económica a nivel 7. Se implementó el Visor de Brechas de Presentación. Se desarrollaron cambios y reprocesos del ODS de compras y retenciones de ATS y los ODSs de conceptos ATS. Se generaron pasos a producción para hacer ciertos cambios que eviten afectaciones a los productos de Datawarehouse, por las convivencias de RUC.

Proceso de contratación

- Switch Transaccional: Se inician actividades pre-contractuales en Febrero 2020, se solicita la asignación de un recurso al Administrativo para que acompañe durante esta etapa. Se inicia la revisión de la documentación disponible relacionada con el Soporte y Mantenimiento y adicionalmente se revisa la documentación generada en el anterior proceso de contratación ejecutado "Actualización de la herramienta Switch Transaccional". Se trabaja en la elaboración de los documentos requeridos tanto al interno como para el MINTEL (Memorando de Requerimiento Régimen Especial, Estudios, Estudio de Mercado para el cálculo del presupuesto referencial, Términos de Referencia, Perfil de Proyecto, Cuadro de Componentes). Se finaliza la elaboración de documentos y se procede con la revisión y firmas de todos los involucrados, con lo cual se envía la solicitud de aprobación del proyecto a MINTEL. Se recibe observaciones por parte de MINTEL y se emite contestación para continuar con el proceso de evaluación de viabilidad técnica del proyecto. Se realizan acercamientos con personal del Departamento Financiero y se solicita Reprogramación Financiera PAC 2020. Se realizan ajustes a la documentación y aclaraciones solicitadas por MINTEL y se vuelven a cargar los documentos en el sistema CTI, finalmente se recibe aprobación de MINTEL el 14 de septiembre de 2020. Con la aprobación por parte de MINTEL, se envía documentación al Financiero para solicitar Certificación Presupuestaria, pero se solicita ajustes a los documentos y propuesta referencial del proveedor a la fecha actual y firmas, se vuelve a enviar según lo requerido y se solicita revisar reajuste de precios. Se recibe la Certificación Presupuestaria y se envía la documentación completa al Departamento Administrativo para su revisión. Se publica el proceso en



el portal de Compras Públicas. El 11 de diciembre de 2020 se firma el contrato No. NAC-JADNCGC20-00000022 con el proveedor BAYTEQ CÍA. LTDA. El 17 de diciembre de 2020 se recibe la notificación por parte del proveedor de la activación del Soporte y Mantenimiento del Switch Transaccional.

- Otras actividades
 - Se trabaja en el Proyecto Controles antifraude para servicios tecnológicos (Iniciativa conjunta con el Departamento de Seguridad Informática) en el afinamiento de la Solicitud de Cambios. Se define la arquitectura por parte de Planificación TI para la implementación de la solución. Se trabaja en ajustes y aclaraciones a los requerimientos funcionales entre Desarrollo, Seguridad Informática y Usuarios responsables de las aplicaciones implicadas en los cambios. Se realiza levantamiento del cronograma con todas las áreas y se actualiza Plan de Gestión y Control de Cambios para que Seguridad Informática reporte al Departamento de Planes, Programas y Proyectos. Se inicia fase de desarrollo del primer release que implica construir en nuevo aplicativo SIS Seguridad Aplicaciones y el primer módulo de Administración. Se realiza demostración del avance desarrollado, se realizan ajustes, se ejecuta revisión cruzada al desarrollo, se envía pasos a producción para iniciar etapa de certificación. Implementación y puesta en producción del release 1 del nuevo aplicativo SIS Seguridad Aplicaciones (Mecanismo de Doble Factor para transacciones críticas) (C11336). Se trabaja en el desarrollo del release 2.
 - Se avanza en las acciones operativa 2020: "Arrastre re-ingeniería de aplicativos de acuerdo a priorización del ROAD MAP", se ha culminado la fase de desarrollo de la migración de Dev. IVA Exportadores, actualmente en etapa de certificación (ejecución de pruebas funcionales), e "Implementación de herramientas Open Source para el Entorno de Desarrollo".
 - Se culminaron la Acción Operativa "Implementación de herramientas Open Source para el Entorno de Desarrollo", se concluyó con la herramienta Zen Tao que reemplazará al Jira y con la herramienta que reemplaza al Confluence: Xwiki.
 - Se realizan varias mejoras y actualizaciones a los formatos del Procedimiento de Desarrollo y Mantenimiento de aplicaciones institucionales.

9.3. Departamento de Infraestructura y Operaciones

Dentro de la gestión de disponibilidad, Las actividades más relevantes fueron: elaboración de los diseños de disponibilidad de nuevos servicios institucionales, se realizó el seguimiento de las indisponibilidades presentadas durante el periodo estableciendo causas, acciones realizadas y afectación a los indicadores de disponibilidad, se generaron los reportes mensuales de resultados para su carga al GPR e informes de disponibilidad sobre las afectaciones a servicios críticos presentadas hasta diciembre de 2020. Se revisó el porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos en ambiente de internet reportado en la herramienta Gobierno por Resultados y se inició el levantamiento de información sobre la disponibilidad de componentes tecnológicos del SRI para el cálculo de la disponibilidad de los servicios críticos a plasmarse en los Acuerdos de Nivel de Servicios Críticos.

Se gestionaron 12.212 incidentes tecnológicos; se realizó la actualización del indicador conforme la tendencia y la nueva meta propuesta para este año. Se ha dado el seguimiento a los incidentes y actividades a fin de mitigar y encontrar las causas de los eventos que afectan a los servicios que involucran masividad de usuarios en los servicios. Se realizó seguimiento a los casos registrados como insatisfechos con el servicio para velar por cumplimiento del indicador. Se está trabajando en mejoras al proceso con Gestión de

Operaciones TI y en el levantamiento de activos de información de conceptos y documentos del proceso en cumplimiento a lo solicitado por Foro Global. Se elabora el informe mensual de incidentes mayores. Se da seguimiento permanente a los incidentes críticos presentados.

Se gestionaron 45.279 requerimientos tecnológicos, se llevó a cabo el envío de la encuesta de satisfacción correspondiente al año 2020, levantamiento del plan de acción para mitigar riesgos del proceso, seguimiento del cumplimiento de los nuevos indicadores y el análisis de riesgos de los requerimientos solucionados sin escalamiento; adicionalmente se gestionó la creación del nuevo Servicio Tecnológico de "Gestión de GPR", incluyéndose la clonación de requerimientos tecnológicos del servicio tecnológico relacionado; se está trabajando en mejoras al proceso con Gestión de Operaciones TI. Se actualizó la matriz de requerimientos con su flujo y aprobaciones. Se está trabajando en la integración del proceso de Gestión de Requerimientos en el macro proceso Gestión de la Operación TI.

Se realizó la reestructuración de los turnos de Mesa de Servicios Tecnológicos involucrando a todo el grupo de Soporte a Usuarios para la atención, categorización, escalamiento y solución de los registros del portal intranet en la herramienta HP Service Manager con la finalidad de mejorar la entrega de servicios.

Se recibió el paso de función para la atención de solicitudes de servicio tipo incidentes relacionadas con Sistema de Administración de la Información para mejorar el tiempo de atención y escalamiento, así mismo se está trabajando en mejoras de la función con Gestión de Operaciones TI. Se documentó el tratamiento para el registro correcto de accesos a usb y escritorio remoto en cumplimiento a observaciones de Foro Global para fortalecer la seguridad de la información institucional.

Como contingencia por la emergencia sanitaria se habilitó el canal de correo electrónico en reemplazo de la extensión telefónica 4999 para dar continuidad a la entrega del servicio. Se levantó una bitácora de comunicados emitidos por la Mesa de Servicios como soporte cuando existe un incidente mayor alertado y transferido por el Administrador de Incidentes TI. Se revisó flujo de actividades, se fortaleció el conocimiento y seguimiento de las mismas entre el personal para mejorar la calidad de servicio. Se plantean mejoras a la gestión del canal de comunicación para reportes de afectación a Servicios Tecnológicos en los Centros de Atención para una respuesta más ágil y oportuna.

Se realizó la adquisición de teléfonos inteligentes los cuales permitirán verificar estadísticamente la atención de la Mesa de Servicios con relación a las llamadas que se realicen a la extensión 4999, esto se realizará luego que exista un plan de atención cuando la institución disponga la atención presencial en sus instalaciones.



Fuente: Herramienta HPSM

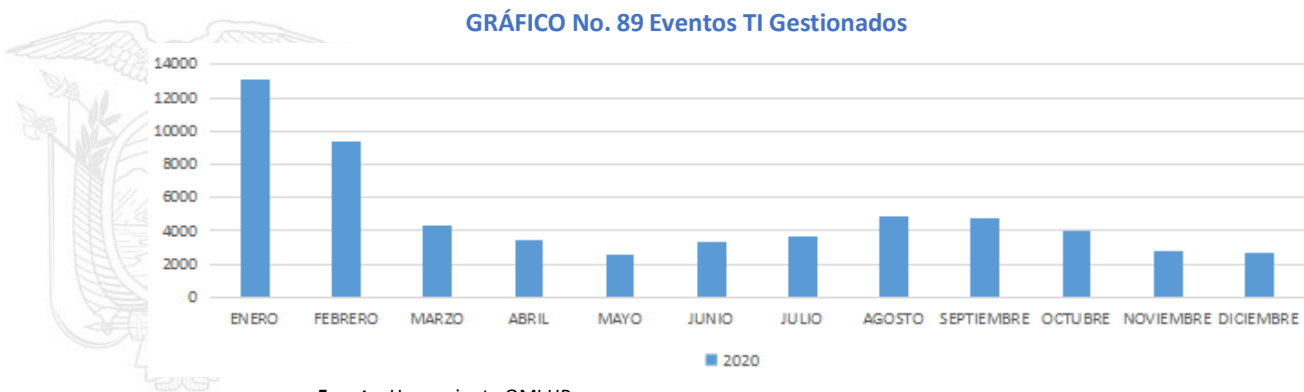
Elaborado por: Departamento de Infraestructura y Operaciones

Desde enero a diciembre de 2020 se han gestionado 26 problemas tecnológicos, de los cuales se cerraron 11 problemas y 15 problemas continúan en investigación de la solución; adicionalmente, se concluyó con las

mejoras a la etapa de Problemas como parte de la implementación del proceso de Operación de Servicios Tecnológicos.

Desde enero a diciembre 2020 se gestionaron 58.925 eventos de la infraestructura TI. Se automatizaron actividades de monitoreo manuales y se afinaron monitoreos automáticos de la infraestructura. Se socializó el nuevo indicador del proceso de Gestión Eventos TI y se establecieron tiempos de solución de los eventos y el escalamiento de alertas respectivo. Se está trabajando en mejoras al proceso mediante el análisis de eventos recurrentes, afinamiento y automatización de monitores. Se gestiona la creación de un visor gerencial que permita automatizar la bitácora mensual de eventos y la toma de decisiones de los componentes de la Infraestructura TI. Actualmente se mantienen configurados 3.086 monitores en las consolas que permiten el monitoreo de la infraestructura tecnológica. Se identifican elementos de configuración no monitoreados para evaluar la factibilidad de automatización en el esquema de Monitoreo Centralizado para mejorar la gestión de eventos y disponibilidad de los componentes tecnológicos.

El desglose mensual de la gestión de eventos de la infraestructura TI, se detalla en la siguiente imagen



Fuente: Herramienta OMI HP

Elaborado por: Departamento de Infraestructura y Operaciones

Desde enero a diciembre 2020 se han ejecutado 3.200 liberaciones entre normales, emergentes y planificadas y 186 tareas periódicas de la infraestructura TI, complejidad media, alta, para optimizar los componentes de hardware y software base de la infraestructura tecnológica y cumplir las normativas institucionales.

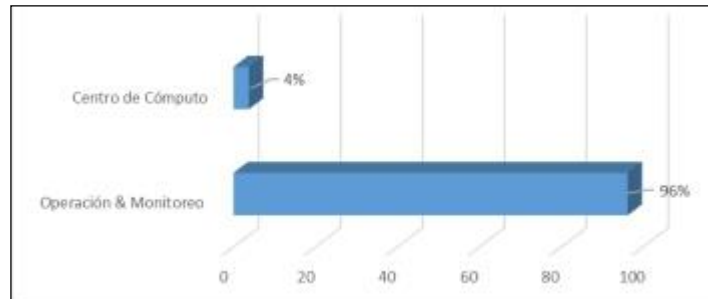
La ejecución del Plan de tareas periódicas de la infraestructura TI 2020 es del 93,5%, cumpliendo la meta comprometida a inicios del año del 85%. Entre las tareas periódicas ejecutadas se detallan las siguientes: Gestión de claves de esquemas de base de datos, de usuarios administradores, de equipos de redes y comunicaciones y de equipos de escritorio para garantizar la seguridad de la información institucional. Se analizó el uso de licencias y suscripciones de ambientes productivos y no productivos de servidores de aplicaciones, de base de datos, de componentes de redes de infraestructura de procesamiento y almacenamiento para optimizar recursos. Se actualizó el inventario de hardware y software administrado por el Departamento. Se realizó análisis de capacidad de información replicada, destrucción de medios de almacenamiento, validación de ejecución de respaldos, pruebas de restauración de respaldos, respaldos anuales de base de datos, evaluación y actualización de parches de seguridad en equipos de usuarios finales y en servidores Windows, se actualizó el inventario de usuarios con accesos privilegiados a la infraestructura y consolas de administración, se validó la réplica de servidores de aplicaciones en contingencia, el certificado de seguridad por dominio en los servidores de aplicaciones, se actualizó y estandarizó el software base de capa media, se verificó el refrescamiento de grupos de vistas materializadas, de artefactos en servidores de capa media de producción, se constató la configuración de equipos de acuerdo a normas institucionales y se verificaron accesos a la red inalámbrica, reservas DHCP y registros DNS.

A continuación, se muestran las liberaciones realizadas por el personal del Departamento de Infraestructura y Operaciones en el año 2020:

TABLA No.111 Liberaciones realizadas durante el período 2020

Grupo de Apoyo	Cantidad	%
Operación y Monitoreo	3101	96%
Centro de Cómputo	121	4%
Total de Ejecuciones	3222	

GRÁFICO No. 90 Liberaciones ejecutadas en ambiente productivo



Fuente: consulta base de datos - aplicativo Gestión TI

Función de la Gestión técnica TI: Se llevó a cabo la creación y/o actualización de 15 guías técnicas referentes a la gestión de eventos de componentes de capa media, infraestructura y almacenamiento, base de datos, incidentes y requerimientos de base de datos, ejecución de liberaciones de base de datos, gestión de bitácoras y reportes, captura de estadísticas en BDD de producción y particionamiento de tablas, cambio de contraseñas de esquemas de base de datos, monitoreo centralizado, instalación y configuración de servidores Windows y Red Hat, instrucciones para la sanitización de medios de almacenamiento de infraestructura de almacenamiento, redes y comunicaciones y soporte a usuarios

Gestión de redes y comunicaciones: Se brindó apoyo en sitio para la ejecución del mantenimiento del centro de cómputo alternativo, se gestionó la ampliación de los enlaces de internet para las fechas de masividad en el centro de cómputo principal conforme lo solicitado por el proceso Gestión de Capacidad. Se activó en los equipos F5 LTM una licencia de prueba con funcionalidades de acceso remoto, con el cual se presenta un portal con servicios institucionales para acceso seguro con doble factor de autenticación a los usuarios. Se realizó la activación y configuración de usuarios en la consola del servicio de videoconferencia Webex, que fue entregado por el MINTEL a manera de prueba a las instituciones gubernamentales hasta el mes de noviembre para apoyar durante la ejecución de actividades por teletrabajo. A partir de noviembre se realizó la activación del servicio MS Teams. Adicionalmente se actualizaron parches de seguridad en servidores basados en Microsoft Windows Server. Se realizó el cambio periódico de claves de los equipos de redes y comunicaciones, la actualización del inventario de hardware y software, análisis de capacidad de información replicada entre UIO-GYE, se ejecutaron pruebas de restauración de respaldos de servidores DFS y correo electrónico. Se actualizó el inventario de usuarios con accesos privilegiados, verificación de accesos a la red inalámbrica, de usuarios administradores de carpetas DFS, de registros DNS, DHCP y de políticas QoS. Se están migrando los servidores de correo a la versión Exchange 2016, se apoyó en actividades de prueba del ambiente de contingencia para el Foro Global y se apoyó con la instalación de 3 nuevos nodos de Exchange para liberar el almacenamiento actual.

Se verificaron las listas de distribución de correo electrónico, se activó el licenciamiento de prueba de la herramienta de videoconferencia Microsoft Teams por 180 días y se elaboró el manual de uso para el usuario final. Se habilitó el servicio de Internet de Contingencia con el nuevo proveedor adjudicado.

Gestión de soporte a usuarios: Se actualizó la versión de la solución de respaldos automáticos Desktop and Laptop Option versión 9.3.1 hacia la versión 9.4, así como también se migro la versión de base de datos de esta herramienta que se encontraba con Sql Server 2008 R2 al momento contamos con la versión Sql Server 2017 ; se; se llevó a cabo el fortalecimiento del proceso de gestión de Incidentes TI, la actualización de inventario de hardware y software del departamento, depuración de información de medios de almacenamiento externo, cambio de claves de usuario administrador de equipos de escritorio, actualización del inventario de usuarios con accesos privilegiados a la infraestructura de soporte (Pcs, laptops, servidores, etc.) y a las consolas de administración, depuración de las OUs. Se gestionó el proyecto de Virtualización de Escritorios fase 1 con un porcentaje de avance del 68% en GPR, el cual es cancelado por la no asignación de infraestructura tecnológica para su implementación Se gestionó la atención de incidentes y requerimientos represados a causa de la emergencia sanitaria con la coordinación de visitas planificadas.

Se ejecutó la depuración y revocación de roles asignados al equipo de Soporte a Usuarios, se trabaja en aplicar restricción en macros de Ms Office y aprobaciones relacionadas para velar por la seguridad de la información para lo cual se actualizo la guía GO-SOP-05_ Guía técnica de inst format y conf de Softw Base en equipos de escritorio y portátiles y se están levantando los términos de referencia para adquirir una herramienta que haga el bloqueo automático; se actualizó la información en HPSM para el correcto manejo del flujo de accesos usb y correo electrónico externo. Se define el protocolo de bioseguridad para la entrega del servicio de soporte en sitio. Durante la emergencia sanitaria se mantuvo la atención de la Mesa de Servicio y soporte de manera remota operando mediante modalidad teletrabajo.

Se realizan informes y seguimiento diario a los casos pendientes del equipo de Soporte en Sitio para mejorar su atención, así como se monitorea los casos pendientes de atención para su oportuna atención; se levanta la guía de sanitización de medios de almacenamiento para velar por la seguridad de la información institucional y se actualizaron las especificaciones técnicas para el proceso de adquisición BID referente a equipos informáticos para estaciones de trabajo.

Gestión de base de datos: Se gestionó la revisión, seguimiento y cierre de problemas TI. Se ejecutó el upgrade de la base de datos INFRASRI a versión 19c de los ambientes no productivos para el proyecto de migración de los portales institucionales Liferay. Se apoyó en la migración de la infraestructura de almacenamiento de las bases de datos del ambiente de producción y se implementó un método alternativo de respaldos de las bases de datos mientras se implementa la nueva infraestructura de almacenamiento. Se optimizó la capacidad de discos y espacio de almacenamiento. Se implementaron mejoras en el proceso de activación de las bases de datos del ambiente de contingencia. Se investigó restricción de privilegios de usuarios de sistema con altos privilegios, y pruebas de concepto sobre ambientes de preproducción. Se migró el Cloud Control (Herramienta de gestión y administración de software Oracle) hacia su última versión disponible (13c). Se está trabajando en la implementación de componentes para mantener herramientas de gestión a nivel de bases de datos con las últimas versiones disponibles, y un repositorio centralizado de la información del uso de recursos, rendimiento y administración de componentes de software Oracle.

Se optimizó espacio de almacenamiento de vistas materializadas con refrescamiento completo, se levantó la información de jobs y procesos críticos de base de datos. Se inició levantamiento de información para la migración de infraestructura de procesamiento de base de datos de la plataforma bajo infraestructura IBM Power hacia servidores SUN Sparc. Se deshabilitaron los componentes de las bases de datos no productivas SRI e INTRASRI que no eran usados en atención a recomendación de Seguridad Institucional y se afinaron las plantillas de monitores de sitescope. Se realizó el balanceo de servicios de aplicaciones sobre las bases de datos productivas para distribuir de manera eficiente los recursos de procesamiento utilizados en cada base de datos. Se ejecutó el traslado de información de la base de datos CEL a CELPAS proceso en el que se optimizó el 40% del tiempo gracias al rendimiento de la nueva infraestructura de almacenamiento de



información. Se participó en la iniciativa de integración del SRI a la nube de la ANT, se realizó el upgrade de los componentes de monitoreo y afinamiento del motor de base de datos de producción, se ejecutó la transferencia de conocimiento interna para uso y aplicación de buenas prácticas del fabricante sobre el portal MOS y se realizó el análisis para depuración de cintas de respaldos de información que han cumplido su tiempo de retención.

Se depuraron filesystems obsoletos a nivel de base de datos de producción, se reconfiguraron políticas de respaldo de información, se depuraron monitores Sitescope, se ejecutó el traslado de información de la base de datos CEL a CELPAS, se colaboró en la migración de infraestructura de almacenamiento que soporta bases de datos de ambientes no productivos, se ejecutaron cambios tecnológicos para aplicar parche y depurar elementos de configuración. Se ejecutó health check en las bases de datos de producción para obtener línea base de configuración para afinar componentes, se instalaron servidores sobre infraestructura SPARC para verificación de documentación técnica y ejecución de pruebas de conectividad de la nueva infraestructura para la migración.

Se cumplió la política institucional de seguridad de la información ejecutando de manera periódica el cambio de claves de esquemas de bases de datos. Se efectuó el afinamiento a monitores Sitescope a través del proceso de gestión de eventos. Optimización a configuración de respaldos de información estructurada y no estructura como resultado del proceso de migración de infraestructura de almacenamiento. Se ejecutó la captura de estadísticas de las bases de datos de producción. Se ejecutó el particionamiento de las tablas que aplica para el año 2021. Se actualizó la guía técnica de cambio de claves. Se instaló la base de datos de contingencia INFRASRI en 19c. Se validó las bases de datos del ambiente de contingencia para la prueba institucional del BCP. Se efectuó la transferencia de conocimiento interna del equipo.

Gestión de capa media de aplicaciones: Se renovaron certificados de seguridad en los servidores web de intranet. Se incrementaron recursos a servidores de capa media permitiendo soportar el incremento de transacciones en el periodo de masividad de declaraciones e ingreso de anexo de gastos personales. Se migraron servidores web institucionales en producción; se estandarizaron archivos de configuración servidores web que permiten el versionamiento y manejo centralizado de archivos. Se fortaleció el monitoreo en línea del servicio de ingreso de Anexos de Gastos Personales. Se implementó el uso de variables en las cadenas de conexión de los aplicativos hacia la base de datos para estandarizar y asegurar la información configurada en archivos. Se redistribuyeron las licencias en HP Sitescope acorde a las necesidades de monitoreo existente que permiten un adecuado control de disponibilidad de servicios y recursos tecnológicos. Se aplicaron parches en servidores de aplicación permitiendo mantener una adecuada disponibilidad de servicios con la corrección de errores y vulnerabilidades detectadas por fábrica. Se ejecuta prueba de concepto de solución de IDM para la gestión de servidores Linux y se revisaron mecanismos para restringir el uso de usuarios de administración de la plataforma Linux y Jboss.

Se actualizó la versión de sistema operativo RedHat a versión 7.6 en el ambiente de contingencia, se instaló herramienta HP Sitescope en versión 2020.05 para integración de toda la infraestructura de procesamiento y almacenamiento del ambiente de producción, se llevó a cabo la depuración de versiones de java en servidores de capa media del ambiente de producción, se optimizó el tiempo de ejecución en ventanas de mantenimiento y se apoyó en la implementación de los SSO para el ambiente de contingencia.

Se implementó AWX en producción y contingencia para el manejo gráfico de Ansible y se migraron los playbooks más críticos para la operación de servicios. Se implementaron factores de seguridad para restringir acceso a personal autorizado, se depuraron monitores sitescope, se actualizaron componentes ELK sobre nueva versión de sistema operativo base incluida migración de logs de la plataforma de internet en producción, se afinó el proceso automatizado para ejecutar pasos a producción para disminuir el riesgo de



errores durante la ejecución. Se instalaron nuevas versiones de SiteScope, BSM y OMI para migración de componentes, se validaron componentes de contingencia en apoyo al Proceso de Contingencia Tecnológica. Se liberó en producción el nuevo portal Liferay de Intranet y se elaboraron diagramas de infraestructura para los proyectos del Programa de Mejoramiento del SRI.

Se optimizó las reglas de afinidad de servidores de capa media. Se actualizó los componentes de la suite Microfocus administrados por el Centro de Cómputo. Actualización de versión de la herramienta ELK, esto demandó la necesidad de efectuar una nueva instalación del componente. Se realizó la optimización al proceso de ejecución de pasos a producción con Ansible. Se realizó la validación del ambiente de contingencia a nivel de servidores de capa media para prueba institucional de BCP. Se realizó la configuración de servidor en contingencia para activar página de indisponibilidad de servicios. Se ejecutó las liberaciones planificadas y emergentes del Programa de Mejoramiento del SRI. Se efectuó el afinamiento a monitores SiteScope a través del proceso de gestión de eventos. Se realizó la investigación de los problemas PM1081 y PM1089.

Gestión de infraestructura de procesamiento y almacenamiento: Se ejecutó el mantenimiento preventivo del componente de almacenamiento FAS6250 que soporta las bases de datos de Internet y comprobantes electrónicos. Se implementó nueva infraestructura de almacenamiento en el Data Center Principal. Se instalaron y configuraron nuevos servidores de procesamiento de bases de datos Sun para los Data Center Principal y Alterno, así como pruebas de concepto para la migración de base de datos. Se actualizó el sistema operativo en servidores Jboss y en servidores web en el Data Center Alterno para el ambiente de contingencia. Se incrementó la capacidad de procesamiento en los servidores de bases de datos y capa media para soportar los meses de masividad. Se ejecutó la integración de la herramienta de respaldos Intellisnap a la nueva infraestructura de almacenamiento. Se afinó el procedimiento de creación y bloqueo de usuarios de altos privilegios en la infraestructura tecnológica de procesamiento y almacenamiento. Se apoyó en la investigación y resolución de problemas TI. Adicionalmente, se elaboraron 2 guías técnicas relacionadas con la instalación y configuración de servidores con sistema operativo Windows y Red Hat.

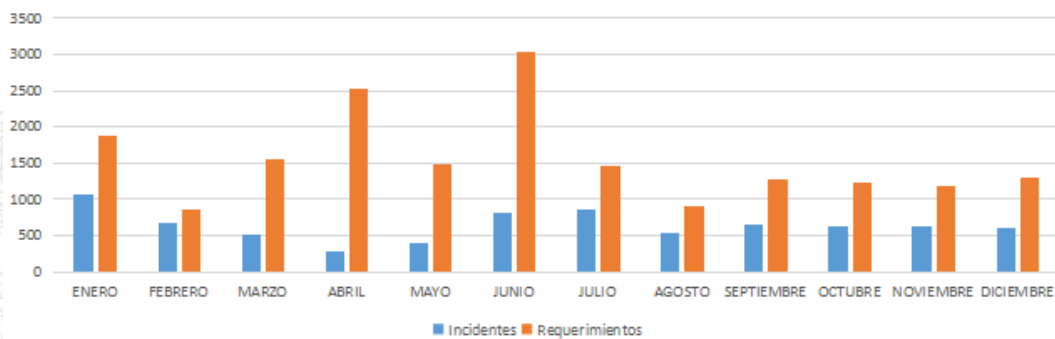
Se apoyó la evaluación de sistema operativo Oracle-Linux, se liberó espacio físico en el data center alterno para el traslado de equipos de almacenamiento, se instalaron los servidores de procesamiento de base de datos y se afinó la configuración para la etapa de migración. Se ejecutaron mantenimientos correctivos sobre la infraestructura tecnológica, se instaló herramienta para recolectar información de infraestructura de capa media para identificar proactivamente acciones de mejora o afinamiento, se reorganizaron servidores virtuales con reglas de afinamiento para ajustar la capacidad de procesamiento y suscripciones de software base. Adicionalmente, se reconfiguró la solución de respaldos, se restablecieron parcialmente mecanismos de respaldos de la información estructurada y no estructurada, se migró el almacenamiento de servidores Exchange del ambiente de producción y se afinó la configuración de la infraestructura de almacenamiento de información implementada en el centro de datos principal.

Se migró el software base de infraestructura de almacenamiento de respaldos de información, se trasladó la infraestructura de almacenamiento desde el centro de procesamiento de datos principal al alterno en conjunto con el proveedor de acuerdo a lineamientos institucionales. Se migró infraestructura de almacenamiento a reutilizarse, se implementó la herramienta RedHat Identity Management para la gestión de usuarios de altos privilegios para administración, se migraron máquinas virtuales de infraestructura de capa media HP a nueva infraestructura CISCO. Se elaboraron guías técnicas de manejo de medios de acuerdo a los requerimientos de Foro Global, se depuraron monitores de SiteScope, políticas de respaldos de filesystems y máquinas virtuales, se aprovisionó infraestructura de procesamiento y almacenamiento de capa media y base de datos. Se afinó infraestructura de procesamiento de base de datos para la integración con la nueva infraestructura de networking implementada en el centro de procesamiento de datos principal.



Se actualizó la versión de sistema operativo de servidores de capa media del ambiente de producción utilizando los beneficios del contrato en ejecución de soporte a suscripciones RedHat, Se realizó el afinamiento a la arquitectura y configuración de herramienta IDM de RedHat utilizada para el control de accesos de usuarios de altos privilegios a servidores de capa media. Se realizó el traslado de infraestructura de capa media HP desde el centro de procesamiento de datos principal al alterno para reemplazar la infraestructura obsoleta y sin garantía. Se efectuó la depuración de infraestructura de almacenamiento del ambiente de producción y no productivos. Se elaboró guía técnica para sanitización de medios de almacenamiento para foro global. Se implementó Skyline, herramienta de Vmware para análisis de estado de salud de la plataforma. Se implementó monitores automáticos para estado de réplica de información entre el centro de datos principal y alterno. Se implementó la herramienta Active IQ Unified Manager para monitoreo de infraestructura de almacenamiento. Se efectuaron los mantenimientos preventivos de la infraestructura tecnológica del centro de datos principal que cuenta con garantía técnica vigente. Se efectuó el afinamiento a monitores Sitescope a través del proceso de gestión de eventos.

GRÁFICO No. 91 Incidentes y Requerimientos Resueltos



Fuente: consulta HPSM

La Coordinación Nacional del Centro de Cómputo se encuentra liderando el proyecto Implementación de Infraestructura tecnológica de procesamiento, almacenamiento, comunicación, seguridad y monitoreo del Servicio de Rentas Internas con un equipo multidisciplinario conformado por 16 servidores detallado en el Plan de Gestión presentado, cuyo alcance es “Implementar la infraestructura tecnológica de procesamiento, almacenamiento, comunicación y seguridad en los centros de datos principal y alterno, así como en agencias a nivel nacional de acuerdo al ámbito estipulado en su correspondiente contrato, con la finalidad de fortalecer los servicios tecnológicos brindados por el Servicios de Rentas Internas. Bajo la gestión del proyecto se han llevado a cabo las siguientes actividades más relevantes:

- **INFRAESTRUCTURA DE ALMACENAMIENTO:** Una vez recibidos los bienes adquiridos mediante contrato No. NAC-JADNCGC19-00000025 a finales del año anterior, durante este primer trimestre se gestionó y ejecutó la instalación de la infraestructura y se dio inicio a la fase de migración la cual se encuentra en ejecución bajo la coordinación del equipo técnico del proyecto del SRI en conjunto con el equipo técnico del proveedor. En el mes de abril finalizó la migración de servidores de aplicaciones, base de datos, DLO. Se realizaron configuraciones de políticas de respaldos sobre los volúmenes de producción, la depuración de discos de controladoras y la configuración de usuarios en las consolas de administración. Durante el mes de junio se configuró e integró la bóveda a la herramienta de respaldos y se analizaron estrategias de movimiento de estructuras de almacenamiento desde el data center principal UIO al alterno GYE. Se actualizó y configuró la infraestructura de la bóveda de respaldos, se configuraron políticas de respaldo de máquinas virtuales, se realizó la integración de infraestructura de almacenamiento con la librería de respaldos, se actualizó y configuró el equipo FAS8080, se configuró la copia de la base de datos que conforman contingencia, se elaboró, revisó y aprobó el protocolo para el traslado de equipos entre los centros de procesamiento de datos, se gestionó el resguardo militar para

el traslado. Se realizó el apoyo técnico para la ejecución del protocolo de traslado, se realizaron las actividades de migración de los componentes de almacenamiento y se modificó el documento de Arquitectura General de Infraestructura. Se depuró la infraestructura asociada al FAS6240 para poder dar de baja el bien por obsolescencia tecnológica. Se atendieron casos de soporte relacionados a respaldos de información debido a la migración de componentes.

- SERVIDORES DE PROCESAMIENTO DE BASE DE DATOS: Se gestionó la recepción de los bienes adquiridos mediante contrato No. NAC-JADNCGC19-00000028 y se ejecutó la instalación de los mismos. Actualmente el equipo técnico del proyecto se encuentra coordinando y planificando la ejecución de la fase de migración de las bases de datos institucionales en conjunto con el equipo técnico del proveedor. En el mes de mayo se validó configuración y conectividad del componente de procesamiento de base de datos para la implementación de piloto para la migración de las bases de datos institucionales. Se efectuó la verificación de requisitos sobre las bases de datos de producción para la etapa de migración. Se revisó y ajustó la guía y manual de instalación de base de datos en Sparc Solaris, se incluyó el servidor en Cloud Control para su monitoreo, se modificó el documento de Arquitectura General de Infraestructura, se inició con la certificación de base de datos, instalación de software base, sincronización de información. . Se efectuó la migración de bases de datos analíticas de producción y contingencia Se afinó configuración de OPS en GYE. Se integró infraestructura de procesamiento de base de datos a infraestructura de respaldos de información.
- INFRAESTRUCTURA DE RED: Una vez recibidos e instalados los bienes adquiridos mediante contrato No. NAC-JADNCGC19-00000033, el equipo técnico del proyecto del SRI estableció los lineamientos técnicos y cronogramas para realizar la fase de migración del componente de infraestructura de red para el data center principal y agencias del SRI a nivel nacional. Se levantó información para la migración del componente de infraestructura de red para el data center principal y agencias del SRI a nivel nacional. Se efectuó la configuración de ambientes aislados, se revisó y aprobó el diseño inicial de arquitectura para implementación de componentes. Durante el segundo semestre, se ejecutó la fase de migración de todos los equipos en la Oficinas Zonales de Loja, Ambato, Cuenca y Agencia Salinas.
- Debido a su complejidad, la migración de equipos asignados al Data Center requirió la ejecución de varias ventanas que se realizaron desde el mes de julio, con la finalidad de tener un mejor control sobre todos los ambientes y componentes involucrados, concluyéndose de manera satisfactoria con la implementación el mes de noviembre.
- SOLUCIÓN PREVENCIÓN DE INTRUSOS IPS: Se cumplió la entrega de bienes del componente de la Solución de prevención de intrusos IPS de Nueva Generación - Contrato Nro. NAC-JADNCGC19-00000026 y se ejecutaron las fases de instalación y migración.
- FIREWALL: Se ejecutó la fase de migración del Firewall en la plataforma de Internet e Intranet de los data center principal y alterno.
- INFRAESTRUCTURA DE CAPA MEDIA: Se realizó la revisión técnica al data center principal para coordinar la instalación del componente de capa media. Se instalaron y energizaron los equipos. Se elaboró y ejecuto el plan de migración de servidores de capa media.
- INFRAESTRUCTURA NOC: Se realizó la instalación y configuración de la infraestructura para el centro de monitoreo.

En lo correspondiente a las adquisiciones financiadas con presupuesto fiscal se realizaron investigaciones, estudios para la etapa pre-contractual, elaboración de términos de referencia y gestión para la contratación de:

- Renovación de garantía técnica de infraestructura de capa media.
- Renovación de soporte y mantenimiento equipo QoS Quito.
- Renovación de garantías técnicas y mantenimiento preventivo de terminales de videoconferencia.
- Fortalecimiento de la plataforma de videoconferencia.



- Renovación del servicio de internet de contingencia.
- Renovación de suscripciones Red Hat.
- Renovación de soporte de fábrica licencias VMWare
- Renovación del mantenimiento de licencias DLO
- Renovación del servicio de LAN y WIFI gestionadas y acceso a la red nacional gubernamental
- Crecimiento en cintas de respaldo 2020
- Renovación garantías técnicas y mantenimiento preventivo de equipos optimizadores
- Renovación de la suscripción por un año de las licencias de DLO
- Ínfima cuantía para el mantenimiento correctivo de 23 equipos
- Software para el bloqueo de macros.
- Contrato complementario para el servicio de impresión de la Nacional
- Renovación del servicio de impresión por un año para la Nacional

Las contrataciones fiscales que se realizaron en el año 2020 se resumen a continuación:

- Renovación de suscripciones de uso de software Red Hat
- Renovación garantía técnica infraestructura de procesamiento de capa media
- Renovación de internet de contingencia
- Renovación del mantenimiento de licencias DLO
- Renovación de soporte y mantenimiento equipo QoS Quito
- Crecimiento de cintas de respaldo 2020-2022

En lo correspondiente a las adquisiciones financiadas con presupuesto BID se participó en la elaboración del pliego y contrato modelo para los nuevos procesos a ser publicados este año. Adicionalmente, se entregó la documentación preparatoria (Estudios, Especificaciones Técnicas, gestión de aval de MINTEL y Términos de Referencia) para la contratación de:

- Infraestructura para la librería de respaldos.
- Crecimiento de equipos de Compresión para agencias y réplica.
- Adquisición de equipos informáticos para estaciones de trabajo y virtualización de escritorios.
- Infraestructura NOC.

Las contrataciones con presupuesto BID que se realizaron en el año 2020 son:

- Infraestructura para la librería de respaldos.
- Infraestructura NOC.

9.4. Departamento de Seguridad Informática

Gestión de la Continuidad de Servicios Tecnológicos: Se elaboraron los Diseños de Continuidad para el servicio de Devolución de Impuestos, componente: SIS Devolución del IVA a Grupos de Atención Prioritaria (release 5), para el servicio Inteligencia para la Gestión, componente: SIS CRS (release 3) y para el servicio de Gestión de Acceso, componente: SIS Seguridad Aplicaciones (release 1 y 2).

El 24 de octubre de 2020 se llevó a cabo la Prueba Integral del BCP Institucional, en la que se probaron los planes de Continuidad y de Recuperación de los Servicios Tecnológicos. En esta prueba se obtuvieron los siguientes resultados.

TABLA No.112 Resultados Prueba Integral BCP

Tipo de producto entregable	Duración Planificada (A)	Duración Real (B)	Porcentaje de Cumplimiento (A/B)
Tiempo de ejecución del Plan de Recuperación de los Servicios Tecnológicos con respecto a sus actividades definidas para levantar el ambiente productivo en el Centro de procesamiento de datos alterno en Guayaquil.	4 horas y 10 minutos	5 horas y 54 minutos	70.62 %
Tipo de producto entregable	Aplicaciones / Funcionalidades Catalogadas Planificadas (A)	Aplicaciones / Funcionalidades Restablecidas (B)	Resultado cuantitativo real (B/A)
Funcionalidades Internet Restablecidas	104	79	75.96%
Aplicaciones Intranet Restablecidas	44	38	86.36%
EVALUACIÓN CUANTITATIVA PROMEDIO			81.16%

Administración de Accesos Lógicos para Usuarios Finales:

- Actualización del procedimiento de control de accesos lógicos para usuarios finales el mismo se encuentra en etapa de socialización y difusión.
- Actualización de Estándar Tecnológico Nombrado de Objetos de Base de Datos, incluyendo la regla que el nombre del rol que se registre en la tabla adm_perfil sobre el campo nombre_perfil debe coincidir exactamente con el nombre del rol de base de datos relacionado.
- Se envió el Memorando Nro. SRI-NAC-DNT-2020-0524-M a las Direcciones Nacionales solicitando su revisión y respuesta como insumo para la depuración de la información que consta de los usuarios responsables de los aplicativos institucionales en el Sistema de Administración de Información.
- Se está gestionando la depuración de los usuarios responsables en el Sistema de Administración de Información en base a la respuesta remitida desde las Direcciones Nacionales a lo solicitado en el Memorando Nro. SRI-NAC-DNT-2020-0524-M.

Gestión de la Seguridad Informática:

- Intervención de documentos institucionales administrados por la Coordinación de Seguridad Informática, con la finalidad de cumplir con el Estándar para el Intercambio Automático de Información sobre cuentas financieras de Foro Global de la OCDE, incluyendo: Procedimiento de Gestión de Seguridad Informática y sus respectivos anexos e Instructivo de Gestión de Riesgos de Seguridad Informática.
- Se completó la ejecución del plan anual de tratamiento de riesgos de seguridad informática.

Procesos de contratación con presupuesto BID:

En lo correspondiente a las adquisiciones financiadas con presupuesto BID se realizó la investigación, estudios para la etapa pre-contractual, elaboración de términos de referencia, estudio de mercado y gestión para la contratación de Renovación de infraestructura de balanceo de carga para centros de cómputo.

Procesos de Contratación con presupuesto fiscal:

- Dentro del proceso de Renovación y Adquisición de Licencias PGP se envió nuevamente al Departamento de Adquisiciones, para que se proceda con los procesos respectivos previo a la contratación, mediante memorando Nro. NAC-SEIMGEI20-00000018.
- Dentro del proceso de adquisición de Solución para la Gestión Segura de Accesos, se publicó el mismo en el portal de compras públicas del SERCOP. Luego de la adjudicación y firma del contrato, al momento se encuentra en etapa de implementación de la solución (C11628).

- Dentro del proceso de Renovación de certificado SSL para sitio web del SRI se suscribe la orden de servicio No. 2020-00000006 con fecha 27 de marzo de 2020.
- Se publicó el proceso de contratación de la adquisición de la Renovación del licenciamiento del Control de Acceso a Internet en el portal de Compras Públicas del SERCOP.
- Se publicó el proceso de contratación de la adquisición de la Renovación del licenciamiento de los Firewalls de Quito y Guayaquil en el portal de Compras Públicas del SERCOP.
- Como parte del contrato NAC-JADNCGC20-00000004, se implementó y se realizó la transferencia de conocimiento de la Solución de Gestión Segura de Accesos, para la administración de cuentas de usuarios privilegiados, incluido la implementación de autenticación multifactor.

Proyecto Controles Antifraude para Servicios Tecnológicos.

La Coordinación Nacional de Seguridad Informática se encuentra liderando el Proyecto Controles Antifraude para Servicios Tecnológicos cuyo alcance contempla la implementación de una Solución de Gestión Segura de accesos para usuarios de altos privilegios y la implementación de un mecanismo de doble factor para transacciones críticas de los aplicativos Gestión Cobranza y Matriculación Vehicular, con la finalidad de reducir los siguientes riesgos identificados:

- Suplantación de identidad de cuentas de altos privilegios,
- Modificaciones no autorizadas en las bases de datos institucionales y
- Ejecución de transacciones fraudulentas en los aplicativos institucionales de intranet Gestión Cobranza y Matriculación Vehicular.

Bajo la gestión del proyecto se han llevado a cabo las siguientes actividades más relevantes:

- **Solución de Gestión Segura de Accesos:** Durante el 2020 se realizó la investigación, estudios para la etapa precontractual, elaboración y ajustes en términos de referencia, actualización de estudio de mercado, ejecución de procedimiento de Verificación de Producción Nacional y gestión para el relanzamiento de la contratación. Se concluyó con la fase precontractual y en agosto del 2020 y se inició con la fase contractual de Implementación y Transferencia de conocimientos de la solución adquirida. Se trabajó en el desarrollo de conectores para herramientas de los usuarios administradores junto con las unidades de Centro de Cómputo, Redes, Seguridad Informática y el proveedor adjudicado.
- **SIS Seguridad Aplicaciones (Mecanismo de Doble Factor):** Se elaboró y se gestionó la aprobación de una SDC de alcance a la inicial para que la construcción del aplicativo SIS Seguridad Aplicaciones se lo implemente bajo una nueva tecnología JEE7 por las prestaciones, seguridad y escalabilidad. Se gestionó la elaboración de arquitectura para la construcción del aplicativo. Se elaboraron los prototipos de pantallas Administrativas, Reportes y Transaccionales del mecanismo de doble factor en base a la guía de imagen vigente y con el apoyo del Departamento de Comunicación. Se elaboró y gestionó la aprobación de dos Solicitudes de Cambio específicas para la integración del mecanismo de doble factor con los aplicativos de Gestión Cobranza y Matriculación Vehicular. Se elaboraron las épicas e historias de usuario para el requerimiento funcional del Release 1 que comprende la implementación de las pantallas Administrativas y Reportes. Se concluyó con el Desarrollo de los sprints 1, 2 y 3 correspondientes al Release 1, se ejecutaron las pruebas funcionales y no funcionales. El Release 1 del aplicativo Seguridad Aplicaciones se lo puso en producción el 29 de octubre del 2020 conforme los procedimientos vigentes. Se elaboró el requerimiento funcional del Release 2 del aplicativo e integración con Alertas y Avisos para el envío de notificaciones. Se concluyó con las pruebas en testing del Release 2 y se encuentra en certificación.

- **Gestión del Proyecto:** Se elaboró y gestionó el Control de Cambios número 1 del proyecto, se elaboró el plan de gestión del proyecto ajustado a la asignación de recursos al proyecto y el nuevo horario de trabajo establecido. El control de cambio y nuevo plan de gestión cuentan con la aprobación del Departamento de Planes Programas y Proyectos. De forma mensual se reporta el avance de la ejecución del proyecto en GPR y al Departamento de Planes Programas y Proyectos, se ingresa el resumen ejecutivo, las evidencias de los hitos y gestión de los riesgos del proyecto. A diciembre del 2020 se registra un avance general del 76% del proyecto.

Otras Actividades:

- La Coordinación de Seguridad Informática trabajó en fortalecer y mejorar el acceso a Red Privada Virtual (VPN), siendo éste un requisito para la implementación de la modalidad de teletrabajo seguro debido a la declaratoria del estado de excepción.

Se gestionó con el fabricante de firewalls para la implementación de un agente de VPN Seguro a fin de cumplir con todas las directrices de seguridad para teletrabajo y que los funcionarios del SRI utilicen el acceso remoto VPN en equipos personales con las siguientes protecciones:

- Prevención contra malware de día cero (SandBlast).
 - Prevención ante cifrado de archivos de información (Ransomware).
 - Prevención de acceso a sitios fraudulentos (Phishing).
 - Protección contra malware conocido.
 - Control de aplicaciones maliciosas.
 - Control de cumplimiento de requerimientos mínimos de seguridad establecidos por política.
- Se han creado más de 1500 certificados para acceso VPN durante la suspensión de la jornada laboral presencial, de las cuales aproximadamente 564 corresponden a funcionarios que utilizan sus computadores personales como equipo de trabajo.
 - Se solicita la firma de la CA externa para el certificado SSL para el dominio www.sri.gob.ec, el mismo fue instalado de manera satisfactoria y se encuentra vigente.
 - Actividades relacionadas a Foro Global: Habilitación de control de bloqueo de correo externo saliente y habilitación de control de bloqueo de acceso a dispositivos USB/CD.
 - Se automatizó mediante flujo de requerimientos en el Portal Servicios Tecnológicos y Administrativos (HPSM) el uso del sistema informático para gestionar las solicitudes de la Herramienta Gobierno por Resultados- GPR. En el cual se gestionarán los siguientes requerimientos:
 - Creación de usuarios
 - Activación de usuarios
 - Asignación de perfiles
 - Modificación de roles
 - Bloqueo de usuarios
 - Desbloqueo de contraseñas

Control de Calidad QA:

- Gestión de cambios tecnológicos:

Se actualiza el formato de la Solicitud de Cambios Tecnológicos (SDC) para incluir una sección de catálogos de información, solicitado por la Coordinación de la Inteligencia de la Información.

Se reformó la definición de Cambios Emergentes, definiéndolo como "...cambios que requieren atención inmediata por afectación a servicios tecnológicos a los que acceden los contribuyentes..." con esta definición el cambio también debe estar asociado a un incidente P1, P2, P3 o P4; caso contrario su atención será considerada como un cambio normal.

Se gestiona la revisión y actualización para la modificación de la Estructura del Subcomité de Cambios Tecnológicos, el cual está detallado en la Política de Comités Institucionales POL-DGE-DGE-002 versión 6 de febrero de 2020

Se reformaron los miembros principales, miembros suplentes y miembros por sesión, con los cuales se tiene una definición clara para la toma de decisiones

Se gestionaron un total de 50 cambios entre Subcomités, 7 cambios estándar, 29 cambios emergentes y 12 Subcomités de Cambios Tecnológicos.

- Gestión de la configuración:

Durante el período de Enero a Diciembre se ha realizado:

1. Creación de elementos de configuración lógicos: Servicio de Gestión de la Seguridad, Servicio de Infraestructura tecnológica para sistemas externos a la DNT, Servicio de Gestión de la Documentación, DWH SGI Brecha de Pago, DWH SGI Catastro Tributario, DWH SGI Cubo Juicios, DWH SGI Visor Control Gestión, HRM DLO, SIS Devolución del IVA a Grupos de Atención Prioritaria Automático Internet, SIS Devolución del IVA a Grupos de Atención Prioritaria Automático WS, SIS TRC SADIF, SIS Recaudación Batch Intranet, SIS Seguridad Aplicaciones y SIS TRC SIGATH
2. Actualización automática de elementos de configuración: 3258 elementos físicos y virtuales.
3. Gestión de cambios no autorizados.
4. Se realiza la traducción del instructivo de Gestión de la configuración y es enviado el 13 de febrero a la Coordinadora de Control de Calidad QA.
5. Se realiza la validación y control de elementos de configuración periódico en noviembre de 2020.
6. Se realiza la validación y control de elementos de configuración físicos y virtuales con el apoyo de Centro de Cómputo.

- Gestión de pruebas y validación del servicio

- o De acuerdo a experiencias en entregables anteriores, se establecieron mejoras en la ejecución de pruebas y validaciones que aporten en el entendimiento de los diferentes roles involucrados.
- o Mediante memorando SRI-NAC-CAC-2020-0012-M, se solicitó la actualización la plantilla del Informe de Pruebas cuyo objetivo es simplificar el formato y enfatizar en los resultados de las pruebas.
- o Durante el año se han realizado 43 certificaciones, sobre cambios de liberaciones principales de mantenimiento y proyectos, alcanzando un promedio anual de 99% de cumplimiento en pruebas prioritarias.

- Procesos de despliegue y liberación:

- o Elaboración del Instructivo de Gestión de Liberaciones, como parte de la intervención del proceso de Liberación y Despliegue.
- o Publicación del Instructivo: Liberaciones tecnológicas con fecha 22 de mayo del 2020.
- o La revisión de cambios emergentes asociados a la reforma tributaria, tales como:

- Cambio Emergente C11331: Aplicación de la Ley Derogatoria del Impuesto Ambiental a la Contaminación Vehicular, de la Resolución No. NAC-DGERCGC19-00000032 para las Normas de exoneración del Impuesto sobre la Propiedad de Vehículos y Aplicación de la Ley de Transparencia Fis
- Cambio Emergente C11230: Solicitud de ampliación de capacidad de carga para anexos por los servicios en línea.
- Cambio Emergente C11484: Solicitud de Cambio Formulario de IVA.
- Cambio Emergente C11537: SDC DIFERIMIENTO RENTA SOCIEDADES
- Cambio Emergente C11454: SDC renta sociedades - emergente: Reformas tributarias establecidas en la Ley Orgánica de Simplicidad Tributaria.
- Cambio C11454: Actualización de componentes de internet e intranet - PM1076
- Cambio C11492: SDC Formulario de Retenciones en la Fuente versión Abril 2020
- Cambio C11555: AMPLIACIÓN DIFERIMIENTO RENTA E IVA.
- Cambio C11480: GCB Diferimiento de Pago Renta 2019 IVA ABR MAY JUN 2019 Emergencia Sanitaria.
- Cambio C11481: GCB Creación días suspensión que afectan fecha de firmeza.
- Cambio C11647: DWH SGI Capa de Información para las Renta, Renta Sociedades
- Cambio C11601: Visor de Recaudación, para Generar información estadística que permita informar a la ciudadanía en general los valores de recaudación por diferentes criterios.
- Cambio C11575: MEJORAS CUBO DE JUICIO / REQUERIMIENTO MÁXIMA AUTORIDAD
- Cambio C11581: SDC SALARIO NETO - SISTEMA DE RENTA INTERNET
- Cambio C11734: Solicitud de Cambio Cierre del Sistema de Vehículos período fiscal 2020
- Análisis y Construcción de reportes de la Gestión de Pasos a Producción en la aplicación dashbuilder: <http://10.21.185.7:8180/gestionLB>.

- Gestión de ambientes de pruebas:

Durante el periodo de enero a diciembre del 2020 se ha realizado lo siguiente:

- Creación del ambiente PRE_FECHA y TEST_FECHA: Configurado para realizar pruebas sobre aplicaciones que requieren cambio de fecha en los servidores sin afectar el ambiente principal de preproducción y testing, de esta manera no afectar a otros procesos de pruebas y certificación.
- Soporte en configuración y soporte en infraestructura QA.
- Revisión de cambios de infraestructura
- Gestión de infraestructura para ambientes de pruebas.
- Pruebas para la instalación de herramientas: Moodle y QMATIC.
- Automatización de procesos de ejecución periódica como:
 - Reinicio de servidores
 - Cambio de variables de bases de datos
 - Cambio de fecha
 - Cambio de contraseña de usuarios
- Configuraciones del laboratorio de pruebas para el proyecto DIG.

- Investigación herramienta Grafana:

Se ha realizado una investigación y prueba de concepto de la herramienta Grafana, la misma que permite la visualización, registro y formato de datos estadísticos de las pruebas de carga y estrés, ejecutadas durante las fases de certificación.

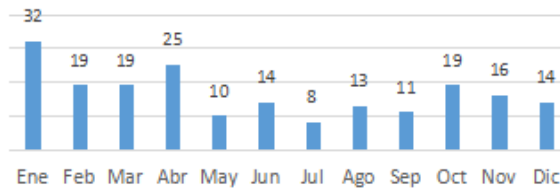


Los beneficios que se han identificado del uso de dicha herramienta son:

- Registrar los resultados de las ejecuciones de pruebas de carga, permitiendo llevar un historial centralizado.
- Visualizar de una manera más amigable los resultados de la ejecución, lo que permite identificar más fácilmente las peticiones exitosas y las peticiones con error.
- Obtener una línea base de las aplicaciones para su posterior revisión y comparación.

El Departamento de Seguridad Informática atendió: 200 Requerimientos sobre QA, 6.401 Requerimientos sobre Seguridad Informática y 467 Incidentes Resueltos por Seguridad Informática.

GRÁFICO No. 92 Requerimientos Atendidos por QA

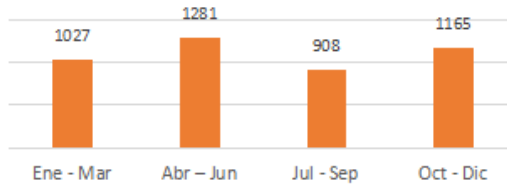


Fuente: Herramienta HPSM

Elaborado por: Departamento de Seguridad Informática



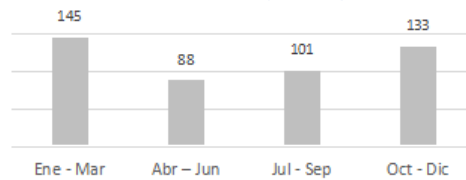
GRÁFICO No. 93 Requerimientos Atendidos por Seguridad Informática



Fuente: Herramienta HPSM

Elaborado por: Departamento de Seguridad Informática

GRÁFICO No. 94 Incidentes Atendidos por Seguridad informática



Fuente: Herramienta HPSM

Elaborado por: Departamento de Seguridad Informática





Informe de labores

Dirección Nacional de
Talento Humano

10.DIRECCIÓN NACIONAL DE TALENTO HUMANO

10.1. Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano

Procesos de Formación y Capacitación del Talento Humano

Una vez aprobado el PLAN ANUAL INSTITUCIONAL DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO 2020, inició su ejecución derivando al cierre del año, un registro de 139 cabeceras de eventos de capacitación programados, que abarcaron 85 temas, con una gestión de 7,149 participaciones de 2,681 servidores a nivel Nacional.

La gestión de eventos no programados/no planificados, dio como resultado el registro de 19 cabeceras de eventos de capacitación, abarcando 16 temas, con una gestión de 1,905 participaciones, de 1,361 servidores a nivel Nacional, los mismos que fueron sustentados con informes técnicos favorables, emitidos por la Coordinación de Formación y Capacitación del Talento Humano o las UATH Zonales pertinentes, según su jurisdicción, y debidamente aprobados por la Dirección Nacional de Talento Humano o la autoridad competente a nivel desconcentrado.

TABLA No.113 Gestión Eventos Programados a Nivel Nacional (enero a diciembre 2020)

	CABECERAS REGISTRADAS DE EVENTOS	TEMAS	PARTICIPACIONES	SERVIDORES
Eventos programados / planificados	139	85	7,149	2,681
Eventos no programados / no planificados	19	16	1,905	1,361

Fuente: Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano 2020

Elaborado por: Coordinación de Formación y Capacitación del Talento Humano

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Durante el año 2020, la Coordinación de Formación y Capacitación ejecutó 85 temas de capacitación de 96 que se tenía previsto en el PLAN ANUAL INSTITUCIONAL DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO 2020, con un nivel de cumplimiento del 88.54% en ejecución de temas planificados, lo cual aportó para alcanzar en conjunto con los 16 eventos no programados a un 89.35% de cobertura a servidores a nivel nacional.

TABLA No.114 Cumplimiento del Plan anual de Capacitación a Nivel Nacional (enero a diciembre 2020)

PLAN DE CAPACITACIÓN 2020		CAPACITACIÓN EJECUTADA 2020	
Ejecución de Temas Planificados	% de Cumplimiento	Total Temas ejecutados	% de cobertura
85	88.54%	101	89.35%

Fuente: Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano 2020

Elaborado por: Coordinación de Formación y Capacitación del Talento Humano

Fecha de corte a 31 de diciembre de 2020

Estos resultados de capacitación reflejan una eficiente gestión por parte de la Coordinación de Formación y Capacitación y UATH Zonales, respectivamente; considerando que la Institución no cuenta con recursos asignados para el efecto; sin embargo, se logró esta cobertura de servidores capacitados en un 89,35%, gracias a la gestión interna, cooperación interinstitucional y de ciertos organismos nacionales e internacionales; porcentaje de cobertura que incrementa el 12.94% respecto al año 2019.

TABLA No.115 Comparativo de cobertura en capacitación 2019 - 2020

AÑO	PORCENTAJE DE COBERTURA
2019	76.41%
2020	89.35%
Incremento % de cobertura	12.94%

Fuente: Plan anual institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano 2019 - 2020

Elaborado por: Coordinación de Formación y Capacitación del Talento Humano

Fecha de corte a 31 de diciembre de 2020

Como resultado de la gestión de Formación y Capacitación en el año 2020, se obtuvo las siguientes participaciones a nivel desagregado, considerando que un mismo servidor puede tener varias participaciones:

TABLA No.116 Participaciones por Jurisdicción en eventos de Formación y Capacitación, Programados y No Programados



DIRECCIÓN NACIONAL /ZONAL	TOTAL
Nacional	1,975
Zona 1	472
Zona 2	161
Zona 3	1,051
Zona 4	739
Zona 5	346
Zona 6	578
Zona 7	646
Zona 8	1,736
Zona 9	1,351
Total	9,055

Fuente: Plan anual institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano 2020 y Bases de la Coordinación.

Elaborado por: Coordinación de Formación y Capacitación del Talento Humano

Fecha de corte a 31 de diciembre de 2020

Debido a la suspensión de eventos por efectos de la pandemia de COVID-19, y/o por obligaciones pendientes de los servidores, en el año 2020 no se otorgaron comisiones de servicio por capacitación. No obstante, se realizaron 21 matrices de definición de interés institucional de programas de estudios tanto para eventos internacionales como para estudios de postgrado.

Adicionalmente, se gestionó una Licencia sin Remuneración por estudios regulares de postgrado para un servidor de la Dirección Nacional; una extensión de licencia sin remuneración por estudios regulares de postgrado para un servidor de la Dirección Provincial el Oro; un retorno anticipado de Licencia sin Remuneración por estudios regulares de postgrado de un servidor de la Dirección Provincial de Esmeraldas.

Durante el año 2020, se emitieron 256 Certificaciones de Cumplimiento de Obligaciones en planta central, y además se cumplió con la provisión de información para validación en las certificaciones zonales previa desvinculación, comisión u otros motivos requeridos por los procesos o servidores.

Entre las acciones relevantes que fueron gestionados, se puede citar:

- Durante el año 2020 se ejecutaron 158 eventos de capacitación de un total de 85 temas del plan de capacitación y 16 temas no planificados/no programados. Es importante resaltar que lo

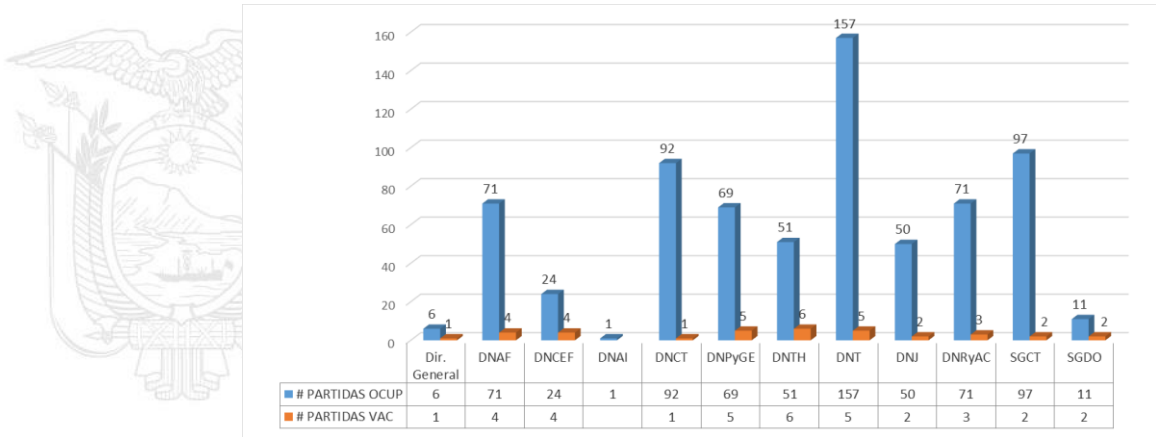


- mencionado se logró con cero presupuesto en la cuenta respectiva, únicamente en base en la gestión interna, cooperación interinstitucional y de ciertos organismos nacionales e internacionales.
- Se atendieron necesidades institucionales y de distintos compromisos generadas por: FORO GLOBAL, ESQUEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - EGSÍ, SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO SGASB – ISO37001, PROEXCE y PLAN ESTRATÉGICO DE MEJORA 2020 dispuesto por el Ministerio del Trabajo.
 - Con el fin de establecer los lineamientos necesarios para la planificación y ejecución de la formación y capacitación del talento humano, en mayo de 2020 se difundió la actualización del Procedimiento de Formación y Capacitación de Talento Humano que homologa el accionar en las UATH de la Institución, conforme a normativa vigente.

Procesos de Programación y Clasificación del Talento Humano

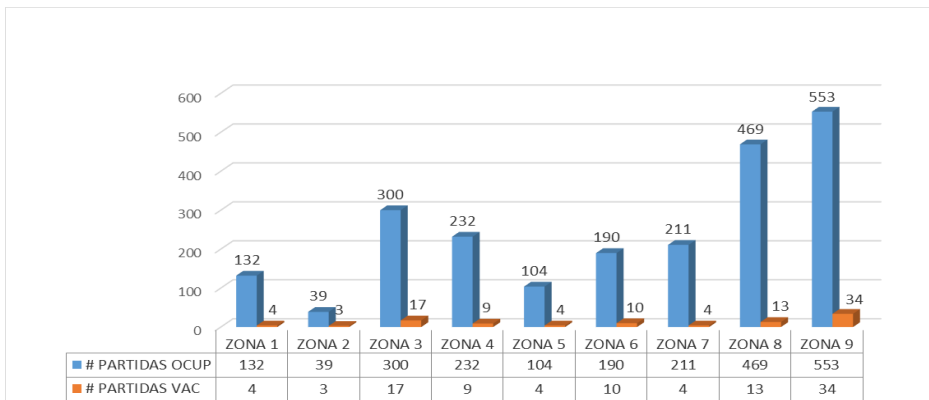
A continuación, se detalla la distribución del personal de partidas (Nombramientos, Código del Trabajo y Contratos Ocasionales) con corte a diciembre de 2020 del nivel territorial Planta Central y Desconcentrada:

GRÁFICO No. 95 Distribución del personal – Planta Central



Fuente: SIGETH
Elaborado por: Coordinación Nacional de Programación y Clasificación del Talento Humano
Fecha de corte: 15 de diciembre de 2020.

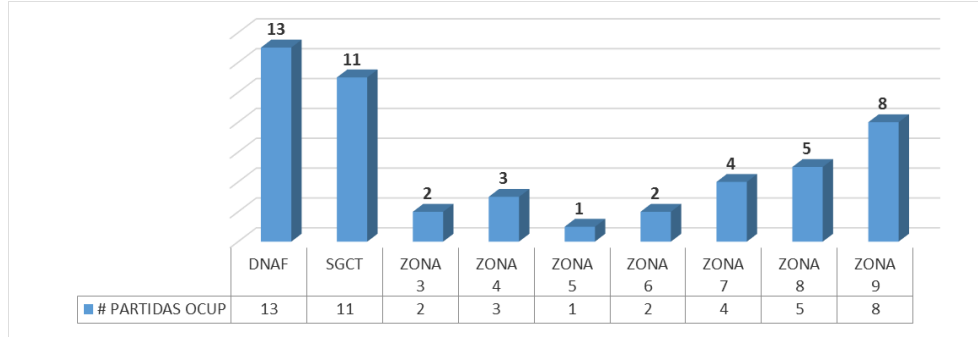
GRÁFICO No. 96 Distribución del personal – Desconcentrada



Fuente: SIGETH
Elaborado por: Coordinación Nacional de Programación y Clasificación del Talento Humano
Fecha de corte: 15 de diciembre de 2020.



GRÁFICO No. 97 Distribución del personal – Código de Trabajo



Fuente: SIGETH

Elaborado por: Coordinación Nacional de Programación y Clasificación del Talento Humano

Fecha de corte: 15 de diciembre de 2020.

Conforme la priorización presupuestaria y normativa vigente a diciembre 2020 se cuenta con 97 partidas de Contratación de Servicios Ocasionales para el Programa de Mejoramiento del SRI (CIAT) - Proyecto de Inversión.

TABLA No.117 Comparativo de contratos ocasionales del Grupo 71 - Proyectos de Inversión

PROCESO	AÑO 2019	AÑO 2020	VARIACIÓN CONTRATOS OCASIONALES PROGRAMA CIAT
Cadena de valor	9	2	-77.77%
Habilitante de apoyo*	105	88	-16.19%
Habilitante de asesoría*	5	7	40%
Total contratos ocasionales	119	97	-18.48%

(*) Para el proyecto se considera cadena de valor por aportar a los entregables y objetivos.

Fuente: Base de datos contratos ocasionales.

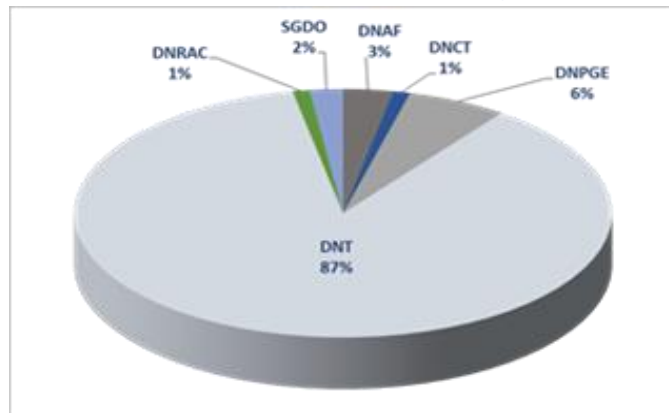
Elaborado por: Coordinación de Programación y Clasificación del Talento Humano

Fecha de corte: 31 de diciembre 2020.

Con relación al año 2019 se registra una disminución del 18.48%.

A diciembre 2020, de los 97 contratos de servicios ocasionales, 91 partidas se encuentran ocupadas y 6 vacantes.

GRÁFICO No. 98 Distribución de contratos de servicios ocasionales por Dirección a diciembre 2020



Fuente: SIGETH

Elaborado por: Coordinación Nacional de Programación y Clasificación del Talento Humano

Fecha de corte: 31 de diciembre 2020.

En lo que corresponde a los contratos de servicios ocasionales del Grupo 51, por necesidad institucional, el Ministerio del Trabajo en el año 2020 autorizó 21 contratos de servicios ocasionales para cumplir con compromisos del Gobierno del Ecuador con el Foro Global: 2 recursos para el Centro de Control, 19 recursos para el Proyecto de Foro Global.

En este contexto, Ecuador se comprometió a cumplir cabalmente con los estándares sobre transparencia e intercambio de información gestionados por el mencionado Foro, de manera que exista un efectivo intercambio de información tributaria en las modalidades previa petición, espontánea y automática, lo que reducirá los abusos de convenios, elusión, evasión y fraude fiscal internacional, con el fin de promover una equidad tributaria a nivel mundial. Los contratos de servicios ocasionales otorgados en el contexto del Foro Global apoyarán en actividades de mitigación de riesgos en la infraestructura física en el “Centro de Control” y en el desarrollo de herramientas tecnológicas a través del proyecto “Intercambio automático de información de cuentas financieras bajo los estándares del Foro Global”.

TABLA No.118 Comparativo de contratos de servicios ocasionales del Grupo 51 (2019 & 2020)

PROCESO	AÑO 2019	AÑO 2020	VARIACIÓN
Cadena De Valor	7	0	-100,00 %
Habilitante De Apoyo	8	21	162,50 %
Habilitante De Asesoría	0	0	0,00 %
Total Contratos Ocasionales	15	21	40,00 %

Fuente: Base de datos contratos ocasionales

Elaborado por: Coordinación de Programación y Clasificación del Talento Humano

Fecha de corte: 31 de diciembre 2020

Si bien se tiene la aprobación del Ministerio del Trabajo para contar con 21 recursos bajo Contrato de Servicios Ocasionales en el Grupo 51, debido a que algunos postulantes han desistido del ingreso, al 31 de diciembre de 2020 la Institución cuenta con 17 contratos vigentes.

Durante el año 2020, a nivel nacional se ejecutaron 301 cambios administrativos, 27 traslados administrativos y 26 traspasos de puestos (uno hacia a CGE), los mismos que han permitido una movilidad de recursos humanos para cubrir necesidades institucionales, fortaleciendo conocimientos y procesos de aprendizaje y desarrollo de carrera de los servidores; así como, el mejoramiento de la eficiencia Institucional.

En el año 2020, se registra un incremento en la gestión de cambios administrativos que corresponden a movimientos temporales conforme determina la normativa; sin embargo, se puede observar una disminución del 26% en el promedio general de todos los movimientos gestionados por la Coordinación de Programación y Clasificación de Talento Humano (cambios, traslados y traspasos), respecto al año 2019.

TABLA No.119 Movimientos de personal aprobados

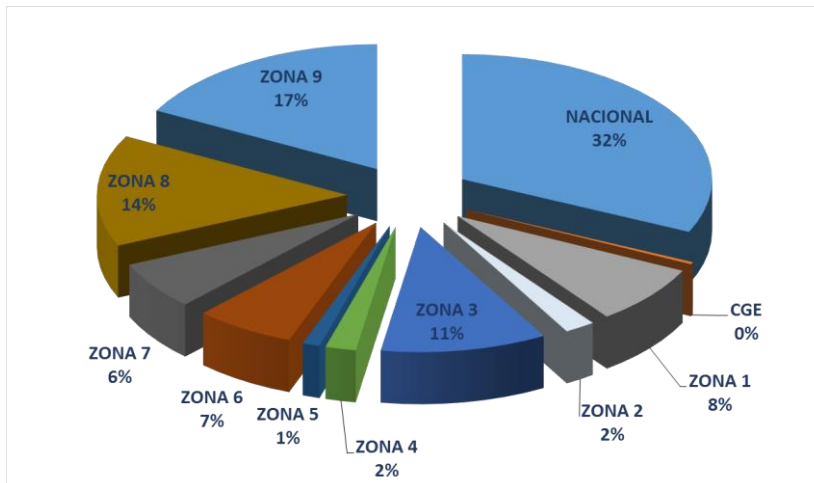
Cambios Administrativo	AÑO 2019	AÑO 2020	VARIACIÓN
Cambios administrativos	290	301	4%
Traslados administrativos	44	27	-39%
Traspaso de puestos	145	26	-82%
Total de movimientos	479	354	-26%

Fuente: Base de datos movimientos administrativos

Elaborado por: Coordinación de Programación y Clasificación del Talento Humano

Fecha de corte: 31 de diciembre 2020.

GRÁFICO No. 99 Movimientos Administrativos enero – diciembre 2020



Fuente: Base de datos movimientos administrativos

Elaborado por: Coordinación de Programación y Clasificación del Talento Humano

Fecha de corte: 31 de diciembre 2020.

Con Resolución No. NAC-DGERCGC19-00000020 publicada en la edición especial del Registro Oficial No. 951 de 10 de junio de 2019, se expidió la Reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio de Rentas Internas, el cual en su Disposición Transitoria Segunda señala: “Las Direcciones Nacionales de Planificación y Gestión Estratégica y de Talento Humano, o las que hicieran sus veces, ejecutarán las acciones pertinentes para la adecuada aplicación e implementación de la nueva estructura orgánica establecida en este instrumento...” .

El Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano mediante la Coordinación de Programación y Clasificación del Talento Humano ha ejecutado reuniones de trabajo con personal del Ministerio del Trabajo, así como talleres de: análisis de estructura posicional, levantamiento y validación de puestos en las unidades impactadas por la reforma al Estatuto antes referido.

Se realizó reuniones de trabajo con cada uno de los Directores Nacionales, para el análisis y definición de la propuesta de estructura posicional y levantamiento de perfiles de puestos.

Con base en las reuniones antes referidas, la Dirección Nacional de Talento Humano presentó a la Dirección General y Subdirectores Generales, la propuesta de reforma a la estructura posicional, para su respectiva validación y aprobación; la referida estructura fue remitida para el análisis por parte del equipo técnico del Ministerio del Trabajo, así como los correspondientes descriptivos y perfiles de puestos de las unidades afectadas.

Finalmente, en coordinación con la unidad de Gestión de Procesos, se socializó a todas las Direcciones Nacionales respecto a los impactos e identificación de las afectaciones a nivel de sus unidades administrativas y revisar el esquema de operación bajo una gestión por procesos y servicios.

Entre las acciones relevantes que fueron gestionados, se puede citar:

- Se logró la aprobación de la Planificación del Talento Humano por parte del Ministerio del Trabajo el 10 de agosto de 2020, lo cual permitió la ejecución de movimientos de personal que mejoran la distribución de los recursos humanos en la Institución, así como las jubilaciones programadas.
- Con el propósito de estandarizar las actividades necesarias para la planificación del talento humano, en septiembre de 2020 se difundió la actualización del Procedimiento de la Programación del Talento Humano, el cual tiene la finalidad de determinar necesidades de personal en función del análisis de capacidad operativa acorde a los productos y servicios de las unidades administrativas,

- ejecutando acciones eficientes y oportunas que garanticen una estructura posicional adecuada para el Servicio de Rentas Internas, enmarcada en la normativa legal vigente.
- Se logró la autorización por parte del Ministerio del Trabajo de 21 contratos de servicios ocasionales una vez cumplidos con todos los requisitos legales, para dotar de recursos a unidades administrativas en el contexto del convenio con el Foro Global, mismo que otorgará al Estado Ecuatoriano importantes beneficios mediante instrumentos que permitirán reducir los abusos de convenios, la evasión y elusión tributaria y fraude fiscal internacional.
- Como parte de la permanente mejora de los procesos en conjunto con la Coordinación de Gestión de Procesos en diciembre de 2020 se actualizó el Instructivo Dimensionamiento de recursos para plantilla de talento humano.

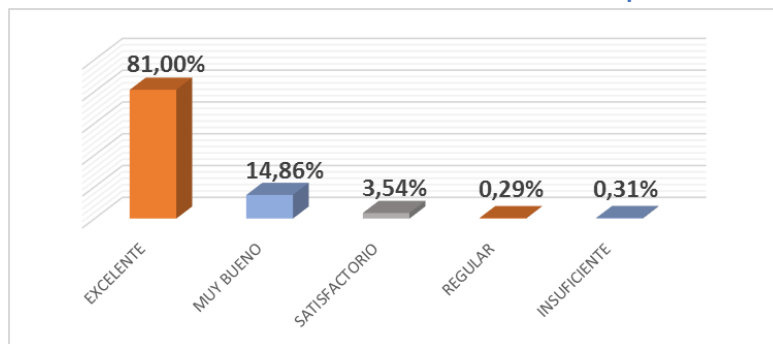
Procesos de Desempeño del Talento Humano

En cumplimiento con el modelo de evaluación del desempeño conforme la normativa vigente, la Coordinación de Desempeño del Talento Humano, cumplió con las siguientes etapas del proceso 2019:

- Consolidación y validación de resultados por cada uno de los factores de evaluación del proceso febrero a diciembre de 2019.
- Notificación final de resultados: con un total de 3,506 servidores notificados.
- Asesoría, coordinación y ejecución del proceso de reconsideración y/o recalificación de conformidad a los plazos establecidos por normativa: 18 procesos ejecutados a nivel nacional.
- Informe de resultados entregado a las unidades relacionadas.
- Seguimiento y ejecución de segundas evaluaciones por servidores con calificaciones de regular e insuficiente: 6 servidores notificados.

De los resultados obtenidos, el 95.86 del total de servidores del Servicio de Rentas Internas mantiene su calificación en las escalas de MUY BUENO y EXCELENTE, por lo que se puede considerar como una institución que cuenta con colaboradores que cuentan con un nivel de productividad óptimo con las competencias adecuadas para el cumplimiento de sus funciones de acuerdo en el perfil del puesto.

GRÁFICO No. 100 **Resultados Alcanzados Evaluación de Desempeño Feb – Dic 2019**



Fuente: Base Excel de la unidad
Elaborado por: Coordinación de Desempeño del Talento Humano
Fecha de corte: 15 de marzo 2020

TABLA No.120 Comparativo Resultados Evaluación Desempeño 2018 - 2019

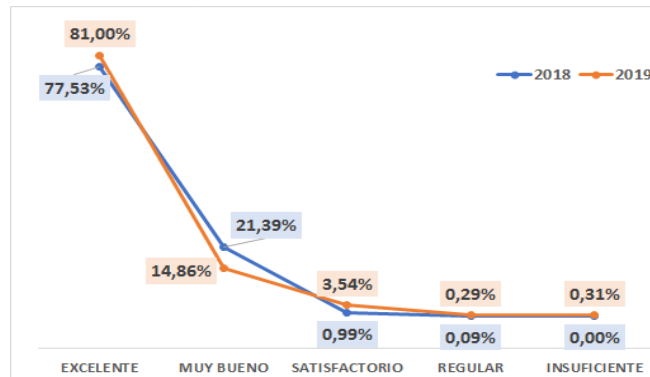
Escala	2018	2019
Excelente	77,53%	81,00%
Muy bueno	21,39%	14,86%
Satisfactorio	0,99%	3,54%
Regular	0,09%	0,29%
Insuficiente	0,00%	0,31%

Fuente: Base Excel de la unidad

Elaborado por: Coordinación de Desempeño del T.H.

Fecha de corte: 15 de marzo 2020

GRÁFICO No. 101 Comparativo Resultados Evaluación de Desempeño



En lo que respecta a los servidores cuyas calificaciones se encuentran en la escala de “regular e insuficiente”, por el período febrero a diciembre de 2019, se establecieron los correspondientes planes de mejora, mismos que fueron ejecutados con el acompañamiento de las jefaturas inmediatas y UATH zonales, así como la ejecución de una segunda evaluación establecida por normativa, cuyos resultados se encuentran en la escala de “Satisfactorio”, “Muy bueno” y “Excelente”.

De acuerdo con los plazos establecidos por normativa, hasta el 31 de enero de 2020, las jefaturas cumplieron con la primera fase de planificación del proceso de evaluación 2020, con la definición y registro de la asignación de responsabilidades a cada uno de sus colaboradores, mediante el formato de asignación de responsabilidades, mismos que fueron aceptados tanto en el Sistema Informático Integrado de Talento Humano (SIITH).

TABLA No.121 Asignación de Responsabilidades Feb a Dic 2020

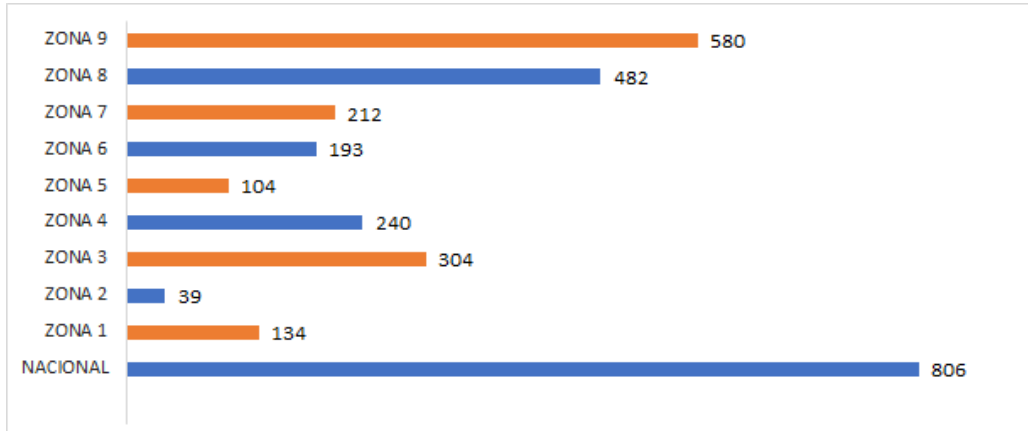
DIRECCIÓN	ENERO		TOTAL ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES 2020
	SIITH	MANUAL	
Nacional	693	113	806
Zona 1	116	18	134
Zona 2	32	7	39
Zona 3	270	34	304
Zona 4	211	29	240
Zona 5	90	14	104
Zona 6	170	23	193
Zona 7	182	30	212
Zona 8	456	26	482
Zona 9	552	28	580
TOTAL	2.772	322	3.094

Fuente: Base Excel de la unidad

Elaborado por: Coordinación de Desempeño del Talento Humano

Fecha de corte: Diciembre 2020

GRÁFICO No. 102 Asignación de Responsabilidades Feb – Dic 2020



Fuente: Base Excel de la unidad

Elaborado por: Coordinación de Desempeño del Talento Humano

Fecha de corte: 31 de enero de 2020

Adicionalmente dentro de este proceso, hasta el mes de diciembre de 2020, se han registrado aproximadamente 876 asignaciones de responsabilidades por parte de las jefaturas inmediatas, ya sea de manera manual o en el Sistema Informático Integrado de Talento Humano (SIITH) a nivel nacional, correspondientes a movimientos administrativos tales como nombramientos provisionales, trasposos, traslados y cambios administrativos, ejecutados por las unidades administrativas, a lo largo del año.

De igual manera para el proceso de evaluación del periodo febrero a diciembre de 2020, se han cumplido varias actividades relevantes, con el fin de reforzar el proceso en cada una de sus fases, mismas que se detallan a continuación:

Durante enero 2020, se llevaron a cabo talleres a nivel nacional con todos los responsables de unidad (Directores, Jefaturas, Coordinadores) con el fin de enfatizar la importancia de esta fase para el nuevo proceso, como la generación de espacios de retroalimentación asertiva y utilización de herramientas de seguimiento de las responsabilidades asignadas.

Por otra parte, en septiembre 2020 se realizaron talleres con las Direcciones Nacionales de manera virtual para reforzar y dar acompañamiento en el levantamiento de la matriz de correlación, insumo principal para la evaluación del usuario interno.

Finalmente, en diciembre 2020 se ejecutó una campaña comunicacional, la misma que fue complementada con el acompañamiento personalizado de cada jefatura por parte de las Unidades Administrativas de Talento Humano – UATH - Zonales y de la Coordinación Nacional de Desempeño del Talento Humano, logrando de esta manera el cumplimiento del 100% en la ejecución de las fases de calificación de usuarios internos, eficiencia del desempeño individual y evaluación de los servidores en los plazos dados por normativa.

De acuerdo con los plazos establecidos por normativa, hasta diciembre se ejecutaron tres evaluaciones por período de prueba a nivel nacional, cuyos resultados se encuentran en las escalas de “Muy Buena” y “Excelente”.

Entre las acciones relevantes que fueron, se puede citar:

En julio 2020 se reconocieron a 2,651 servidores a nivel nacional por su calificación de “Excelente” en el período de evaluación del desempeño de febrero a diciembre 2019 a nivel nacional, mediante la entrega digital de certificados suscritos por la Dirección de Talento Humano.

TABLA No.122 Reconocimiento por Desempeño Excelente Feb a Dic 2019

DIRECCIÓN	NÚMERO DE SERVIDORES RECONOCIDOS POR DESEMPEÑO EXCELENTE – PERIODO FEBRERO – DICIEMBRE
Nacional	634
Zona 1	95
Zona 2	24
Zona 3	211
Zona 4	239
Zona 5	100
Zona 6	203
Zona 7	196
Zona 8	445
Zona 9	504
TOTAL	2.651

Fuente: Base Excel de la unidad

Elaborado por: Coordinación de Desempeño del Talento Humano

Con el fin de contar con un documento institucional que permita identificar de manera más ágil y comprensible el alcance de cada una de las etapas de evaluación, así como sus factores que está directamente atado a la normativa vigente, en septiembre 2020, se publicó el procedimiento “Evaluación y Mejora del Desempeño.

Durante el último trimestre del 2020, se actualizó la iniciativa virtual de evaluación del desempeño, en la que se incorporaron temas relevantes del proceso, así como la inclusión de metodologías para lograr una retroalimentación efectiva con herramientas para el efecto, mismas que fueron reforzadas en la fase de calificación del proceso y subidas al Intranet Institucional facilitando su uso por parte de jefaturas a nivel nacional.

10.2. Departamento de Gestión del Talento Humano

Procesos de Selección, Contratación e Inducción del Talento Humano

En función del seguimiento y gestión oportuna para la cobertura de partidas presupuestarias habilitadas y financiadas del grupo 51, durante el año 2020 se obtuvo un porcentaje de cobertura mediante todas las modalidades de nombramientos establecidas en la LOSEP, del 99.49%, a nivel nacional; con lo cual se supera la meta establecida para el período del 98.50%, evidenciando un incremento porcentual en la cobertura de la Zona 5, Zona 8 y Zona 9, respecto a los resultados del mismo período del año 2019.

TABLA No.123 Reporte de Cobertura de Vacantes de partidas fijas a diciembre 2020

JURISDICCIÓN	PORCENTAJE DE COBERTURA 2019	PARTIDAS HABILITADAS 2020	COBERTURA 2020	PORCENTAJE DE COBERTURA 2020	VARIACIÓN 2019 - 2020
Nacional	100.00 %	708	700	98.87 %	-1.13%
Zona 1	100.00 %	133	132	99.25 %	-0.75%
Zona 2	100.00 %	39	39	100.00 %	0.00%
Zona 3	100.00 %	304	300	98.68 %	-1.32%
Zona 4	100.00 %	233	232	99.57 %	-0.43%
Zona 5	99.17 %	104	104	100.00 %	0.83%
Zona 6	100.00 %	190	190	100.00 %	0.00%
Zona 7	99.56 %	212	211	99.53 %	-0.03%

JURISDICCIÓN	PORCENTAJE DE COBERTURA 2019	PARTIDAS HABILITADAS 2020	COBERTURA 2020	PORCENTAJE DE COBERTURA 2020	VARIACIÓN 2019 - 2020
Zona 8	99.80 %	469	469	100.00 %	0.20%
Zona 9	99.36 %	553	553	100.00 %	0.64%
Total	99.78%	2,945	2,930	99.49 %	-0.29%

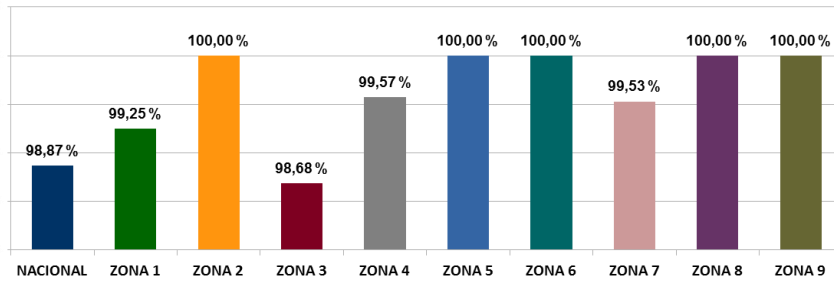
Fuente: SIGETH

Elaborado por: Coordinación Nacional de Selección, Contratación e Inducción de Personal

Fecha de corte: Diciembre 2020

GRÁFICO No. 103

Porcentaje de Cobertura de Vacantes de partidas fijas a diciembre 2020



Fuente: SIGETH

Elaborado por: Coordinación Nacional de Selección, Contratación e Inducción de Personal

Fecha de corte: diciembre 2020

En el año 2020 se han registrado a nivel nacional 1,621 movimientos de personal que incluyen nombramientos provisionales, de libre remoción y contratos de servicios ocasionales; de éstos, el 71.38% corresponde a movimientos de la Dirección Nacional y Zona 9. Asimismo, acogiendo diferentes solicitudes de las unidades requirentes con base en la necesidad institucional, se gestionaron 183 subrogaciones y encargos durante el período analizado. Esta cantidad de movimientos efectuada en el año 2020 se reduce frente al año 2019 en 60.53%, debido a las políticas de austeridad, la optimización en gastos de personal y la eficiente gestión institucional.

TABLA No.124 Movimientos de Personal por Zonal

JURISDICCIÓN	SUBROGACIONES Y ENCARGOS 2019	SUBROGACIONES Y ENCARGOS 2020	NOMBRAMIENTOS PROVISIONALES Y CSO 2019	NOMBRAMIENTOS PROVISIONALES Y CSO 2020	VARIACIÓN NOMBRAMIENTOS Y CSO 2019 - 2020	VARIACIÓN SUBROGACIONES Y ENCARGOS 2019 - 2020	% NOMBRAMIENTOS PROVISIONALES Y CSO 2019
Nacional	136	85	-51	1,290	643	-647	39,67%
Zona 1	23	19	-4	114	14	-100	0,86%
Zona 2	13	6	-7	72	36	-36	2,22%
Zona 3	30	16	-14	282	89	-193	5,49%
Zona 4	26	12	-14	234	84	-150	5,18%
Zona 5	23	5	-18	86	13	-73	0,80%
Zona 6	32	10	-22	221	63	-158	3,89%
Zona 7	28	14	-14	175	47	-128	2,90%
Zona 8	22	7	-15	318	118	-200	7,28%
Zona 9	27	9	-18	1,315	514	-801	31,71%
Total	360	183	-177	4,107	1,621	-2,486	

Fuente: SIGETH

Elaborado por: Coordinación Nacional de Selección, Contratación e Inducción de Personal

Fecha de corte: diciembre 2020

Las convocatorias de concursos abiertos de méritos y oposición continuaron suspendidas durante el año 2020 por disposición del Ministerio del Trabajo emitida a través de Oficio Nro. MDT-MDT-2018-0874 de 05 de octubre de 2018; motivo por el cual no se ejecutaron o difundieron concursos de Méritos y Oposición, sin embargo se gestionaron durante el año 171 planificaciones de concursos, según el siguiente detalle:

TABLA No.125 Partidas Planificadas a Concurso

JURISDICCIÓN	PARTIDAS PLANIFICADAS A CONCURSO
Nacional	81
Zona 1	3
Zona 2	3
Zona 3	4
Zona 4	8
Zona 5	6
Zona 6	6
Zona 7	4
Zona 8	13
Zona 9	43
Total	171

Fuente: Plataforma Socio empleo

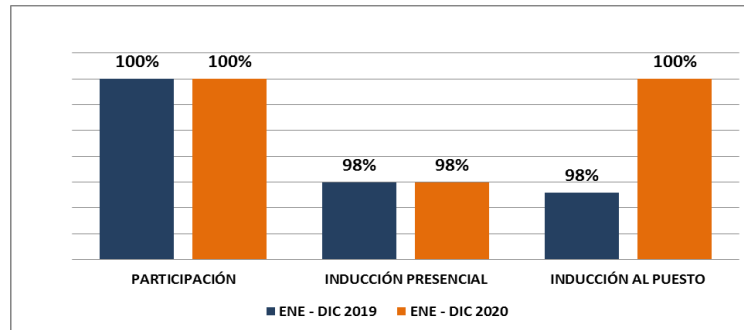
Elaborado por: Coordinación de Selección, Contratación e Inducción de Personal

Fecha de corte: Diciembre 2020

Cumpliendo con la normativa aplicable y el Procedimiento de Inducción de Personal del Servicio de Rentas Internas y con el propósito de facilitar el reconocimiento y vinculación del personal que ingresó o reingresó al Servicio de Rentas Internas, se impartió a 53 servidores que ingresaron en el año 2020, la inducción compuesta de tres fases: taller presencial, curso de inducción virtual e inducción específica al puesto a cargo del jefe inmediato del nuevo servidor.

Durante el año 2020, el porcentaje de participación de los servidores convocados a este proceso alcanzó un 100%. A continuación, se presenta un comparativo con el año 2019 referente a la percepción de los asistentes al taller presencial dictado el primer día de labores, como a la inducción específica al puesto recibida por su jefe inmediato.

GRÁFICO No. 104 Proceso de Inducción



Fuente: Bitácora de inducción de Personal

Elaborado por: Coordinación Nacional de Selección, Contratación e Inducción

Fecha de corte: Diciembre 2020.

Entre las acciones relevantes que fueron gestionados, se puede citar:

- Debido a la circunstancia actual a partir de la declaratoria del estado de emergencia por el COVID 19 se ha coordinado la realización de la inducción presencial a través de video conferencia, a fin de que los servidores que se incorporan a la familia del SRI cuenten con bases sólidas para garantizar su pronta vinculación y empoderamiento con la Institución.
- Para generar un entrenamiento dinámico en el Taller de Inducción presencial, se realiza la entrega de un kit de inducción que de forma amigable muestra contenidos y aspectos relevantes que todo servidor debe conocer al vincularse a una Institución.

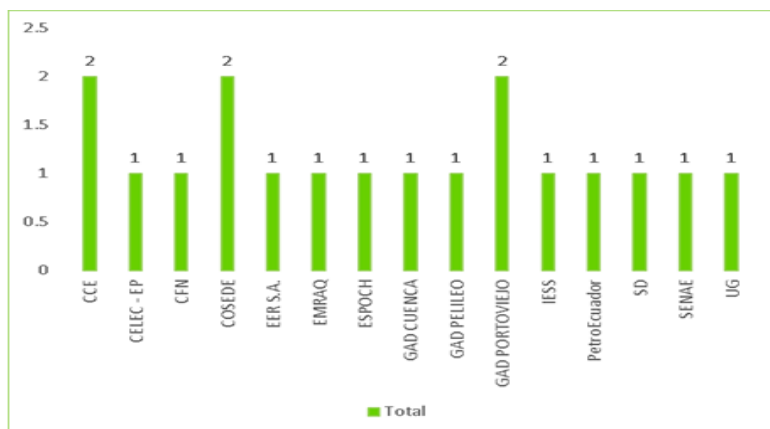
- Se han realizado varios procesos internos de selección para que los servidores de la Institución participen y mediante sus méritos puedan ocupar un nombramiento provisional, actividades que conllevaron aspectos de difusión, validación de postulaciones y en colaboración con la unidad requirente efectuar una evaluación de conocimientos técnicos y/o entrevista, entre uno de los últimos procesos realizados tenemos para el puesto de Experto Nacional de Datos, en el cual se obtuvo la terna de candidatos para ser entrevistados por la unidad requirente.
- Se efectuó la actualización de la matriz de riesgos, lo cual nos permitió determinar los riesgos inherentes a la ejecución de los diferentes procesos, para con ello poder dar tratamiento a los mismos, con la implementación de medidas de mitigación o control.
- Se elaboró el Procedimiento de Contratación de Personal con la finalidad de establecer directrices y lineamientos para la contratación de personal en las distintas modalidades establecidas, observando el cumplimiento de las normas determinadas para el efecto; así como normar el proceso para la elaboración y legalización de las acciones de personal con sus correspondientes sustentos legales.
- Dentro de las mejores prácticas en relación a la seguridad de la información, está la suscripción por parte de todos los servidores de la Declaración respecto de la confidencialidad y reserva de la información, y sus respectivas actualizaciones; la misma que detalla los derechos, deberes, obligaciones y prohibiciones en el uso, tratamiento adecuado y seguro de la información de propiedad de la Administración Tributaria y de los contribuyentes, siendo un requerimiento dentro de la evaluación a realizarse por el Foro Global, por lo que se gestionó la suscripción de la “Declaración de Confidencialidad y Reserva, Gestión de Información, Uso y Control de Recursos y Autorizaciones Especiales.”, obteniendo como resultado un cumplimiento del 99,48% de legalización del documento.

Procesos de administración del personal.

El Servicio de Rentas Internas con su compromiso constante de aportar al fortalecimiento de las entidades públicas a través del talento humano capacitado integralmente, en el año 2020 gestionó 26 comisiones de servicios sin remuneración, de las cuales 14 fueron aprobadas por las autoridades.

A la presente fecha se cuenta con un total de 18 servidores en comisión de servicios en 16 instituciones conforme se observa en el siguiente gráfico:

GRÁFICO No. 105 Comisiones de servicios interinstitucionales 2020



Fuente: SIGETH
Elaborado por: Administración de Personal
Fecha de corte: Diciembre 2020



Respecto a las licencias sin remuneración por asuntos particulares durante el año 2020 se otorgaron un total de 23, y por licencia opcional y voluntaria sin remuneración hasta por 9 meses adicionales para atender al cuidado de los hijos dentro de los primeros 12 meses de vida, se otorgaron 12.

Finalmente, en el mismo período se otorgaron 14 permisos para estudios regulares.

TABLA No.126 Comisiones de servicios interinstitucionales, licencias sin RMU y permisos por estudios

DIRECCIÓN	NRO. COMISIONES APROBADAS	NRO. LICENCIAS SIN RMU	PERMISO POR ESTUDIOS
Nacional	5	4	1
Zona 1	0	3	0
Zona 2	0	2	0
Zona 3	1	1	0
Zona 4	0	1	0
Zona 5	0	5	0
Zona 6	1	2	0
Zona 7	1	1	0
Zona 8	6	15	0
Zona 9	0	1	13
Total	14	35	14

Fuente: SIGETH

Elaborado por: Administración de Personal

Fecha de corte: Diciembre 2020

Durante el año 2020 se gestionaron 449 certificados laborales, de los cuales 31 (6.90%) fueron para ex servidores y 418 (93.10%) para servidores internos; estos certificados se han emitido dentro de un plazo no mayor a 24 horas desde su solicitud, brindando agilidad ante el requerimiento de nuestros servidores, con el fin de mejorar su sentido de bienestar frente a sus necesidades.

Considerando que mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1053 de 19 de mayo de 2020, el Presidente de la República del Ecuador, reformó el Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público en lo referente a las jornadas especiales, incorporando al artículo 25 la reducción de la jornada laboral; y en aplicación del Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-117 se generó las acciones del caso cuyo producto final fue que el Ministerio de Trabajo mediante "Autorización de Jornada Especial Diferenciada de Trabajo N° MDT-DRTSPQ-2020-014", autorizó a que el Servicio de Rentas Internas aplique dicha jornada a partir del 01 de junio del 2020, por 6 meses.

En consideración que desde marzo nuestro país tuvo la declaratoria de emergencia sanitaria que conllevó a la aplicación del teletrabajo, se planteó la necesidad de la construcción del **Plan de retorno a las actividades presenciales** que incluyó las estrategias preventivas para el retorno progresivo a las actividades laborales presenciales para los servidores del Servicio de Rentas Internas, que permitan prevenir la transmisión y contagio del COVID-19 a los servidores, usuarios y ciudadanía en general que requiera los servicios prestados por la Institución.

La construcción del plan fue generada de forma participativa con todos los Directores Nacionales y Zonales, así como con la coordinación del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional; y considerando la dinámica de la situación generada por el COVID-19, se realizó la actualización correspondiente existiendo al cierre del semestre la versión 2 de dicho instrumento.

El 28 de mayo de 2020, la Contraloría General del Estado, al amparo de lo señalado en el inciso tercero del artículo 3 de la Ley para la Presentación y Control de las Declaraciones Patrimoniales Juradas, que establece

que el Contralor General del Estado tiene la facultad de solicitar la actualización y presentación de una nueva declaración patrimonial jurada en cualquier momento del ejercicio del cargo público, con Oficio Circular Nro. 019-EMS-CG-2020, dispuso que, hasta el 30 de junio de 2020, todos los servidores públicos actualicen su declaración patrimonial jurada y suscriban la declaratoria de responsabilidad para el uso de medios y servicios electrónicos.

Fruto de las acciones realizadas, conforme se señala en el: "INFORME DE CUMPLIMIENTO PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN PATRIMONIAL JURADA PERIÓDICA JUNIO 2020 A NIVEL NACIONAL" 3.102 de los 3.104 servidores; es decir el 99.94%, cumplieron con el proceso respectivo. Cabe señalar que conforme las directrices establecidas para el efecto los jefes inmediatos de los 2 servidores que incumplieron con dicha obligación deben coordinar con sus respectivos departamentos jurídicos para aplicar el régimen disciplinario que corresponda.

Debido a la declaración de emergencia sanitaria en el territorio ecuatoriano por la declaración de Pandemia por COVID 19, los servidores del Servicio de Rentas Internas en el período de marzo a junio de 2020 laboraron bajo la modalidad de teletrabajo, mientras que a partir del 02 de julio se combinó entre modalidad de teletrabajo y presencial.

Con base en lo determinado en el memorando Nro. SRI-NAC-SGD-2020-0341-M de 10 de julio de 2020, se ha realizado el control de la jornada laboral desde julio hasta diciembre de 2020 de la Dirección Nacional teniendo como insumo las matrices de actividades semanales que son de absoluta responsabilidad de cada jefe inmediato, y, al haber alcanzado a septiembre de 2020 un porcentaje promedio de cumplimiento de 72.5%, mediante memorando Nro. SRI-NAC-DNH-2020-0749-M de 24 de agosto de 2020, la Dirección Nacional de Talento Humano, emitió directrices adicionales para la presentación de la matriz semanal de actividades ejecutadas; solicitando las acciones correctivas que correspondan, con la finalidad de incrementar el porcentaje de cumplimiento.

En este contexto, debido a los continuos controles y seguimientos que se ha realizado desde la Coordinación de Administración de Personal y las UATH ZONALES, según su jurisdicción, a diciembre de 2020 se incrementó el porcentaje de verificación del cumplimiento en cuanto a la jornada laboral, del 72.5% al 96% lo que obedece al monitoreo permanente y retroalimentación a las UATH Zonales, jefes inmediatos y servidores/trabajadores acerca del manejo del aplicativo o, conforme la siguiente tabla:

TABLA No.127 Porcentaje registros de novedades reportadas en matriz de actividades aprobados en SIGATH

JURISDICCIÓN	TOTAL DE SERVIDORES REGISTRADOS SIN NOVEDAD	TOTAL DE SERVIDORES SEGÚN DISTRIBUTIVO DE PUESTOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Nacional	795	826	96%
Zona 1	132	132	100%
Zona 2	38	39	97%
Zona 3	303	303	100%
Zona 4	223	235	95%
Zona 5	97	106	91%
Zona 6	181	192	94%
Zona 7	215	215	100%
Zona 8	450	475	95%
Zona 9	534	566	94%
Total	2,968	3,089	96%

Fuente: SIGETH

Elaborado por: Administración de Personal

Fecha de corte: Diciembre 2020

Entre los aspectos más relevantes ejecutados durante el año 2020, se citan:

- En cumplimiento a las designaciones realizadas, ha manejado el registro de días feriados en el catálogo transversal ADM_FERIADOS, el cual tiene afectación a nivel tributario, proceso en el cual ha enfrentado, coordinado y solventado varias casuísticas, aún de temas que se encuentran fuera de su área de conocimiento. Cabe señalar que también ha solicitado la reasignación de este catálogo a una unidad que maneje procesos tributarios, con base en varios análisis realizados por la SCDO, SGCT, DNTH, DNPGE y DNJ.
- En diciembre de 2020, se estructuró la base de feriados locales y nacionales a nivel nacional y mediante memorando quipux solicitó a la Dirección Nacional de Tecnología la carga masiva de los mismos, incluyendo fines de semana, feriados que conforme lo indicado por la Dirección Nacional de Tecnología, fueron replicados a los aplicativos institucionales, permitiendo así mantener una información actualizada para el uso de los procesos institucionales que utilizan como insumo esta información.
- En función a lo determinado mediante memorando Nro. SRI-NAC-SGD-2020-0341-M, ha realizado la verificación de la jornada laboral con base en la matriz de actividades semanal reportada por cada Dirección Nacional, desde julio de 2020, y ha reportado las novedades detectadas, a fin de que sean ajustadas, con lo cual cumplir con la verificación del cumplimiento de la jornada laboral de los servidores.
- En cumplimiento del Acuerdo Ministerial MDT-2020-117 se gestionó el proceso que conllevó a que el Ministerio del Trabajo, mediante resolución N° MDT-DRTSPQ-2020-014, apruebe la Jornada Especial Diferenciada y Disminuida de Trabajo de 6 horas diarias y 30 a la semana por el periodo de 6 meses, contados a partir del 1 de junio del 2020, para todos los servidores del SRI, exceptuando aquellos servidores que están previstos en la misma ley.
- Dentro de un proceso participativo se construyó y actualizó el plan de retorno a las actividades presenciales por COVID – 19 como un instrumento técnico que contiene las estrategias para el retorno progresivo a las actividades presenciales dentro del estado de emergencia sanitaria.
- Se gestionó el Lineamiento Técnico de Operación: “Gestión para el seguimiento de los servidores del Servicio de Rentas Internas que tengan impedimento para ejercer cargo público - DCM-GTH-ADP-002-002”.
- Se administró el proceso de generación y entrega de las declaraciones patrimoniales juradas en cumplimiento con lo dispuesto por Contraloría General del Estado en Oficio Circular Nro. 019-EMS-CG-2020, logrando que 3.102 servidores cumplan con esta obligación a nivel nacional.
- Después de haber identificado institucionalmente la necesidad de actualizar el Código de Ética de los servidores del SRI, se generó, coordinó e impulso, mediante un proceso participativo con las unidades nacionales y zonales, diferentes acciones encaminadas a fortalecer la ética en la Institución, es así que en el 29 de diciembre de 2020, mediante Registro Oficial Nro. 359, se publicó el Código de Ética de los servidores del SRI.
- Como parte fundamental de nuestro compromiso con el Foro Global sobre transparencia e intercambio de información, el SRI se ha encaminado a implementar las mejores prácticas en seguridad de la información, dentro de este proceso se gestionó el LTO “Gestión de recopilación periódica anual de antecedentes penales e historial crediticio a los servidores del SRI, en función de la Declaración de Confidencialidad y Reserva, Gestión de Información, Uso y Control de Recursos y Autorizaciones especiales, así como la Política de Seguridad de la Información Institucional.”.



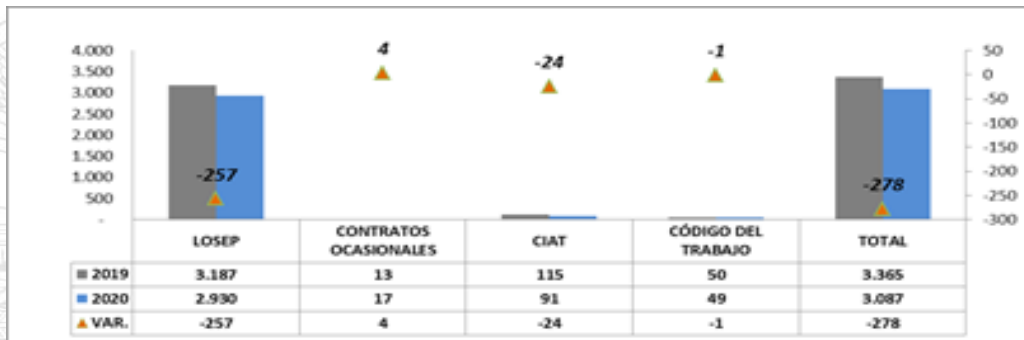
Procesos de Remuneraciones

La Coordinación de Remuneraciones realiza el monitoreo constante de la información registrada en el SIITH, por todas las unidades responsables de la actualización del distributivo, mediante cruce de información de los sistemas SIGETH vs SIITH y SPRYN, y como resultado del trabajo realizado la Institución ha recibido el reconocimiento por parte del Ministerio del Trabajo - MDT al mantener la calificación sobre el 99%, que corresponde al nivel Alto de actualización, ubicándonos en el puesto Nro. 1 del ranking establecido por el MDT, por más de 3 años consecutivos.

La generación de la nómina en el sistema SPRYN del MEF es gestionada hasta el 25 de cada mes, posteriormente se solicita su pago a la DNAF y MEF máximo hasta fin de cada mes, siendo responsabilidad del MEF la acreditación a las cuentas de cada servidor.

Entre el número de servidores a diciembre del 2020 (3,087) y diciembre de 2019 (3,365) que se gestionó el pago en la nómina, existe un decremento total de 278 servidores conforme el siguiente detalle:

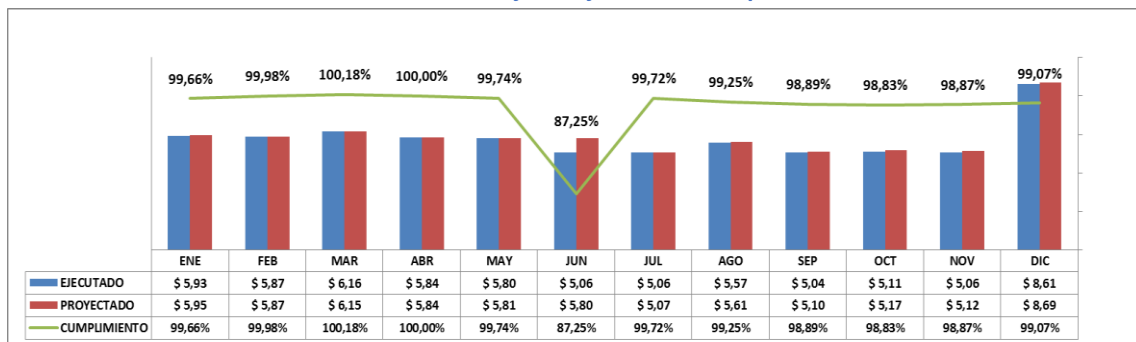
GRÁFICO No. 106 Personas Pagadas en Nómina



Fuente: Sistema SIGETH
 Elaborado por: Coordinación de Remuneraciones
 Fecha de corte: al 31 de diciembre 2020

En el año 2020 el porcentaje del cumplimiento de la ejecución del presupuesto de gastos en personal del grupo 51, ha superado la meta planificada del 98%; según se muestra en el siguiente gráfico:

GRÁFICO No. 107 Porcentaje de Ejecución Presupuestaria



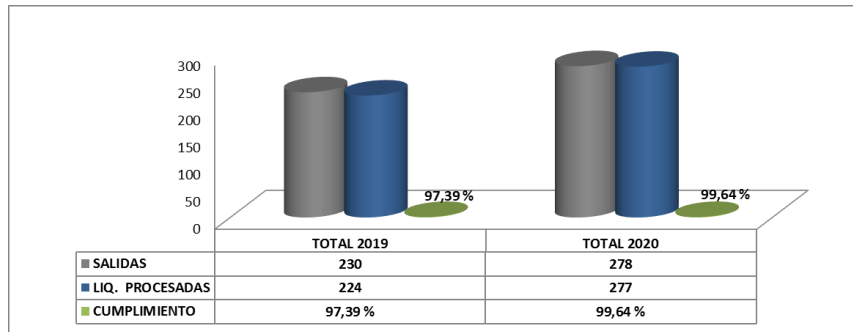
Notas: En millones de dólares
 Fuente: Spryn, Bases de datos
 Elaborado por: Coordinación de Remuneraciones
 Fecha de corte: a diciembre 2020

En el año 2020 se evidencia el cumplimiento en la generación de liquidaciones de haberes del 99.64%, cuya meta planificada fue del 97%, registrándose en el mismo periodo del 2019 el 97.39% de cumplimiento.



Las liquidaciones de haberes son gestionadas dentro de los términos establecidos por la ley, según se muestra en el siguiente gráfico:

GRÁFICO No. 108 Comparativo liquidaciones 2019 & 2020



Fuente: SIGETH, Base de datos de liquidaciones
Elaborado por: Coordinación de Remuneraciones
Fecha de corte: a diciembre 2020

TABLA No.128 Liquidaciones por Zonal



DIRECCIÓN	SALIDAS	LIQUIDACIONES	% CUMPLIMIENTO
Nacional	7	7	100.00 %
Zona 1	0	0	100.00 %
Zona 2	1	1	100.00 %
Zona 3	1	1	100.00 %
Zona 4	1	1	100.00 %
Zona 5	0	0	100.00 %
Zona 6	2	2	100.00 %
Zona 7	0	0	100.00 %
Zona 8	5	5	100.00 %
Zona 9	3	3	100.00 %
Total	20	20	100.00 %

Fuente: SIGETH, Base de datos de liquidaciones
Elaborado por: Coordinación de Remuneraciones
Fecha de corte: al 31 diciembre 2020

Cabe indicar que para elaborar el indicador sobre liquidaciones, únicamente se consideran aquellas que cumplen con los parámetros normativos establecidos, es decir que cuentan con la certificación de bienes, trámites y disponibilidad presupuestaria.

Entre los aspectos más relevantes ejecutados, se citan:

- A fin de asegurar que los procesos ejecutados por la Coordinación de Remuneraciones se realicen correcta y principalmente establecer oportunidades de mejora, se realizó la evaluación al Procedimiento de Remuneraciones, conforme la planificación y obteniendo resultados que permiten la mejora continua de los procesos.
- Mediante Resolución “Autorización de Jornada Especial Diferenciada de Trabajo Nro. MDT–DRTSPQ–2020–014” de 30 de mayo de 2020, el Ministerio del Trabajo autorizó la Jornada Especial Diferenciada y Disminuida de Trabajo de 6 horas diarias y 30 a la semana por el periodo de seis meses, contados a partir del 01 de junio del 2020 para todos los servidores del Servicio de Rentas Internas amparados bajo la Ley Orgánica del Servicio Público y trabajadores amparados bajo Código del Trabajo de lunes a viernes de 08h00 a 14h00, salvo las excepciones normativamente establecidas, para lo cual se emitieron las directrices respectivas, así como, fue parametrizado el sistema de nómina para su aplicación.



- Se realizó la evaluación al proceso de liquidaciones de haberes, con una muestra de 45 expedientes de personal, sin presentarse novedades en los cálculos realizados para el pago, sin embargo, el proceso permitió identificar oportunidades de mejora para la generación de liquidaciones.
- Se realizó la actualización del Procedimiento de Desvinculación del Talento Humano, el cual tiene vigencia desde el 01 de noviembre de 2020 y entre sus principales cambios consta la delegación para la aceptación de renunciaciones a los Directores Zonales o quien hicieres sus veces, también la inclusión del indicador para las Zonales acerca del tiempo para emitir el resumen de certificación previo al pago de la liquidación de haberes, entre otros.

10.3. Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional

El Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, conjuntamente con las Direcciones Zonales y Provinciales implementaron los planes de seguridad y salud en el trabajo, que contienen prácticas de prevención, eventos educativos, comunicación y toma de conciencia, para cumplir con el objetivo común de: "Crear una cultura de prevención, preparación y educación continua en riesgos laborales y ante situaciones de emergencia".

Entre las principales acciones realizadas en el año 2020 en el marco del Plan de gestión de riesgos laborales 2020; y el Plan Zonal de Seguridad y Salud en el Trabajo, considerando la situación de emergencia sanitaria en la que vive el país, se detallan las siguientes:

TABLA No.129 Acciones Plan de gestión de riesgos laborales 2020

CAMPAÑA	DESCRIPCIÓN	RESULTADO ACUMULADO DEL PERÍODO																							
"Estar siempre listos es parte de la cultura de preparación ante emergencias"	1. Se implementó el "Plan de comunicación educativa y campañas de salud", en alineación a las "Directrices para la prevención y protección de los trabajadores y servidores públicos frente al coronavirus (covid-19) dentro de los espacios laborales" emitidas por el Ministerio del Trabajo, Ministerio de Salud Pública y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.	1. La campaña comunicacional, es difundida a nivel nacional, a través de comunicación institucional, grupos de chat institucionales y memorandos a las Unidades Administrativas de Talento Humano (UATH) para su implementación a nivel nacional. 2. A la presente fecha, se cuenta con 639 brigadistas a nivel nacional identificados, entre primeros auxilios, contra incendios, evacuación. Adicionalmente, en algunas zonas se han identificado brigadistas de comunicación, campamentación, orden y seguridad. El detalle a continuación:																							
	2. Se cuenta con 639 brigadistas voluntarios a nivel nacional. En comparación al año 2019, hubo un 2% de disminución principalmente por la terminación de contratos de algunos brigadistas voluntarios. La Directora General difundió a nivel nacional un mensaje de reconocimiento a la labor voluntaria de los brigadistas.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ZONA</th> <th>BRIGADISTAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zona 1</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>Zona 2</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Zona 3</td> <td>158*</td> </tr> <tr> <td>Zona 4</td> <td>53*</td> </tr> <tr> <td>Zona 5</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Zona 6</td> <td>66*</td> </tr> <tr> <td>Zona 7</td> <td>53*</td> </tr> <tr> <td>Zona 8</td> <td>112*</td> </tr> <tr> <td>Zona 9</td> <td>72*</td> </tr> <tr> <td>Nacional</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>639</td> </tr> </tbody> </table>	ZONA	BRIGADISTAS	Zona 1	23	Zona 2	11	Zona 3	158*	Zona 4	53*	Zona 5	15	Zona 6	66*	Zona 7	53*	Zona 8	112*	Zona 9	72*	Nacional	76	TOTAL
ZONA	BRIGADISTAS																								
Zona 1	23																								
Zona 2	11																								
Zona 3	158*																								
Zona 4	53*																								
Zona 5	15																								
Zona 6	66*																								
Zona 7	53*																								
Zona 8	112*																								
Zona 9	72*																								
Nacional	76																								
TOTAL	639																								
"Tu estilo de vida en el lugar de trabajo"	1. Se realizó un refuerzo sobre la campaña de prevención de riesgos ergonómicos 2. Se recordó al personal, las acciones a realizar en caso de tener un compañero con discapacidad auditiva.	1. La campaña se realizó mediante comunicación interna a los colaboradores a nivel nacional, entre los principales temas se encuentran: Cuida tu postura frente al computador: Confort corporal / altura del monitor/ Aprende a cuidar de ti mismo/ confort visual																							

(*). Disminución de brigadistas en comparación con el informe anterior

CAMPAÑA	DESCRIPCIÓN	RESULTADO ACUMULADO DEL PERÍODO
"Hábitos de salud como parte de tu vida"	<ol style="list-style-type: none"> Se difundió a nivel nacional información sobre la actividad física, y evitar el sedentarismo. Se recordó a los colaboradores la participación en pausas activas. 	<ol style="list-style-type: none"> Esta información aporta también al "Programa de prevención integral del uso y consumo de tabaco u otras drogas en los espacios públicos y privados". Como parte de esta iniciativa se continuó realizando el seguimiento al lanzamiento de la herramienta "Alertas – Pausas Activas", a fin de cumplir con los requisitos previos al lanzamiento oficial a nivel de la Dirección Nacional.

Elaborado por: Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional

El detalle de las campañas emprendidas a nivel nacional se encuentra en el anexo adjunto (Anexo No. 3 Detalle de campañas emprendidas.)

Como parte de las medidas de actuación frente a la emergencia sanitaria, se ha venido realizando controles al cumplimiento de las medidas de bioseguridad en los centros de trabajo del SRI a nivel nacional. En la Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera, hasta diciembre del 2020, se han identificado 74 observaciones, de la cuales 72 han sido atendidas en conjunto con el Departamento Nacional Administrativo y la Administración del edificio (SETEGIPS).

Los resultados de las inspecciones de bioseguridad se encuentran plasmados en los 51 informes remitidos a las autoridades desde el inicio del retorno paulatino a las actividades presenciales, desde junio a diciembre 2020.

Respecto a los peligros identificados y la verificación del cumplimiento de las medidas de bioseguridad a nivel zonal, cada UATH Zonal es responsable de coordinar la implementación de acciones correctivas o preventivas con el Departamento Administrativo Financiero o Unidades competentes, y a su vez, realiza el seguimiento y cierre según corresponda, además de informar a las respectivas autoridades.

Como parte de una donación de insumos de bioseguridad realizada por parte de la Embajada de la República de China a la Institución, el Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, en diciembre 2020, entregó a nivel nacional 2.500 mascarillas quirúrgicas y mascarillas KN95 a los colaboradores que desempeñan funciones con mayor exposición o contacto permanente con los contribuyentes, tales como: Agentes Tributarios, Fedatarios fiscales, Notificadores, Choferes, Mensajeros entre otros; conforme lo establecido en el numeral 4 del Protocolo de Seguridad y Salud frente al Covid-19 Versión 3.

Teletrabajo emergente: La Dirección Nacional de Talento Humano, como medida de protección y mitigación a la proliferación del COVID-19 en los centros de trabajo, estableció desde el 15 de marzo 2020, las directrices de teletrabajo emergente a nivel nacional. A la fecha el 99.48% del personal de la Institución se encuentra registrado en teletrabajo emergente

El resultado de la evaluación de riesgos laborales en el SRI del 2020, obtenido de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos laborales, es del 20.71%, que indica la totalidad ponderada de los factores de riesgos del SRI, este resultado responde a la medición y análisis de la valoración de la probabilidad y consecuencia de cada peligro identificado, asociado a las actividades que se ejecutan en los puestos de trabajo, tomando en consideración que estos puedan materializarse, si no son gestionados de manera oportuna y adecuada, para lo cual, se ha hecho necesaria la planificación y ejecución de medidas de prevención, estableciendo de esta manera el orden de prioridad de las mismas.

Durante el año 2020 se efectuaron mediciones a los cargos priorizados de acuerdo a la planificación: 25 cargos con medición del factor de riesgo psicosocial y 12 cargos con medición del factor ergonómico, tomando en consideración principalmente, los cargos en donde se han identificado presuntas enfermedades

profesionales, por lo tanto, la totalidad de los puestos de trabajo tiende a incrementarse en función de la cobertura de cargos que se miden y evalúan.

En relación al porcentaje máximo del riesgo laboral establecido en la meta anual, que es del 21%, se puede apreciar que el resultado alcanzado del 20.71% fue positivo en el 2020, al encontrarse dentro del límite establecido, con una holgura del 0.29%; lo cual refleja que las medidas de control los riesgos laborales que se vienen ejecutando durante el año están siendo efectivos, al no incrementarse el porcentaje de riesgos laborales. Estas mediciones se las realiza con una frecuencia anual, en función al ciclo para la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos y establecimiento de controles para mitigar o reducir los riesgos laborales para de esta manera mantener y evitar que aumente el porcentaje de riesgo laboral, en este sentido, el resultado se mantendrá durante todo el año 2021.

El SRI cuenta con un total de 52 planes de evacuación levantados a nivel nacional. Durante el primer semestre del 2020 se ejecutaron 6 simulacros, correspondientes a la Direcciones Zonales 4 y 5, organizado por el Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias (SNGRE); en el segundo semestre se realizaron 1 simulacro y 2 simulaciones, en la zona 7 y Dirección Nacional respectivamente.

Por motivos de la emergencia sanitaria, y considerando que los ejercicios de simulacros constituyen la participación masiva de personal en cada centro de trabajo, se ha visto la necesidad de re-planificar estas actividades en cada zonal; en este sentido, los esfuerzos para esta actividad han sido enfocados hacia la ejecución de campañas de prevención y eventos educativos dirigidos a los brigadistas. Finalmente, se cuenta con un total de 44 planes de evacuación actualizados a nivel nacional.

Con corte al 31 de diciembre de 2020, el SRI cuenta con 169 colaboradores de nombramiento y contrato permanente; y, 15 colaboradores con nombramiento provisional, contrato ocasional y sustituto sin inclusión, que forman parte del Grupo de Atención Prioritaria – GAP, como se aprecia en la siguiente tabla:

TABLA No.130 Grupo de Atención Prioritaria

MES	PERSONAL CON DISCAPACIDAD Y ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS									
	PERSONAL CON DISCAPACIDAD		PERSONAL AL CUIDADO DE FAMILIARES CON DISCAPACIDAD SUSTITUTOS		SERVIDORES CON ENFERMEDAD CATASTRÓFICA		SERVIDORES CON FAMILIARES CON ENFERMEDAD CATASTRÓFICA		TOTAL GRUPO DISCAPACIDADES Y ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS	
	Permanente	N. Provisional C. Ocasional	Permanente	N. Provisional C. Ocasional Sin Inclusión	Permanente	N. Provisional C. Ocasional	Permanente	N. Provisional C. Ocasional	Permanente	N. Provisional C. Ocasional
Enero	63	3	37	4	23	5	11	0	134	12
Febrero	66	3	39	5	22	5	12	0	139	14
Marzo	66	3	39	5	23	5	12	1	140	14
Abril	66	3	39	5	23	5	13	1	141	14
Mayo	67	3	43	7	29	5	11	1	150	16
Junio	67	3	45	7	34	5	12	1	158	16
Julio	68	3	45	6	37	5	13	2	163	16
Agosto	68	3	46	6	37	5	12	2	163	16
Septiembre	68	3	48	6	37	5	13	2	166	16
Octubre	68	3	49	6	37	5	13	2	167	16
Noviembre	69	3	49	6	36	4	13	2	167	15
Diciembre	69	3	51	5	36	4	13	3	169	15
TOTAL									184	

Fuente: Registro nacional Grupo de Atención Prioritaria

Elaborado por: Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional

Fecha de corte: Diciembre 2020

En comparación al año anterior, existe un incremento de 36 colaboradores fijos y 1 colaborador provisional del grupo de atención prioritaria.

Durante el año 2020, como parte de las acciones sociales en la Dirección Nacional, se brindó la asistencia social a 136 colaboradores por situaciones de calamidad, salud, emergencia y otras causas de índole personal. El incremento de casos en el último semestre obedece a la situación de emergencia sanitaria que nos encontramos atravesando desde marzo del presente año.

TABLA No.131 Grupo de Atención Prioritaria

Período	Casos	Porcentaje
Enero a junio	17	23%
Julio a septiembre	58	77%
Octubre a diciembre	61	45%
TOTAL	136	100%

Fuente: Informe de labores SSO 2020

Elaborado por: Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, Trabajadora Social

Fecha de corte: Diciembre 2020

Durante la emergencia sanitaria a nivel nacional, se ha reportado a las autoridades, la Infografía a nivel nacional de las novedades presentadas por los colaboradores de índole personal y familiar, que se han visto afectados por la pandemia, a quienes se les ha venido brindando el apoyo y asistencia social correspondiente.

Durante el año, se ha realizado la inducción virtual a 32 colaboradores, generando así una cultura de autocuidado y autoprotección del personal desde su incorporación a la institución, con la entrega y socialización de la Política y Reglamento de Higiene y Seguridad del SRI.

El Ministerio del Trabajo, como parte de su proceso de control, solicitó evidencias de cumplimiento de las obligaciones patronales en materia de seguridad y salud en el trabajo, tales como: registros de capacitaciones ejecutadas, programas de prevención obligatorios, riesgos laborales, amenazas naturales y riesgos antrópicos, Reglamento interno de higiene y seguridad aprobado, entre otros. Como resultado de las evidencias presentadas, el organismo rector emitió el informe del estudio de control efectuado, sobre lo cual, se sustentaron todas las acciones que en materia de seguridad y salud en el trabajo se han ejecutado. En el mes de diciembre de 2020, el Director Regional de Trabajo y Servicio Público de Quito del Ministerio del Trabajo, emite su pronunciamiento oficial de autorización de Jornadas Especiales de trabajo en horarios consecutivos por turnos rotativos de 8 horas diarias y 40 horas a la semana; para el personal de Centro de Control de la Coordinación de Mantenimiento e Infraestructura del Departamento Nacional Administrativo, de la Dirección Nacional Administrativa Financiera.

Dando cumplimiento al Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0135, del Ministerio del Trabajo (agosto 2017, el Departamento de seguridad y salud ocupacional, coordinó, a nivel nacional, los resultados de la gestión que durante el año 2020 emprendió la institución, los cuales son reportados ante el organismo rector, utilizando el sistema SUT, entre los resultados reportados se encuentran: Programa de Prevención Integral del Uso y Consumo de Alcohol, Tabaco u Otras Drogas en los Espacios Laborales Públicos y Privados, Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales, plan anual de eventos educativos, reglamento interno de higiene y seguridad del SRI, responsable de seguridad y salud en el trabajo.

Como resultado de la gestión coordinada a nivel nacional, y el compromiso del Servicio de Rentas Internas ante el Comité Interinstitucional de Lucha Antitabáquica CILA, del cual forma parte; durante el año 2020, se

logró gestionar la declaratoria de " Establecimientos 100% Libres de Humo de Tabaco" a 32 centros de trabajo del SRI a nivel nacional.

En el año 2020 se logró la aprobación por parte del Ministerio del Trabajo de la versión actualizada de la Política y Reglamento de Higiene y Seguridad en el trabajo del SRI; la matriz de riesgos laborales y Procedimiento, que permiten direccionar la gestión preventiva de la seguridad y salud de los colaboradores a nivel nacional. Adicionalmente, a fin de fortalecer los conocimientos de los colaboradores en los derechos, deberes y obligaciones; así como las medidas preventivas frente a los riesgos, se implementó la iniciativa virtual: "Conozcamos el Reglamento de Higiene y Seguridad" con una participación a nivel nacional de 2,594 colaboradores.

Durante el año 2020, la institución registró 6 casos de incidentes de trabajo que ameritaron el reporte ante el Seguro General de Riesgos del Trabajo – SGRT del IESS; además se presentaron 10 casos de presunta enfermedad profesional que están siendo sujetas de estudio por el SGRT.

La siguiente tabla, describe un comparativo del año 2019, respecto al año 2020, mismo que evidencia una disminución del 64.70% en el número de casos reportados por incidentes de trabajo; y un 33.33% para casos de presuntas enfermedades profesionales:

TABLA No.132 Casos de incidentes y presuntas enfermedades profesionales

CASO	2019	2020
Presunta enfermedad Profesional	15	10
Incidentes de trabajo	14	6
TOTAL	32	16

Fuente: Registro nacional de incidentes y presuntas enfermedades profesionales

Elaboración: Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional

Fecha de corte: Diciembre 2020



Informe de labores

Dirección Nacional Administrativa
Financiera

11.DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA

11.1. Departamento Administrativo

El comparativo de procesos de contratación y montos de enero a diciembre, entre los años 2019 y 2020, desagregado a nivel nacional, se presenta en la siguiente tabla, en función de lo cual se puede evidenciar lo siguiente:

TABLA No.133 Procesos de Contratación y montos enero a diciembre - Desglose por Zonal

Dirección	2019			2020		
	Monto PAC planificado	Monto adjudicado	% Ejecución	Monto PAC planificado	Monto adjudicado	% Ejecución
NACIONAL	\$ 7.754.717,65	\$ 6.575.828,78	85%	\$ 2.713.931,83	\$ 1.610.329,14	59%
Dir. Zonales	\$ 5.689.937,41	\$ 5.378.331,49	95%	\$ 4.072.754,34	\$ 2.943.847,90	72%
TOTAL ZONAL+NACIONAL	\$ 13.444.655,06	\$ 11.954.160,27	90%	\$ 6.786.686,17	\$ 4.554.177,04	67%

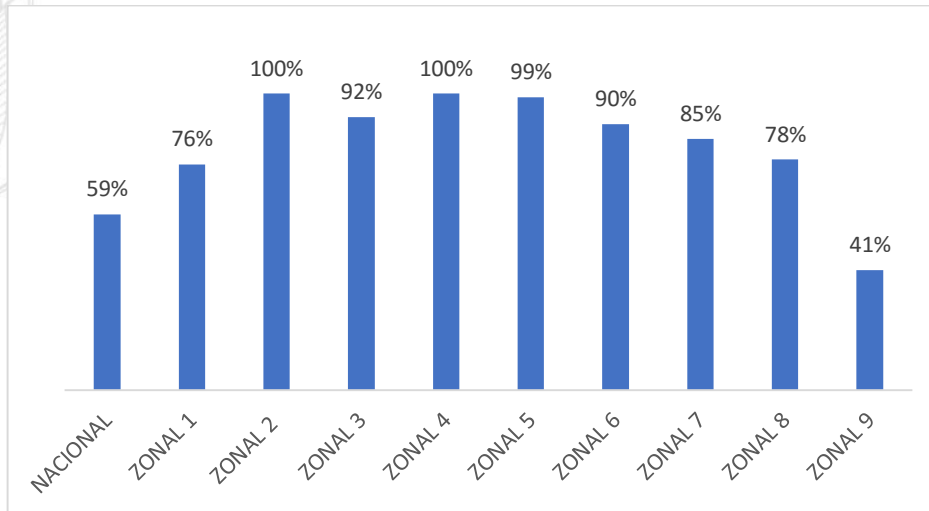
Elaborado por: Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales

Fuente: Portal de Compras Públicas; Direcciones Zonales; Departamento Nacional Administrativo

Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2020

GRÁFICO No. 109

Porcentaje de avance del PAC por monto y zonales enero-diciembre 2020



Elaborado por: Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales

Fuente: Portal de Compras Públicas; Direcciones Zonales; Departamento Nacional Administrativo

Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2020

Dentro del período de enero a diciembre de 2020 aproximadamente el 67% del monto total de procesos de contratación programados y reprogramados se encuentran adjudicados o con registro de contratos, este porcentaje es concordante con la actual situación que vivió el país y por las restricciones presupuestarias que fueron consecuencia de la emergencia sanitaria, y que se recuperaron en el tercer trimestre del año.

A continuación, se detallan los procesos de contratación por tipo y monto dentro del período reportado de los años 2019 y 2020:

TABLA No.134 Procesos de Contratación por Tipo y Monto Adjudicado enero- diciembre 2019

Tipo de proceso	Monto adjudicado	NÚMERO DE PROCESOS 2019				
		Adjudicado o registro de contratos	Desierto	Cancelado	En proceso	Total
Ínfima cuantía	\$751.144,17	1075	0	0	0	1075
Subasta Inversa Electrónica	\$5.505.109,55	61	28	1	0	90
Catálogo electrónico	\$1.233.718,10	456	0	5	0	461
Menor Cuantía	\$674.089,42	27	5	1	0	33
Procedimiento Especial	\$353.263,09	14	0	0	0	14
Régimen Especial	2773762,07	11	4	0	0	15
Cotización	\$1.087.301,26	8	1	0	0	9
Licitación	\$146.587,68	1	0	0	0	1
Verificación de Producción Nacional	\$0,00	2	0	0	0	2
Consultoría	\$47.065,00	1	0	0	0	1
Otros	\$0,00	0	0	0	0	0
Total	\$12.572.040,34	1656	38	7	0	1701

Elaborado por: Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales

Fuente: Portal de Compras Públicas; Direcciones Zonales; Departamento Nacional Administrativo

Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2020

TABLA No.135 Procesos de Contratación por Tipo y Monto Adjudicado enero-diciembre 2020

Tipo de proceso	Monto adjudicado	NÚMERO DE PROCESOS 2020				
		Adjudicado o registro de contratos	Desierto	Cancelado	En proceso	Total
Ínfima cuantía	\$582.126,01	525	0	0	10	535
Subasta Inversa Electrónica	\$1.648.951,65	25	22	0	12	59
Catálogo electrónico	\$1.178.713,31	124	1	0	0	125
Menor Cuantía	\$366.858,55	11	10	0	2	23
Procedimiento Especial	\$276.741,78	11	2	0	0	13
Régimen Especial	203688,48	11	6	0	0	17
Cotización	\$682.888,02	5	2	0	0	7
Licitación	\$172.014,89	1	1	0	0	2
Verificación de Producción Nacional	\$0,00	6	0	0	0	6
Consultoría	\$0,00	0	0	0	0	0
Otros	\$0,00	0	0	0	0	0
Total	\$5.111.982,69	719	44	0	24	787

Elaborado por: Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales

Fuente: Portal de Compras Públicas; Direcciones Zonales; Departamento Nacional Administrativo

Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2020

Las contrataciones del préstamo BID 3325/OC-EC del Programa de Mejoramiento del Servicio de Rentas Internas (EC-L1120) gestionadas por la Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales durante el período de enero a diciembre de 2020, han avanzado con la implicación de reprogramación de plazos de ejecución por la aprobación de techos presupuestarios por parte del Ministerio de Economía y Finanzas y ajustes de la necesidad institucional.

TABLA No.136 Procesos de Contratación Enero-septiembre del Programa de Mejoramiento del SRI

Código	Proceso	Estado	Mes
A-2019-001	ADQUISICIÓN INFRAESTRUCTURA DE PROCESAMIENTO DE CAPA MEDIA	En Ejecución contractual	Mayo
PA-2020-001	EQUIPOS INFORMÁTICOS PARA ESTACIONES DE TRABAJO Y VIRTUALIZACIÓN	Proceso Cancelado	Septiembre
PA-2020-002	EQUIPOS DE COMPRESIÓN PARA AGENCIAS Y RÉPLICA	Recepción de ofertas	Diciembre
PA-2020-003	RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE BALANCEO DE CARGA PARA CENTROS DE CÓMPUTO	Recepción y apertura de ofertas	Diciembre
PA-2020-005	CONSULTORÍA PARA LA EVALUACIÓN FINAL DEL PROGRAMA	Solicitud de no objeción a TDR enviada al BID	Diciembre
PA-2020-007	INFRAESTRUCTURA NOC	En Ejecución contractual	Septiembre
PA-2020-008	INFRAESTRUCTURA LIBRERÍA DE RESPALDOS	En Ejecución contractual	Septiembre

Elaborado por: Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales, Coordinador Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales

Fuente: Plan de Adquisiciones SEPA, Base de datos Adquisiciones y Servicios Generales

Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2020

La ejecución del Plan de Mantenimiento se realizó con la contratación de varios procesos de contratación, los cuales, por su alcance y especialidad, se realizan con alcance nacional y para la Dirección Nacional en Quito, y cuyos montos y cantidad se resumen a continuación:

TABLA No.137 Resumen de ejecución presupuestaria de procesos de la Coordinación de Mantenimiento e Infraestructura

PROCESOS	PROGRAMACIÓN	PRESUPUESTO	CANTIDAD
ARRASTRE	COMPROMETIDO	\$ 1.461.736,88	25
	PLANIFICACIÓN TOTAL	\$ 1.405.645,04	
NUEVOS	COMPROMETIDO	\$ 524.279,08	16
	PLANIFICACIÓN TOTAL	\$ 159.011,54	
PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA Mei	COMPROMETIDO	\$ 1.986.015,96	41
	PLANIFICACIÓN TOTAL	\$ 1.564.656,58	

Elaborado por: Coordinación Nacional de Mantenimiento e Infraestructura.

Fuente: Base de datos Coordinación Nacional de Mantenimiento e Infraestructura

Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2020

TABLA No.138 Procesos de Infraestructura ejecutados a Nivel Nacional

No.	Proceso
1.	Implementación de aplicativo de CITA PREVIA a nivel de las 63 agencias del Sistema QMATIC en todos los horarios disponibles.
2.	Atención de teleoperadores del SRI Telefónico, desde sus domicilios mediante VPN (Instalación de 21 agentes en modalidad de TELETRABAJO)
3.	Implementación del sistema de seguridad electrónica en la PGGF, en cumplimiento de requerimientos de Foro Global
4.	Programa de Mejoramiento del Servicio de Rentas Internas. LPN PA-2020-007 Infraestructura NOC (LOTE 2-Mobiliario)
5.	Ampliación del Centro de Control de Quito.
6.	Mantenimiento de la cubierta del Archivo del SRI en Calderón, Quito
7.	Avance en un 95% en la Gestión de Reconocimiento Ecuatoriano por Buenas Prácticas Ambientales "Punto Verde", en el Edificio Alhambra.
8.	Mantenimiento de cubierta de la agencia matriz de Riobamba
9.	Mantenimiento de obra civil del edificio del Centro de Cómputo
10.	Mantenimiento de Edificio Dirección Zonal 1
11.	Mantenimiento de Edificio Dirección Provincial de Carchi

No.	Proceso
12.	Mantenimiento de mobiliario SRI Tulcán
13.	Recepción definitiva sistema de iluminación WTC
14.	Adecuación del Dispensario Anidado al IESS en el edificio Alhambra
15.	Propuesta nueva agencia Zamora
16.	Propuesta de reubicación de funcionarios en el edificio Amazonas
17.	Mantenimiento agencia SRI ciudad Tena
18.	Diseños ventanilla única Cañar
19.	Propuesta de reorganización de espacios en CAC de Portoviejo
20.	Mantenimiento de Edificios en la ciudad de Quito, trabajos varios

Elaborado por: Coordinación Nacional de Mantenimiento e Infraestructura.

Fuente: Base de datos Coordinación Nacional de Mantenimiento e Infraestructura

Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2020

En el presente informe se presentan datos definitivos de la Constatación 2020 realizados a nivel nacional en el tercer trimestre de 2020 de conformidad a lo dispuesto en el Reglamento General Sustitutivo para la Administración, Utilización, Manejo y Control de los Bienes e Inventarios del Sector Público y de acuerdo con el memorando Nro. SRI-NAC-DAF-2020-0307-M dirigido a las Direcciones Zonales, se emitieron las directrices para esta actividad observando la modalidad de Teletrabajo y conservando el debido distanciamiento dada la emergencia sanitaria.

En los siguientes cuadros se detallan los valores en cantidades y valores contables del resultado de la constatación correspondiente al año 2020 por Dirección Zonal.

TABLA No.139 Activos fijos y Bienes Inventariados – Enero – diciembre 2020

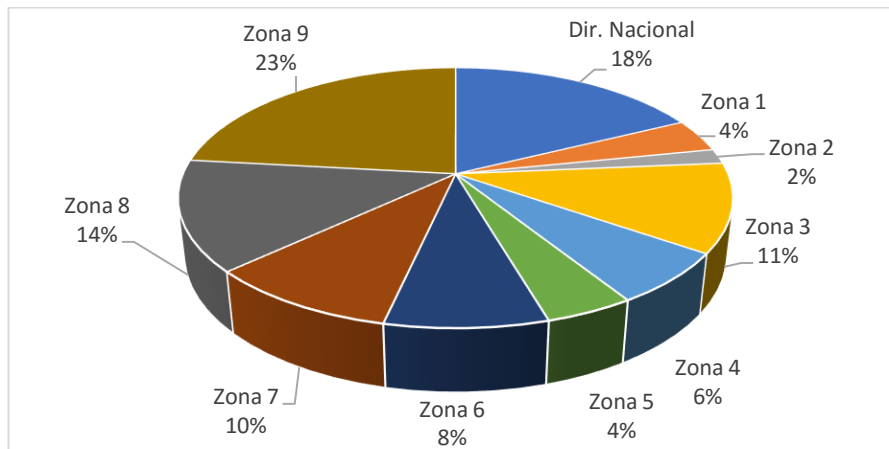
Dirección	Inventariado			
	Activos Fijos	Valor contable	No. Bienes en custodia	Valor contable
Dir. Nacional	13.653	\$21.469.381,39	0	\$0,00
Dir. Zonales	63.467	\$88.254.486,16	70.681	\$3.132.264,95
Total	77.120	\$109.723.867,55	70.681	\$3.132.264,95

Elaborado por: Coordinación Nacional Bienes Institucionales

Fuente: Base de datos Activos Fijos

Fecha de corte: 31 de diciembre 2020

GRÁFICO No. 110 Bienes inventariados



Elaborado por: Coordinación Nacional Bienes Institucionales

Fuente: Base de datos Activos Fijos

Fecha de corte: 31 de diciembre 2020

En cuanto a las solicitudes a través de la herramienta HP atendidas entre enero a diciembre 2020 en el siguiente cuadro se muestran a detalle a nivel zonal, cabe indicar que, pese a la emergencia y a la modalidad de teletrabajo, el número de atenciones fue superior al periodo en 2019.

TABLA No.140 Procesos ejecutados – administrativo- enero a diciembre 2019 - 2020

Dirección	2019	2020
	Incidentes y requerimientos resueltos	Incidentes y requerimientos resueltos
Dir. Nacional	1.290	1.519
Dir. Zonales	4.817	7.483
Total	6.107	9.002

Elaborado por: Coordinación Nacional Bienes Institucionales

Fuente: HP Service

Fecha de corte: 31 de diciembre 2020

11.2. Departamento Financiero

El Presupuesto Institucional ejecutado de enero a diciembre del 2020 disminuyó en un 13,42% del valor ejecutado en el 2019, del porcentaje de ejecución en el 2020 aumentó en 2,61% en referencia a la ejecución del 2019; adicionalmente el presupuesto codificado disminuyó en 15,77% con relación al codificado del 2019.

TABLA No.141 Ejecución Presupuestaria- enero a diciembre 2020 – 2019

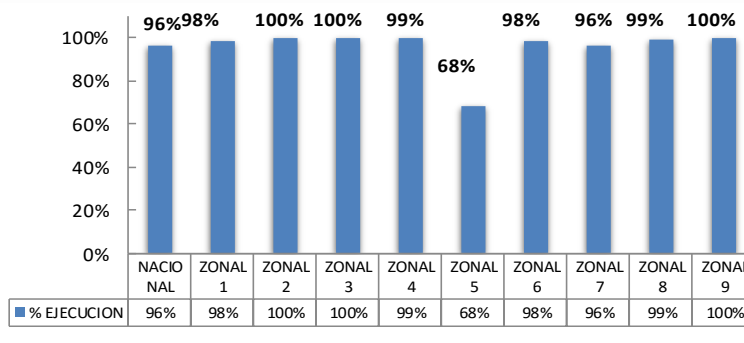
Dirección	2020			2019		
	Codificado e-Sigef	Ejecutado Acumulado	Ejecución a diciembre	Codificado e-Sigef	Ejecutado Acumulado	Ejecución a diciembre
DIRECCION NACIONAL	93.435.997	89.974.575	96,30%	108.495.122	101.137.079	93,22%
DIRECCIONES ZONALES	6.129.203	5.920.345	96,59%	9.708.475	9.622.223	99,11%
TOTAL	99.567.220	95.894.919	96,31%	118.205.616	110.759.302	93,70%

Elaborado por: Coordinación Nacional de Presupuesto

Fuente: Planificado Institucional y e-Sigef

Fecha de corte: 31 de diciembre 2020

GRÁFICO No. 111 Porcentaje de ejecución presupuestaria Dir. Nacional y Direcciones zonales a diciembre 2020



Elaborado por: Coordinación Nacional de Presupuesto

Fuente: Planificado Institucional y e-Sigef

Fecha de corte: 31 de diciembre 2020

TABLA No.142 Ejecución Presupuestaria por Grupo de Gasto- enero a diciembre 2020-2019

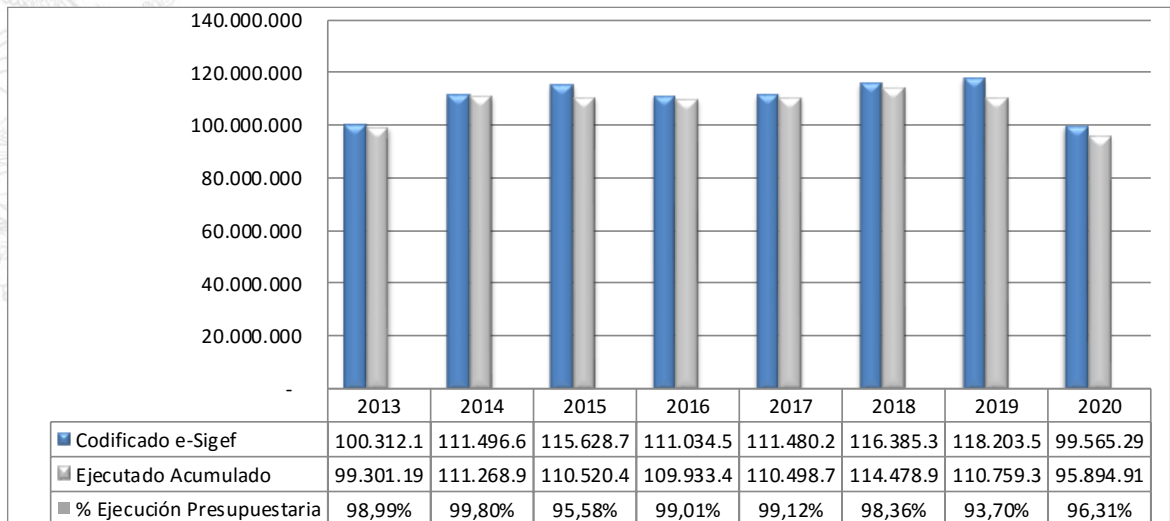
Grupo de gasto	2020			2019		
	Codificado e-Sigef	Ejecutado Acumulado	Ejecución a diciembre	Codificado e-Sigef	Ejecutado Acumulado	Ejecución a diciembre
51	69.101.496	69.101.496	100,00%	77.525.762	77.525.762	100,00%
53	20.815.188	18.599.447	89,36%	28.617.857	27.910.033	97,53%
57	571.603	362.738	63,46%	697.841	652.214	93,46%
58	69.086	65.796	95,24%	65.796	65.796	100,00%
71	2.757.336	2.755.696	99,94%	3.967.320	3.859.743	97,29%
73	65.970	63.842	96,77%	384.770	384.770	100,00%
84	6.174.492	4.935.875	79,94%	6.705.456	170.240	2,54%
99	10.029	10.029	100,00%	238.795	190.744	79,88%
Total	99.565.200	95.894.919	96,31%	118.203.597	110.759.302	93,70%

Elaborado por: Coordinación Nacional de Presupuesto

Fuente: Planificado Institucional y e-Sigef

Fecha de corte: 31 de diciembre 2020

GRÁFICO No. 112 Ejecución presupuestaria con relación al codificado enero a diciembre 2013-2020



Elaborado por: Coordinación Nacional de Presupuesto

Fuente: Planificado Institucional y e-Sigef

Fecha de corte: 31 de diciembre 2020

En el periodo de enero a diciembre de 2020 se recibieron a nivel nacional un total de 5.238 peticiones de pago. Mientras que en el periodo de enero a diciembre de 2019 se recibieron 8.107 peticiones de pago, con una variación de año a año de un -35%.

TABLA No.143 Gestión de pagos – enero - diciembre vs. 2020

Gestión de pagos	2019	2020	Variación
Dir. Nacional	1837	895	-51%
Dir. Zonales	6270	4343	-31%
Total	8107	5238	-35%

Elaborado por: Coordinación Nacional de Control Previo

Fuente: Información Institucional

Fecha de corte: 31 de diciembre 2020

El mayor porcentaje de ejecución del presupuesto en función de los pagos ingresados se concentra en la Dirección Nacional de Talento Humano, para ambos períodos, al ejecutar el pago de remuneraciones y beneficios sociales.

El objetivo es efectuar registros en forma sistemática, cronológica y secuencial, de las operaciones financieras institucionales, para asegurar una información financiera completa, confiable y oportuna, que permita la rendición de cuentas, toma de decisiones, control y la adopción de medidas correctivas.

El reporte de los Saldos Contables para Unidades Ejecutoras resultantes de las transacciones de la gestión de la Institución al 31 de diciembre de 2020, comparadas con lo sucedido en el año anterior y acordes a los principios y normas establecidas por los entes de Control, se detallan en el Anexo No. 5

11.3. Secretaría General

En el período enero a diciembre de 2020, se realizó el seguimiento y control mensual de los trámites pendientes y vencidos de la Dirección Nacional. Se trabajó en conjunto con las unidades administrativas quienes han ejecutado lo solicitado por la Sra. Directora General, a fin de minimizar el número de trámites pendientes y vencidos.

TABLA No.144 Estado de trámites- enero- diciembre 2020- Dirección Nacional

Dirección	2019				2020			
	Trámites pendientes	Trámites vencidos	Trámites gestionados	% Avance de gestión	Trámites pendientes	Trámites vencidos	Trámites gestionados	% Avance de gestión
Dir. Nacional	2.039	67	11.019	84,37%	2.081	438	6.240	71,60%
Dir. Zonal	26.527	11.281	548.194	95,85%	75.477	8.616	1.542.562	94,82%
Total	28.566	11.348	559.213	90,11%	77.558	9.054	1.548.802	83,21%

Nota: *La información del año 2019, se registra de septiembre a diciembre en razón que desde este mes está vigente el indicador.

Elaborado por: Secretaría General

Fuente: Discoverer Desktop

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Se construyó un reporte denominado "Fecha de Notificación Indicador Trimestral con Parámetros" el mismo que presenta información de trámites que ya han sido gestionados; pero considerando como parámetro la "Fecha Notificación" del período que se requiera.

Se definieron dos indicadores trimestrales para ser monitoreados por las Subdirecciones Generales:

1. Número de trámites vencidos en el Sistema Nacional de Trámites (Fecha Notificación).
2. Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido.

Esta información extrae la Secretaría General de las unidades administrativas de la Dirección Nacional y consolida la información remitida por las Secretarías Zonales para enviar a las Subdirecciones Generales.

Trimestralmente se mide un indicador denominado: Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite, cuya información es proporcionada por la Secretaría General a las unidades administrativas de la Dirección Nacional, para que las mismas configuren el indicador, validando los datos remitidos.

Debido a la emergencia sanitaria decretada por el Presidente Constitucional del Ecuador mediante Decreto Ejecutivo No. 1017, el Servicio de Rentas Internas emitió las resoluciones de suspensión de plazos que

abarcaban el período desde el 16 de marzo hasta el 15 de junio inclusive. Esta suspensión fue levantada a nivel nacional a excepción de aquellas localidades que mantenían semáforo en rojo y las oficinas del distrito Metropolitano de Quito.

Con lo antes indicado la Secretaría General procedió a gestionar con Tecnología la actualización de fechas fin gestión y fecha de vencimiento para todos aquellos trámites afectados durante este período que sumaron un total de 647.445 registros se reflejen las fechas reales en el Sistema Nacional de Trámites.

Así también se ha solicitado mediante una solicitud de cambio a Tecnología la construcción de que en el Sistema Nacional de Trámites se consideren estos plazos de suspensión para que calcule de manera automática las fechas de fin gestión y vencimiento, el cambio requerido se encuentra en etapa de construcción.

Considerando la nueva Política Anti soborno se identificaron los siguientes riesgos en trámites:

Por soborno en manipulación de fecha de ingreso; se gestionó con Seguridad Institucional la generación de una política en la solución de seguridad de base de datos a fin de que notifique una alerta por correo electrónico a la Secretaría General (amolina@sri.gob.ec), cuando el Administrador del Sistema Nacional de Trámites active en el menú Administración la opción Parámetros: " Activar ingreso manual de trámites".

Por soborno al receptar la petición del contribuyente; para lo cual se ha construido el reporte para control de la actividad "Completar Información".

Con fecha 28 de enero de 2020, el Presidente de la República expide el Decreto No. 982 mediante el cual reforma el Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, designando como ente rector que regule planifique, coordine, controle, de seguimiento y gestione las acciones orientadas a la simplificación, optimización y eficiencia de los trámites administrativos, al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (MINTEL). El nuevo ente rector en materia de simplificación de trámites, expide el 10 de febrero de 2020 la Norma Técnica para el Diagnóstico Económico y Criterios de Priorización de Trámites: Las instituciones de la Administración Pública Central deberán alcanzar al menos el 70% de sus trámites en línea hasta el año 2020 y completar el 100% en 2021.

Con estos antecedentes el SRI se alineó al Ingreso de trámites virtuales mediante la plataforma GOB.EC al momento se encuentran publicados 306 formularios en GOB.EC cumpliendo de esta manera el porcentaje establecido para el año 2020.

En vista de la necesidad de registrar información ingresada por los canales virtuales GOB.EC y Quipux en el Sistema Nacional de Trámites, se solicitó mediante una solicitud de cambios a Tecnología la implementación de nuevos campos para dicho registro, al momento se encuentra en producción. La cantidad de documentos notificados físicamente de enero a diciembre de 2020 ha disminuido en un 59.64% respecto al total de documentos notificados en el período enero a diciembre de 2019.

La notificación electrónica, en el período enero a diciembre de 2020 aumentó en 2.87% con relación al período enero-diciembre de 2019, lo que corresponde a una diferencia de 111.243 documentos. Cada vez se va fortaleciendo la notificación electrónica, como se puede observar en el gráfico la participación de esta forma de notificación en el período enero a diciembre de 2020 representa el 95.46% que equivale a 3'986.365 documentos. Además, podemos visualizar que notificación física ha disminuido porcentualmente, y representa el 2.09% del total de documentos notificados en el período enero a diciembre de 2020.



En el proceso de notificaciones se ha generado en el período de emergencia sanitaria, la notificación por correo electrónico además de fomentar la notificación electrónica.

Los flujos de notificación se han actualizado en el Sistema de Notificaciones y Valija luego de realizar el proceso de notificar por correo electrónico a nivel nacional, para el efecto se ha generado las instrucciones necesarias las mismas que se han formalizado en el Instructivo denominado: "Gestión de trámites ingresados a través de los canales presencial y electrónico y gestión de notificación".

Se emitió la Política de numeración de documentos de la gestión operativa institucional, como directriz para las unidades administrativas a fin de mantener el orden y la trazabilidad en la documentación emitida.

TABLA No.145 Gestión de notificación por forma enero-diciembre 2020

AÑOS	Notificación electrónica	Notificación Interna	Notificación externa	En prensa	Gaceta tributaria	Total
2020	3.986.365,00	87.478,00	13.733,00	312,00	87.958,00	4.175.846,00
2019	3.875.122,00	216.753,00	8.883,00	944,00	14.152,00	4.115.854,00
2020	95,46%	2,09%	0,33%	0,01%	2,11%	100,00%
2019	94,15%	5,27%	0,22%	0,02%	0,34%	100,00%

Elaborado por: Secretaría General

Fuente: Discoverer Desktop

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

En el año 2020 se identificaron y verificaron la existencia de 595 series documentales que cumplieron el plazo de conservación en los archivos centrales institucionales, expedientes que se hallan en proceso de validación de Baja Documental Institucional 2020 por la Dirección de Archivo de la Administración Pública, y corresponde a la eliminación de 8975 cajas físicas, equivalentes a 2991 metros lineales con un peso aproximado de 94237 Kg de papel. La eliminación y baja documental del año 2020 se realizará en las siguientes provincias de acuerdo con el siguiente cuadro:

TABLA No.146 Baja documental Institucional año 2020

Zona	Provincia	# Series	# Cajas	Peso aprox. Kg	Metros lineales
Zonal 1	Carchi	8	16	168	5
	Esmeraldas	2	2	21	1
	Imbabura	10	37	389	12
	Sucumbíos	5	28	294	9
Zonal 2	Napo	0	0	0	0
	Orellana	12	32	336	11
Zonal 3	Chimborazo	31	227	2384	76
	Cotopaxi	20	106	1113	35
	Pastaza	12	40	420	13
	Tungurahua-Ambato	53	491	5156	164
	Tungurahua-Baños	6	19	200	6
Zonal 4	Manabí	25	677	7109	226
	Santo Domingo	10	55	578	18
Zonal 5	Bolívar	12	68	714	23
	Galápagos	6	6	63	2
	Los Ríos	27	58	609	19
	Santa Elena	4	23	242	8
Zonal 6	Azuay	9	250	2625	83
	Cañar	23	76	798	25

Zona	Provincia	# Series	# Cajas	Peso aprox. Kg	Metros lineales
	Morona Santiago	11	38	399	13
Zonal 7	El Oro	29	350	3675	117
	Loja	19	193	2027	64
	Zamora Chinchipe	7	18	189	6
Zonal 8	Guayas	36	2091	21956	697
Zonal 9	Pichincha	205	4035	42368	1345
	Nacional	13	39	410	13
TOTAL		595	8975	94238	2992

Elaborado por: Secretaría General

Fuente: Archivos centrales institucionales

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

En este año se ha levantado información para la actualización o creación de diez Hojas de Instrucción de Archivo, detalladas a continuación:

TABLA No.147 Hojas de Instrucción de Archivo

HIA	Nombre	Actualización (A) / Nueva (N)
14.05.05	Determinación mediante Controles Intensivos	A
13.02.15	Expedientes de roles de acceso SINARDAP	N
02.02.01	Planes programas y proyectos	A
13.02.10	Control posterior de devolución de impuestos	A
14.05.06	Expediente fiscal	A
13.02.06	Devolución de IVA por sectores	A
11.02.02	Proyectos	A
11.02.03	Mantenimientos	A
11.02.04	Baja de aplicativos	A
04.04.01	Expedientes de gestión del fraude fiscal	N

Elaborado por: Secretaría General

Fuente: Unidades Administrativas SRI

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

En el año 2020 se realizó la actualización del Procedimiento Gestión de Archivo Institucional, y se creó el Lineamiento Técnico de Operación de Archivo de Expedientes y Certificación Electrónica. Se han ejecutado 5680 acciones de cambio y corrección solicitadas por los usuarios del Sistema Nacional de Gestión de Archivo

Se han atendido 1183 requerimientos de solicitudes de documentos que corresponden a 3574 expedientes certificados de forma física y electrónica, digitalizadas y préstamos, que reposan en el archivo de la Secretaría General y en los archivos de gestión, de ellos 37 correspondieron a solicitudes del COGEP, los mismos que se remitieron mediante información digital certificada en CDs.

Se han receptado 316 solicitudes de traslado que representa la transferencia de 10.914 expedientes trasladados de los Archivos de Gestión al Archivo Central de la Secretaría General, contenidos en 48 cajas físicas registradas y con ubicación física en el Sistema Nacional de Gestión de Archivo SNGA.



Informe de labores

Departamento de Comunicación



12. DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN

12.1. Gestión del Departamento

Durante el período enero - diciembre de 2020, la Dirección Nacional y las Direcciones Zonales realizaron acciones de relaciones públicas (entrevistas, boletines de prensa, entre otras), que permitieron obtener un total de 26.278 noticias positivas para el SRI, en los principales medios de comunicación de cobertura local y nacional. Estos espacios fueron gratuitos y de gran trascendencia, pues permiten a la institución posicionar su imagen, informar a la ciudadanía sus obligaciones tributarias, los beneficios y servicios que ofrece, así como los logros alcanzados.

En el mismo período, el Departamento de Comunicación Institucional realizó 113 estrategias de comunicación; 127 entrevistas gestionadas para la Directora General o delegados; 46 boletines de prensa; 46 respuestas a cuestionarios de medios de comunicación; 90 revisiones de textos; 10.539 publicaciones en Twitter; 3.363 publicaciones en Facebook; 1.773 actualizaciones en la página web institucional; 616 comunicados internos; 43 campañas y estrategias publicitarias; 1.932 diseños y artes finales; 182 productos audiovisuales; 97 requerimientos de productos comunicacionales de otras áreas y 1.589 peticiones atendidas de acuerdo a la matriz de peticiones vigente (POM).

El 2 de marzo de 2020 se ejecutó la rendición de cuentas de la Directora General, economista Marisol Andrade, en la ciudad de Riobamba, para ello se realizó un trabajo conjunto entre el Departamento de Comunicación Institucional, la Dirección Nacional de Planificación y la Dirección Provincial del Chimborazo. Para el desarrollo del evento, el equipo de Comunicación elaboró las directrices generales en el que se elaboraron insumos para la implementación como: guion, detalle logístico, elaboración de formatos gráficos, batería de redes sociales, registro de asistentes, formato para preguntas, vocativos, invitación y el formato para la presentación en power point.

Además, se realizó la respectiva difusión a través de la página web institucional, Twitter, Facebook y Telegram.

De enero a diciembre de 2020 se realizó la publicación de 240 archivos correspondientes a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública en la página web institucional.

Se realizaron las siguientes campañas comunicacionales:

- Simplificación de Trámites: como parte del proceso liderado por la Secretaría General de la Presidencia y que, según el Decreto Ejecutivo 372, declara política de Estado la mejora y simplificación de trámites para asegurar una adecuada gestión gubernamental, entre enero y marzo de 2020 el SRI presentó el pago en línea de cuotas del Régimen Impositivo Simplificado (RISE). En junio de 2020 se difundió la nueva consulta de Estado Tributario.

La difusión de estas mejoras se realizó mediante boletín de prensa, noticia en la página web institucional, mensajes para redes sociales (Twitter y Facebook), video tutorial y guía para los contribuyentes.

En el tercer y cuarto trimestre el Servicio de Rentas Internas informó la habilitación de sus trámites en la plataforma www.gob.ec para que los contribuyentes puedan ingresar por allí sus requerimientos tributarios. En noviembre se completó la habilitación del 100% de trámites del SRI en la mencionada plataforma.



- Difusión sobre recaudación tributaria: la estrategia aplicada hasta el momento es destacar el impacto positivo de la recaudación en la economía del país. En el primer trimestre del año se difundió ampliamente la recaudación tributaria alcanzada en 2019, la misma que se convirtió en la más alta de toda la historia del Servicio de Rentas Internas, sin considerar valores ocasionales y remisión tributaria. En el último trimestre la Directora General informó ampliamente, a través de entrevistas, sobre el ajuste a la meta de recaudación y el cumplimiento alcanzado por el SRI.
- Control a la evasión: en el primer trimestre de 2020 el SRI difundió los resultados positivos alcanzados por los operativos y acciones de cobro ejecutados entre enero y diciembre de 2020, que permitieron recuperar USD 788 millones para el Estado. También se dio a conocer que el SRI gestionó alrededor de USD 1.058 millones durante 2019 por acciones de control.
- Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria: el SRI difundió los beneficios de esta ley relacionados con el campo tributario, para ello se creó una sección especial en la página web institucional en la que constan, de manera resumida, todos estos beneficios.

Uno de los temas que se difundió con énfasis fue el plan de pagos, el mismo que obtuvo una respuesta positiva por parte de los contribuyentes al finalizar el plazo, superando la meta prevista.

- Campaña de Impuesto a la Renta: como parte del proceso de declaración de Impuesto a la Renta que se realiza cada año, en febrero inició la campaña publicitaria “Impulsamos el desarrollo del país”, que fue ejecutada con el objetivo de reforzar y motivar el pago voluntario de este impuesto por parte de los contribuyentes.

Esta campaña se difundió a través de radio, medios impresos, plataformas web, redes sociales, Ad Words, branding de canales institucionales, infochannel institucional y fue expuesta en el resumen ministerial de la cadena nacional.

Se elaboró material informativo y promocional (afiche, hoja volante, pies para documentos institucionales, WhatsApp) que fue compartido a las direcciones zonales. Se realizó la adaptación gráfica de la Guía para la declaración del Impuesto a la Renta para personas naturales, la misma que fue publicada en el portal web y compartida a las direcciones zonales. Se crearon gifs y un microvideo para diferentes canales de difusión, el mismo que fue compartido a las direcciones zonales. Se actualizaron los repositorios de la página web.

Además, se difundió un boletín de prensa, una noticia web y mensajes de redes sociales para recordar a los contribuyentes la obligatoriedad de declarar y pagar este impuesto y para informar la modificación de las fechas de declaración debido a la renovación de la plataforma tecnológica del SRI. También se ejecutaron agendas de medios en la Dirección General, así como en todas las Direcciones Zonales y Provinciales del país.

- Brigadas Toda una Vida: El Servicio de Rentas Internas se unió a los esfuerzos de todas las entidades del Gobierno Nacional para brindar a la población información y atención de los servicios que presta la Administración Tributaria a la ciudadanía. Es así que desde diciembre de 2019 hasta marzo de 2020, el SRI participó en 287 brigadas a escala nacional, beneficiando a 6560 ecuatorianos.
- Emergencia sanitaria por COVID 19: Desde el 17 de marzo de 2020 el Servicio de Rentas Internas adoptó la modalidad de teletrabajo debido a la emergencia sanitaria dispuesta por el Gobierno Nacional debido al COVID 2019. Desde esa fecha el SRI ha difundido comunicados, boletines de prensa y mensajes de redes sociales sobre canales y servicios en línea habilitados, correos de



consultas, recepción de trámites emergentes y resoluciones sobre suspensión de plazos de procesos administrativos tributarios.

- Campaña sobre trámites electrónicos: Por la emergencia sanitaria, se activaron trámites electrónicos, por lo que se realizaron varias campañas para difundir este nuevo medio de recepción de trámites. Así mismo, se realizaron campañas específicas por trámites como Actualización del RUC, Generación de clave e Inscripción del RUC por este medio.
- Campañas sobre atención: Con el fin de informar que la atención del SRI no se había detenido por la emergencia sanitaria, se implementaron las campañas de redes sociales: “Nuestra atención no se ha detenido” y “Hemos mantenido nuestra atención sin suspensión” las mismas que se difundieron en el mes de mayo.
- Campañas de reactivación de servicios: Así mismo, se ha dado soporte comunicacional y se difundieron paulatinamente los servicios que se activaban progresivamente, como la reactivación del Centro de Atención Telefónico (CAT) y actividades presenciales en las agencias.
- Hitos institucionales: Se han difundido externamente los principales logros alcanzados por las Direcciones de Asistencia, Planificación y Control Tributario, mediante baterías de redes sociales en las que se resalta los resultados más importantes en cifras.
- Trabajo penal: con el objetivo de advertir a la ciudadanía sobre las sanciones y riesgos que corren las personas o empresas que cometan delitos tributarios como defraudación, uso de empresas fantasmas, uso de documentos falsos, ocultamiento de información, omisión de ingresos, entre otros; el SRI emitió productos comunicacionales sobre las sentencias que se han alcanzado en base a las denuncias presentadas por el SRI ante la Fiscalía General del Estado.
- Grupos económicos: en octubre el Servicio de Rentas Internas (SRI) identificó e incorporó a 47 nuevos grupos económicos, en lo que va del año 2020, alcanzando un total de 300 grupos en todo el país.
- Reingeniería digital: en diciembre se realizó una fuerte campaña, denominada reingeniería digital, para anunciar a la ciudadanía la migración del catastro tributario del SRI a una plataforma de vanguardia, motivo por el cual hubo indisponibilidad de los servicios tecnológicos del 24 de diciembre de 2020 al 1 de enero de 2021. En relación a este mismo tema, se difundió la Resolución Nro. NAC-DGERGCGC20-00000074, que reguló acciones durante el período de reingeniería digital.
- Cuida tu clave: en diciembre se realizó esta campaña, con el fin de prevenir y alertar a los contribuyentes sobre las posibles estafas y fraudes tributarios, además de incentivar el correcto uso de la clave para el portal SRI en línea.

Las acciones de relaciones públicas en la Dirección Nacional y en las Direcciones Zonales, durante el período enero a diciembre de 2020, dieron como resultado un total 27.647 **noticias publicadas** en los medios de comunicación más importantes del país, de las cuales 26.278 **fueron positivas**, que representa el 95.05% y 1.369 **negativas**, que corresponde al 4.95 % del total.

Las acciones de comunicación interna en el SRI están alineadas a la comunicación externa y a las diferentes áreas claves de la institución para mantener una comunicación coherente; a través de varios canales como: 60 micro informativos institucionales semanales, 12 encuestas institucionales, 6 campañas de bioseguridad,



10 comunicados de logros institucionales, 2 revistas virtuales trimestrales, 616 mensajes internos, 36 protectores de pantalla y 6 habladores. La comunicación a nuestro público interno es sobre temas institucionales relevantes, con mensajes atractivos, cercanos y concretos.

Durante diciembre se realizó un reconocimiento a la labor realizada por los servidores en el contexto del 23° aniversario de la institución mediante una carta de la Directora General y un comunicado en el que se realizaba un recorrido por los principales hitos de este año.

Para finalizar el año se publicó de manera virtual la Revista Institucional SRI Gran Equipo 2020 en la que se presentó: Saludo de nuestra Directora General, principales hitos institucionales de los 3 últimos años, logros alcanzados y acciones innovadoras implementadas para mantener nuestra gestión durante la pandemia; así como la galería fotográfica.

Se han instaurado 20 estrategias de comunicación interna que incentivaron a nuestro público interno a una actitud positiva, transmitiendo mensajes cortos y humanos enfocados a la filosofía institucional, responsabilidad social y desarrollo humano, para generar mayor conocimiento e involucramiento de los colaboradores, como parte importante de la gestión y objetivos institucionales.

El manejo de la comunicación interna busca generar mayor recordación, hemos generado mensajes directos para públicos específicos, se ha incluido información de nuestras zonales para generar una mayor participación y una comunicación motivacional que impulse el compromiso de los servidores.

Además, se han realizado varias campañas internas para generar empatía con el talento humano y un mayor conocimiento de la gestión de la Directora General y de la institución.

Facebook Live: es un recurso que la institución utiliza para difundir temas tributarios de relevancia o coyunturales. Este año se ejecutaron dos eventos en vivo. El primer evento que se realizó el 9 de enero se informó acerca del Anexo de Gastos Personales, que tuvo una gran aceptación en la audiencia, llegando a tener un alcance de más de 50.000 personas en una semana de reproducción. Así mismo, el 13 de febrero se realizó el segundo Facebook Live, impulsando la declaración del Impuesto a la Renta para personas naturales, el cual tuvo un alcance de 5.398 personas en 30 minutos de transmisión.

La difusión se realizó a través de todas las redes sociales institucionales, Twitter, Facebook, WhatsApp, Telegram y noticia en la página web, para lo que se utilizó recursos gráficos y de video para llegar al impacto requerido.

Facilito ha sido con el SRI (Podcast): este nuevo espacio informativo se implementó el 30 de junio en las plataformas Spotify, iVoox, Youtube y en el repositorio de nuestro portal web Quiero capacitarme. La difusión se realizará posteriormente, puesto que se debe estabilizar paulatinamente el comportamiento de esta nueva implementación.

Agenda de medios de autoridades: de enero a diciembre de 2020 se gestionaron 127 entrevistas para la Directora General del SRI y sus delegados. Durante el primer trimestre de 2020, la Eco. Marisol Andrade visitó medios de comunicación en Quito, Riobamba, Guayaquil, Ambato, Nobol, para informar sobre los resultados obtenidos en 2019 y las perspectivas 2020, vigencia de la Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria, plan de pagos, simplicidad tributaria, Impuesto a la Renta, modificación de plazos de declaraciones y anexos, decisiones económicas, entre otros.



Durante la emergencia sanitaria la Directora General del SRI atendió entrevistas en todas las provincias del país de manera telefónica y a través de plataformas de videoconferencia, de esta manera ella dio a conocer las noticias más importantes de la institución en territorio, entre ellas los canales electrónicos habilitados para atender a los contribuyentes sin necesidad de que acudan a las agencias del SRI, las herramientas para la recuperación poscovid y el anticipo de Impuesto a la Renta para grandes contribuyentes.

Durante el último trimestre la Directora General abordó los siguientes temas: el plan de recuperación económica del Ecuador, trámites electrónicos del SRI, recaudación tributaria y Reingeniería digital del SRI.

De enero a diciembre de 2020 se respondieron 46 cuestionarios de los medios de comunicación, los mismos que fueron gestionados por el Departamento de Comunicación con las respectivas áreas técnicas del SRI, revisadas y enviadas a los periodistas requirentes. Como producto de esta gestión se obtuvieron 27 publicaciones en medios de comunicación

El Departamento de Comunicación Institucional trabaja de manera permanente con la Asesoría de Comunicación del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y con la Secretaría General de Comunicación (SEGCOM) de la Presidencia de la República. En este contexto de trabajo interinstitucional se realizaron los siguientes productos:

- Estrategia de difusión de la Ley de Fomento Productivo: beneficios para los microempresarios y la reducción del 10% de Renta en las provincias afectadas por el paro de octubre de 2019, entre otros. También se clasificó los beneficios cuya difusión correspondía al SRI y aquellos que correspondían a otros ministerios.
- Guía de los ejes de la comunicación del SRI durante el 2020.
- Informes de los principales hitos que cumple el SRI, así como de las acciones que cumple nuestra primera autoridad y de los resultados de la gestión institucional.
- Plan de Comunicación 2020, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la SEGCOM, el mismo que fue aprobado por esa entidad.
- Se presentó al MEF una estrategia de comunicación de redes sociales, una batería de redes y una infografía sobre las exenciones del Impuesto a la Salida de Divisas en beneficio de las inversiones.
- De manera semanal se entrega al MEF la agenda de entrevistas previstas, tanto de la Directora General, como de los Directores Zonales y provinciales.
- De forma diaria se entrega de SEGCOM las agendas de entrevistas, en el formato de agendas de esa entidad, para la elaboración de la agenda gubernamental.
- De forma semanal se carga en un drive de Segcom los indicadores de Relaciones Públicas, que son las entrevistas realizadas por el SRI con toda la información de respaldo, así como las entrevistas previstas, tanto de la Directora General, como de los Directores Zonales y provinciales.
- En agosto se entregó al MEF cinco noticias positivas sobre las acciones del SRI durante la emergencia sanitaria.
- En septiembre se informó al MEF sobre las acciones de bioseguridad adoptadas por el SRI para prestar sus servicios a los contribuyentes sin necesidad de que se acerquen a las agencias.
- En el último trimestre del año, el Departamento de Comunicación Institucional ha cumplido con los requerimientos del MDT y PROEXCE, mediante la creación de un repositorio en el que incluye sus campañas internas y externas, el cumplimiento del Plan de Comunicación y un comparativo de indicadores de monitoreo del SRI con los de otra entidad del sector público.

El Departamento de Comunicación Institucional coordina de manera permanente con los Comunicadores Zonales los temas de interés institucional que deben ser difundidos a los medios de comunicación de sus

localidades, les proporciona las líneas argumentales para sus voceros y aprueba las entrevistas que son convenientes para la institución.

Adicionalmente, desde este departamento se monitorea la gestión que realizan los comunicadores zonales para obtener espacios gratuitos en medios de comunicación y para posicionar los temas institucionales, este monitoreo se realiza a través de una matriz digital que a su vez permite generar indicadores de esa gestión.

También asesoramos a los comunicadores zonales en la ejecución de las Brigadas Móviles Toda Una Vida y difundimos esas actividades por los canales externos que tiene el SRI.

Durante el segundo trimestre de 2020 se evaluó el impacto de boletines de prensa en Direcciones Zonales y Provinciales, se solicitó a los comunicadores de las Zonales que expliquen las razones del resultado de esa evaluación. También se les pidió la elaboración de un plan de acción para mejorar el impacto de boletines de prensa y para monitorear de manera efectiva las publicaciones de prensa. La efectividad de los planes se medirá en el incremento de las publicaciones en medios de comunicación de zonales y provincias.

Adicionalmente se realizó una encuesta a los periodistas a escala nacional, para conocer la llegada de nuestros boletines de prensa, así como su utilidad y la eficacia de su actual formato. Los resultados de esa encuesta nos servirán para mejorar nuestros boletines de prensa.

Durante el tercer trimestre de 2020 se trabajó conjuntamente con los comunicadores Zonales en el cumplimiento de los indicadores de Relaciones Públicas establecidos por Segcom, puesto que con la información zonal y provincial proporcionada por ellos se carga el drive semanal de entrevistas realizadas y previstas de Segcom.

Durante el cuarto trimestre de 2020 se brindó dos capacitaciones a los comunicadores zonales en redacción básica y en fotografía, con el fin de actualizar conocimientos que les permitan cumplir de mejor manera sus actividades.

El Departamento de Comunicación Institucional administra las cuentas del SRI en redes sociales: @SRIOficialEc en Twitter y Servicio de Rentas Internas en Facebook.

De enero a diciembre de 2020 logramos incrementar 11.985 nuevos seguidores en Twitter, lo que sumado a los que ya teníamos hasta diciembre de 2019 (40.040) da un total de 52.025 seguidores.

En la cuenta de Facebook, durante el 2020, logramos 15.422 seguidores nuevos, esto sumado a lo que teníamos hasta diciembre de 2019 (37.554) da un total de 52.976 seguidores.

En Telegram tenemos hasta el momento 2.096 miembros que reciben nuestras noticias.

Un logro importante fue la verificación de la fan page institucional en Facebook, lo que permitió que sea reconocida como cuenta oficial por esa plataforma.

En la cuenta institucional de Whatsapp contamos con 124 periodistas suscritos durante el 2020

Antes de abordar los resultados alcanzados durante 2020 en lo referente a noticias publicadas, es necesario destacar que en agosto finalizó el contrato que mantenía el SRI con una empresa externa que realizaba el monitoreo de prensa, luego de lo cual se implementó un sistema propio en el Departamento de Comunicación Institucional, mediante el cual los miembros del Departamento y los comunicadores Zonales



realizan el monitoreo de medios de comunicación asignados, luego cargan las noticias o entrevistas publicadas en un chat de Whatsapp para monitoreo y en una matriz, que permiten contabilizar las activaciones de la Administración Tributaria en los medios y de esta forma obtener los indicadores respectivos para este informe.

De **enero a diciembre de 2020** se publicaron 26.278 **noticias positivas** de la institución en los medios de comunicación. Se debe resaltar que la información que genera el Servicio de Rentas Internas concita gran interés de la ciudadanía, sin importar si son contribuyentes o no; es por ello que los medios de comunicación se mantienen a la expectativa de los datos oficiales que la institución difunde.

En ese sentido, es necesario destacar, también, la gestión de relaciones públicas realizada por el Departamento de Comunicación Institucional, ya que este contacto resulta muy efectivo en lo referente a credibilidad y confianza, tomando en cuenta que las noticias proporcionan información sobre hechos reales que afectarán, de manera positiva o negativa, a la ciudadanía.

En la siguiente tabla se detallan las Entrevistas gestionadas para la Directora General o delegados y Boletines de prensa de enero a diciembre de 2020, en relación al mismo período del 2019.

TABLA No.148 Comparativo 2019-2020

PRODUCTOS	Enero a diciembre 2019	Enero a diciembre 2020
Entrevistas gestionadas para la Directora General o delegados	91	127
Boletines de prensa	50	46

Elaborado por: Departamento de Comunicación Institucional

Fuente: Departamento de Comunicación Institucional

13.CONCLUSIONES

La recaudación durante el año 2020 reportó una variación negativa del -13,2% respecto al 2019. El cumplimiento de la meta en este periodo se situó en 105,0%, todas las Direcciones Zonales alcanzaron sus metas de recaudación. Los impuestos con mayor decrecimiento relativo son ICE Importaciones y Anticipo de Impuesto a la Renta, mientras la participación de impuestos directos se ha incrementado en la composición de recaudación. Naturalmente, los efectos económicos de la pandemia del COVID-19 y de las medidas tomadas para combatirlo (suspensión de actividades laborales, priorización del gasto público y privado) han impactado severamente en la recaudación tributaria, incluso en impuestos que no están atados al presente ciclo económico (como declaraciones de renta del 2019). Sin embargo, la lenta reapertura y reactivación económica iniciada en mayo ha venido reduciendo el nivel de decrecimiento paulatinamente y para el mes de diciembre hay un crecimiento positivo, sin impactos ocasionales o recaudaciones anticipadas. Se espera observar crecimientos interanuales constantes desde el mes de febrero de 2021.

En línea con los efectos antes señalados por la pandemia del COVID-19, se suspendieron los plazos y términos de los procesos administrativos tributarios, en este sentido en el periodo enero-diciembre 2020 se registra un rendimiento de los procesos de control ejecutados en los departamentos zonales y provinciales de Gestión Tributaria de USD 353.641.607, observándose una disminución del 41% frente al mismo periodo del 2019; sin embargo, es importante resaltar la gestión realizada por la Dirección Nacional de Control Tributario en el contexto de emergencia sanitaria, con la selección de un nuevo catastro de 100 Grandes Contribuyentes considerados como los de mayor importancia recaudatoria y la selección de cuatro sectores de importancia estratégica para el país como son: banca, petróleos, minas y telecomunicaciones.

De igual manera, debido a la declaratoria del estado de emergencia sanitaria en el país, la Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano efectuó entre otras las siguientes acciones para responder oportunamente a la nueva realidad: reestructurar los mecanismos de atención dispuestos a la ciudadanía; reemplazar las capacitaciones presenciales por capacitaciones virtuales; actualizar y socializar a los equipos de cobro a nivel nacional el procedimiento y lineamientos correspondientes a la gestión de cobro. Es importante señalar que la recaudación de cobro, a pesar de la afectación por la emergencia sanitaria, mantuvo un resultado superior al recaudado en el 2019. En el 2020 se recuperaron USD 170,22 millones más en comparación al año anterior, en el que se recaudaron USD 788,12 millones por acciones de cobro.

En función de lo descrito, varios procesos de la administración tributaria tuvieron que reestructurarse para responder a la nueva realidad; sin embargo, la gestión no se detuvo, es así que el Departamento de Fedatarios Fiscales durante el año 2020, efectuó: controles respectivos de emisión y entrega de comprobantes de venta, evidenciando un incumplimiento del 30% en los 1,350 locales intervenidos mediante compra simulada; 132 intervenciones de control de mercancías en establecimientos y 120 incautaciones con un monto estimado de \$427,399.72; es decir, el índice de incumplimiento fue de 91%; 73 acciones colaborativas a nivel nacional por requerimientos interinstitucionales; acciones persuasivas y disuasivas a las empresas que están realizando ventas a todas las áreas de salud pertenecientes al sector público, con la finalidad de identificar y establecer las señales de alerta a posibles tramas, utilización de testaferros o empresas instrumentales, para evadir el pago de impuestos.

Por su parte, el Departamento de Inteligencia Tributaria, ajustó su planificación considerando las prioridades, escenarios nacionales e internacionales, así como, la emergencia sanitaria, en función del aumento de nuevas denuncias relacionadas a tramas de fraude tributario, corrupción y lavado de activos, mientras que el Departamento de Estudios de Comercio Internacional brindó asistencia técnica en temas de comercio exterior, como un eje transversal a todas las actividades de control de la administración tributaria.



La Dirección Nacional Jurídica, durante el periodo de suspensión de plazos y términos de los procesos administrativos tributarios, gestionó la generación de los productos que orgánicamente le corresponden, de manera permanente y oportuna.

En función de los cambios y reestructuras que varios procesos tributarios y administrativos sufrieron y que se describieron como causa de la pandemia por el COVID-19, la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica brindó asesoría y gestionó los ajustes correspondientes, respecto a los diferentes elementos de la planificación institucional; de igual manera, comunicó oportunamente a través de diferentes reportes e informes los avances del cumplimiento de la Planificación Estratégica y de la Programación Anual de la Planificación 2020 a las diferentes unidades del Servicio de Rentas Internas, como insumo para la toma de decisiones; los esfuerzos de esta unidad también se enfocaron en el ámbito de la seguridad de la información institucional, en la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno.

Como parte de las gestiones que brindan apoyo a la ejecución de los productos relacionados con la cadena de valor y demás gestiones administrativas, la Dirección Nacional de Tecnología trabajó en las actividades planificadas de: investigaciones, definición de arquitecturas y estándares, diseños de servicios tecnológicos para el Programa de Mejoramiento del SRI y aplicativos institucionales nuevos y existentes; además realizó el seguimiento y control de la capacidad de infraestructura tecnológica, Plan Institucional de Tecnologías de la Información y Acuerdos de Niveles de Servicios. Adicionalmente se trabajó en la implementación y mejora del acceso a la Red Privada Virtual (VPN) para la ejecución del teletrabajo, cumpliendo altos estándares y lineamientos de seguridad.

Por su parte, la Dirección Nacional de Talento Humano, como apoyo estratégico para el cumplimiento de los objetivos trazados en la organización, ha dado mayor importancia al cierre de brechas de necesidades de personal a nivel nacional mediante movimientos administrativos tales como trasposos de puestos y cambios administrativos, en apego a la Política de Austeridad del Gobierno Nacional, se evidenció una gestión de cobertura de partidas financiadas y habilitadas del 99.49%; el personal capacitado a nivel nacional es del 89.35%; se registró un cumplimiento en la actualización de información en el Sistema Informático Integrado de Talento Humano del 99.87% manteniendo el primer lugar en el ranking del MDT, por más de 3 años consecutivos. Finalmente es importante señalar que se ha enfocado esfuerzos en liderar la gestión para el cuidado y protección de la salud de los colaboradores frente a la emergencia sanitaria, a través de campañas educativas de prevención, atención de casos vulnerables, aplicación del protocolo de seguridad y salud frente al COVID-19.

De igual manera, en el marco de análisis financiero, es importante indicar que se realizó un exhaustivo seguimiento y control tanto en la Dirección Nacional Administrativa Financiera como en las Direcciones Zonales, con el objetivo de cumplir con la planificación presupuestaria, y proveer oportunamente los bienes y servicios que permitan lograr las metas institucionales para lo cual se formularon estrategias que permitieron adecuar las actividades diarias a la realidad sanitaria que atraviesa el país, estableciendo procedimientos mediante la utilización de herramientas telemáticas para el cumplimiento del teletrabajo, es importante señalar que los procesos de adquisiciones se ajustaron a la necesidad institucional en las direcciones zonales.

Finalmente, el Departamento de Comunicación Institucional ejecutó exitosamente la difusión de los productos comunicacionales generados durante el período 2020, utilizando todos sus canales y aplicando estrategias creativas. Adicionalmente, se dio impulso a los servicios y canales de atención en línea, al buzón de consultas tributarias, así como al canal de trámites electrónicos, como forma de garantizar el acceso a la información tributaria y al cumplimiento de obligaciones de los contribuyentes.



14. ANEXOS

ANEXO No. 1 Cumplimiento de la Planificación Operativa por producto a diciembre 2020

RÉGIMEN	ACCIONES DE CONTROL	PRODUCTO	PLANIFICADO A DICIEMBRE	EJECUTADO A DICIEMBRE	EQUIVALENCIA	PLANIFICADO A DICIEMBRE (CONVERTIDO A UNA SOLA UNIDAD DE MEDIDA)	EJECUTADO A DICIEMBRE (CONVERTIDO A UNA SOLA UNIDAD DE MEDIDA)	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
TRANSACCIONES	Distribución de Material Informativo, Información Personalizada	Volantes, Registro de Contribuyentes Disuadidos - RCD	5,351	6,527	1.00	5,351	6,527	122%
	Compra Simulada	Acta Probatoria	1,566	1,350	3.00	4,698	4,050	86%
	Acciones Colaborativas Requeridas	Check List de Verificación	147	73	8.20	1,205	599	50%
	Verificación de Actividades Económicas Requeridas	Formato VAE - FANTASMA	44	46	3.00	132	138	105%
	Verificación de Actividades Económicas Control de facturación virtual	Formato VAE - PLAN DE CONTROL DE FACTURACIÓN VIRTUAL	158	240	3.00	474	720	152%
	Ingreso de infractores en el sistema	Gestión de Denuncias	243	1,817	0.18	43	318	740%
	Labores de Inteligencia para identificar y ubicar sujetos de control	Labores de Inteligencia	1,323	2,059	8.40	11,113	17,296	156%
	TOTAL TRANSACCIONES			8,832	12,112		23,016	29,648
MERCANCIAS	Información Personalizada	Preventiva	36	12	23.73	854	285	33%
	Control de Sustento Documental en Establecimientos	Acta Probatoria (Incautación)	164	120	23.73	3,892	2,848	73%
	Análisis de Cadena de Comercialización	Informe de Análisis	129	129	47.68	6,151	6,151	100%
	Ingreso de infractores en el sistema	Gestión de Denuncias	187	2,250	0.18	33	394	1194%
	Labores de Inteligencia para identificar y ubicar sujetos de control	Labores de Inteligencia	1,007	2,013	8.40	8,459	16,909	200%
	Distribución de Material Informativo, Información Personalizada	Volantes, Registro de Contribuyentes Disuadidos - RCD	3,316	845	1.10	3,648	930	25%
	Verificación de Actividades Económicas Requeridas	Formato VAE - SIMAR	50	63	3.00	150	189	126%
	Verificación de Actividades Económicas Plan de Control de Facturación Virtual	Formato VAE - PLAN DE CONTROL DE FACTURACIÓN VIRTUAL	98	428	3.00	294	1,284	437%
TOTAL MERCANCIAS			4,987	5,860		23,481	28,990	123%
TOTAL GENERAL			13,819	17,972		46,497	58,638	126%

Elaborado por: Planificación y Soporte Fedatarios Fiscales

Fuente: PAP 2020- Sistemas Dpto. Fedatarios Fiscales

Corte al: 31/12/2020 obtenido el 04/01/2021

ANEXO No. 2 Documentos Institucionales Elaborados

No	NOMBRE DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
1	Planificación Institucional	Procedimiento	Establecer directrices y lineamientos generales para el despliegue de la Planificación Institucional del Servicio de Rentas Internas.
2	Control de la Gestión Institucional	Procedimiento	Establecer las directrices y acciones necesarias para el control de la gestión institucional a nivel nacional y zonal, en forma sistemática, periódica y objetiva, enfocándose en la planificación, seguimiento, evaluación y mejora de la gestión institucional y los resultados obtenidos, con relación al cumplimiento de los objetivos institucionales del Servicio de Rentas Internas.
3	Reformas al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos	Política	Definir directrices para la reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos en observancia a los principios de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, efectividad y economía y el marco legal vigente.
4	Gestión por Procesos y Servicios	Procedimiento	Establecer directrices en relación con la gestión de los procesos y servicios institucionales en alineación a un modelo de excelencia basado en principios de calidad, arquitectura de procesos y cambio de la cultura organizacional.
5	Búsqueda de contribuyentes "No ubicados"	Instructivo	Establecer las directrices necesarias para la búsqueda de contribuyentes que han sido identificados como "No Ubicados" como apoyo a los procesos ejecutados en los Departamentos de Gestión Tributaria y/o Auditoría Tributaria tanto zonal como provincial, con la finalidad de obtener datos adicionales de referencia que permitan su localización.
6	Atención de unidades de almacenamiento de stock (SKU's) creados en la aplicación web SIMAR	Instructivo	Establecer las acciones a realizar para aprobar, editar o rechazar las unidades de almacenamiento de stock (SKU's), creados por los sujetos pasivos del ICE de bebidas alcohólicas, cervezas o cigarrillos de producción nacional para su aprobación, a través de la aplicación Web SIMAR
7	Aplicativo Móvil de Fedatarios Fiscales	Manual de Usuario	Brindar una guía a los usuarios respecto al uso y manejo de la Aplicación Móvil y así familiarizarlos con el funcionamiento del nuevo Sistema de Fedatarios Fiscales.
8	Sistema Nacional de Fedatarios Fiscales	Manual de Usuario	Brindar una guía a los usuarios respecto al uso y manejo del sistema de acuerdo a su rol, siguiendo la secuencia de pasos a seguir para culminar una tarea y así familiarizarlos con el funcionamiento del Nuevo Sistema de Fedatarios Fiscales.
9	Diseño y Configuración de Formularios	Lineamiento Técnico de Operación	Establece los lineamientos generales necesarios para efectuar el diseño y la configuración de formularios de la Administración Tributaria, con la finalidad de ejecutar la entrega y recepción de información fiscal.
10	Sistema de Declaraciones	Manual de Usuario	Dota al servidor del Servicio de Rentas Internas designado como "responsable de ejecutar consultas, rectificaciones, bloqueos/desbloqueo y/o administración de diseño y matrices de Declaraciones en Intranet", los conocimientos necesarios relacionados al uso de la aplicación para una adecuada gestión de las actividades, mejorar su calidad y evitar su duplicidad.
11	Calificación de sujetos pasivos considerados para efectos tributarios como empresas inexistentes, fantasmas o contribuyentes con transacciones inexistentes	Instructivo	Establecer parámetros para la ejecución de las acciones de control que permitan la identificación y calificación de sujetos pasivos considerados para efectos tributarios como empresas inexistentes, fantasmas o contribuyentes con transacciones inexistentes, con el propósito de identificar a los sujetos pasivos que incurrir en las causales para ser calificados fantasmas y establecer la cuantía de las operaciones inexistentes y sin sustancia económica para fines tributarios.
12	Supervisión, Revisión de Calidad y Seguimiento a los Procesos de Control Ejecutados en los Departamentos de Auditoría Tributaria	Instructivo	Establecer los lineamientos para el seguimiento y supervisión de los procesos de control programados por el Departamento Nacional de Gestión Tributaria y los Departamentos Zonales de Gestión Tributaria del Servicio de Rentas Internas; para verificar la aplicación adecuada de directrices emitidas para cada proceso de control; permitiendo además detectar, prevenir y corregir riesgos operativos y tributarios en el desarrollo de tales procesos.

No	NOMBRE DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
13	Control de calidad de la información registrada en el Sistema Nacional de Auditoría Tributaria - SNAT	Lineamiento Técnico de Operación	Establecer las directrices sobre los aspectos a evaluar por parte de la línea de supervisión directa de los procesos de control, en los documentos generados y archivados por el auditor, realizados por los Departamentos de Auditoría Tributaria y la información que se registra en el Sistema Nacional de Auditoría Tributaria – SNAT.
14	Devolución del IVA a las sociedades y personas naturales que desarrollen proyectos de construcción de vivienda de interés social	Instructivo	Establecer los parámetros y definiciones técnico - tributarias para la atención de las solicitudes de devolución de valores del impuesto al valor agregado (IVA), considerando el análisis, ejecución y control de conformidad con la normativa vigente establecida para las sociedades y personas naturales que desarrollen proyectos de construcción de vivienda de interés social, calificados por parte del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI).
15	Para la atención de la devolución del IVA pagado en la adquisición local de chasis y carrocerías, que sean utilizados exclusivamente en la prestación del servicio de transporte terrestre público de pasajeros, en buses de servicio urbano	Instructivo	Establecer los parámetros y definiciones técnico tributarias específicas para la atención de las solicitudes de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA), conforme a la normativa vigente establecida para la adquisición de chasis y/o carrocerías, que son utilizadas exclusivamente en la prestación del servicio de transporte terrestre público urbano de pasajeros, en buses de servicio urbano.
16	Sistema de Recaudación	Manual de Usuario	Describe la funcionalidad de pago en línea de obligaciones en el Sistema de Recaudación a través del canal Intranet teniendo en un mismo sitio varias alternativas de pago. Adicionalmente el documento pretende brindar a los servidores del Servicio de Rentas Internas un lineamiento claro y específico del Sistema; y a su vez, alertar de los hitos más relevantes de este flujo que pueden presentar errores para solventar las consultas por parte de los funcionarios y contribuyentes aplicando las acciones correctivas y contingentes más oportunas.
17	Gestión del Reintegro Tributario	Procedimiento	Define los criterios técnicos para la gestión del reintegro tributario, desde el análisis y consolidación de valores a reintegrar, registro de las liquidaciones con los valores y estados del reintegro, administración de títulos valores emitidos, hasta la comunicación y/o disponibilidad de información para procesos relacionados del Servicio de Rentas Internas.
18	Tratamiento de Datos Personales	Política	Establecer las directrices para el tratamiento e implementación de medidas de protección de los datos personales de los ciudadanos.
19	Comités Institucionales	Política	Establecer los lineamientos de actuación y operación de los comités institucionales que conforman el Componente de Alineación Institucional (CAI), integrando todos los comités identificados en el Servicio de Rentas Internas, así como estableciendo sus atribuciones y responsabilidades, a fin de que los asuntos tratados en el seno de estos grupos de decisión, propicien que las distintas instancias internas de la institución cumplan con los sistemas de gestión institucional dentro del marco de referencia que establecen las leyes y disposiciones aplicables de acuerdo al objeto y naturaleza jurídica.
20	Planificación Institucional	Procedimiento	Establecer directrices y lineamientos generales para el despliegue de la Planificación Institucional del Servicio de Rentas Internas.
21	Sistema de Devolución del IVA a grupos de atención prioritaria - DIG	Manual de Usuario	El sistema de Devolución del IVA a grupos de atención prioritaria - DIG permite registrar de manera individual o masiva a los sujetos que tienen asignado el atributo de adulto mayor y/o persona con discapacidad, para que en función al riesgo tributario se habilite el canal automático, con el fin de que accedan a la devolución del IVA a través de comprobantes electrónicos (facturas y notas de débito), así mismo, permite generar un código de confirmación para la aplicación del beneficio y un control de saldos por período; el sistema también cuenta con procesos automáticos masivos de habilitación o deshabilitación del canal según el riesgo tributario,

No	NOMBRE DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
			generación de código, inicialización de saldos para un nuevo período y servicios web para la interacción con los emisores electrónicos. Existen, consultas que permiten identificar el atributo y beneficio de persona adulta mayor y/o persona con discapacidad; y, las devoluciones realizadas mediante este esquema.
22	Previsiones y Estadísticas	Procedimiento	Establecer directrices y lineamientos que permitan estandarizar la elaboración de las proyecciones de ingresos tributarios, previsiones y estadísticas de recaudación; así como el análisis del comportamiento estadístico.
23	Gestión por Procesos y Servicios	Procedimiento	Establecer directrices en relación con la gestión de los procesos y servicios institucionales en alineación a un modelo de excelencia basado en principios de calidad, arquitectura de procesos y cambio de la cultura organizacional.
24	Para el análisis de la creación/modificación/eliminación e implementación de incentivos y beneficios tributarios	Instructivo	Establecer las directrices para gestionar los informes técnicos requeridos para la creación, modificación o eliminación de incentivos y beneficios tributarios, así como para su implementación y medición que han sido solicitados formalmente por las diferentes Carteras de Estado.
25	Gestión de riesgos no tributarios	Procedimiento	Establecer las acciones operativas de las etapas del proceso de gestión de riesgos no tributarios, clasificación de los riesgos y sus respectivos responsables, a fin de prevenir la ocurrencia de eventos no deseados que afecten la continuidad de las operaciones, la disponibilidad de los servicios, y los objetivos institucionales, así como identificar las oportunidades existentes para los procesos institucionales.
26	Gestión de riesgos de seguridad de la información	Instructivo	Establecer las directrices para la gestión específica de los riesgos de seguridad de la información, considerando las definiciones descritas en el Procedimiento Gestión de riesgos no tributarios, así como, la norma técnica ecuatoriana NTE-INEN-ISO/IEC 27005 de la gestión de riesgos en la seguridad de la información, la Guía para la gestión de riesgos de seguridad de la información, en anexo al Acuerdo Ministerial 025-2019 y las metodologías de gestión de riesgos conocidas como Magerit y Octave.
27	Verificación de conductas irregulares en el ámbito administrativo	Instructivo	Establecer y estandarizar las directrices y las actividades para la verificación de conductas irregulares de los servidores del Servicio de Rentas Internas (SRI) en el ámbito administrativo.
28	Gestión de incidentes de seguridad	Política	Establecer las definiciones para gestionar los incidentes de seguridad que afecten al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, y establecer los responsables con el propósito de responder de forma adecuada y oportuna cuando estos acontecimientos ocurran.
29	Gestión de incidentes de seguridad de la información	Instructivo	Establecer las directrices para la gestión de incidentes de seguridad de la información, con el propósito de responder a los mismos en forma sistemática, minimizar su ocurrencia, facilitar la recuperación de las actividades, reducir la posible pérdida de información, contener y gestionar el impacto de estos incidentes en la institución. El marco de referencia para la gestión de incidentes de seguridad de la información es la norma ISO 27035:2011 de gestión de incidentes de seguridad de la información y el Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información - EGSI vigente.
30	Acciones Penales	Lineamiento Técnico de Operación	Establecer una directriz común a fin de poder sustentar la pertinencia del inicio de acciones penales dirigidas a contribuyentes y servidores públicos, cuando se afecte de manera directa e indirecta a los intereses institucionales.
31	Gestión de liberaciones tecnológicas	Instructivo	Establecer las directrices que permitan desplegar nuevas versiones de los servicios tecnológicos o sus actualizaciones hacia los contribuyentes y servidores de la Institución.
32	Incremento patrimonial no justificado – Fuente: Información ROTEF	Lineamiento Técnico de Operación	Establecer y estandarizar directrices y actividades, que permitan determinar los ingresos gravados no justificados

No	NOMBRE DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
			detectados en el análisis del reporte de operaciones y transacciones económicas financieras (anexo ROTEF), como incremento patrimonial no justificado.
33	Formación y Capacitación del Talento Humano	Procedimiento	Establecer los lineamientos necesarios para la planificación y ejecución de la formación y capacitación del talento humano del Servicio de Rentas Internas (SRI), acorde a los productos y servicios de las unidades administrativas, a través de acciones eficientes que permitan potenciar y fortalecer las competencias, valores, técnicas y habilidades que se reflejen en el desempeño de los servidores y a su vez que contribuya al mejoramiento de la calidad de los servicios que se presta y el alcance de los objetivos estratégicos de la institución.
34	Gestión Operativa de las Consultas de Valoración Previa	Instructivo	Establecer los lineamientos para la gestión operativa de las Consultas de Valoración Previa (CVP), en concordancia con la normativa vigente establecida.
35	Devolución del excedente del anticipo de impuesto a la renta	Instructivo	Establecer las directrices y definiciones técnico tributarias específicas para la atención de solicitudes de devolución del excedente del anticipo de impuesto a la renta.
36	Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) pagado en actividades de producciones audiovisuales, televisivas y cinematográficas	Instructivo	Establecer las directrices y definiciones técnico tributarias específicas para la atención de las solicitudes de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) pagado, conforme a la normativa vigente establecida, en actividades de producciones audiovisuales, televisivas y cinematográficas.
37	Gestión de juicios contenciosos tributarios	Procedimiento	Establecer las directrices para estandarizar las actuaciones de los servidores involucrados en el proceso de Gestión de los Procesos Judiciales Tributarios respecto a los juicios contenciosos tributarios a nivel nacional y a la normativa vigente; permitiendo el seguimiento y control por parte del Jefe Zonal del Departamento Jurídico, Jefe Provincial Jurídico, así como del Coordinador Nacional de Procuración, y del Jefe Nacional del Departamento Procesal Jurídico Tributario.
38	Gestión de insumos para el ingreso y movimientos de personal	Acuerdo de Niveles de Servicio	Establecer compromisos para la provisión de uno o varios productos o servicios necesarios para el inicio de funciones de los servidores que ingresan a la institución o son objeto de un movimiento de personal que implique una nueva ubicación posicional o asignación de actividades provisionales, los cuales fueron establecidos en mutuo acuerdo entre el Departamento de Gestión del Talento Humano, Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano, UATH Zonales y las unidades administrativas involucradas del Servicio de Rentas Internas.
39	Gestión de Tesorería	Procedimiento	Establecer directrices para la gestión de tesorería, verificando la propiedad, legalidad y veracidad de los hechos económicos en concordancia con la normativa vigente.
40	Arquitectura Institucional	Política	Establecer las directrices para definir la estructura de la arquitectura institucional en el Servicio de Rentas Internas en alineación al Modelo de Gestión Institucional vigente.
41	Gestión operativa del intercambio de información previa petición y espontáneo	Instructivo	Proporcionar directrices para ejecutar las tareas involucradas en el intercambio internacional de información, bajo las modalidades previa petición y espontáneo, para la atención oportuna y la gestión efectiva de las solicitudes, respetando los requisitos de confidencialidad de la información intercambiada con otras jurisdicciones, en aplicación de instrumentos internacionales vigentes.
42	Gestión de Informes de perfilamientos	Lineamiento Técnico de Operación	Establecer los lineamientos para la gestión de los Informes de perfilamientos elaborados por el Departamento de Inteligencia Tributaria.
43	Reembolsos de gastos y convenios para evitar la doble imposición	Lineamiento Técnico de Operación	Brindar a los servidores de las unidades ejecutoras, que dentro de sus funciones revisen operaciones con no residentes, directrices para el análisis de operaciones que involucran reembolsos de gastos al exterior, incluyendo aquellos efectuados con países con los cuales se tiene

No	NOMBRE DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
			vigente un Convenio para Evitar la Doble Imposición (en adelante CDI o CDIs).
44	Gestor de Obligaciones y Beneficios Tributarios GOB	Manual de Usuario	La aplicación Gestor de Obligaciones y Beneficios Tributarios GOB, ofrece una imagen renovada, en una herramienta parametrizable a nivel del usuario que permite administrar y controlar: fechas de vencimiento, generación de obligaciones, creación de períodos, control de cumplimiento y establecer el estado tributario que le corresponde a cada sujeto.
45	Seguridad física institucional	Política	Normar la gestión de la seguridad física institucional, con el propósito de proteger los bienes institucionales mediante el diseño e implementación de medidas preventivas, de detección, retardo y respuesta que contribuyan a la integridad de las personas y operaciones, coadyuvando a la creación de un ambiente de trabajo seguro y saludable.
46	Validación de datos del ciudadano en los servicios del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos - SINARDAP	Instructivo	Establecer las directrices para la validación de datos del ciudadano/ contribuyente considerando la prohibición de solicitar copias de: cédula de identidad/ ciudadanía y certificado de votación; así como unificar criterios respecto a la utilización de los servicios del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos - SINARDAP.
47	Recepción de denuncias administrativas	Instructivo	Establecer los lineamientos para el ingreso y direccionamiento de denuncias administrativas sobre indicios de presuntos actos de corrupción u otros comportamientos contrarios a la ética, en los que se presume que son cometidos o exista una participación de servidores del Servicio de Rentas Internas.
48	Control a establecimientos gráficos	Lineamiento Técnico de Operación	Establecer los lineamientos para el control y sanción de establecimientos gráficos autorizados alineado a la normativa tributaria.
49	Atención de solicitudes de componentes físicos de seguridad (CFS) creados en la aplicación web SIMAR	Instructivo	Establecer los lineamientos para la gestión operativa en la atención de las solicitudes de componentes físicos de seguridad en adelante CFS, ingresadas por los sujetos pasivos del ICE de bebidas alcohólicas, cerveza industrial o cigarrillos de producción nacional para su aprobación, a través de la aplicación Web SIMAR www.simar.ec , en concordancia con la normativa vigente establecida.
50	Control de Transacciones y Mercancías	Procedimiento	Establecer directrices al Departamento de Fedatarios Fiscales para ejecutar de manera estandarizada acciones persuasivas, disuasivas y ejecutivas de control de transacciones y mercancías a fin de cumplir el Régimen Tributario ecuatoriano, generar riesgo en los sujetos pasivos; y, lograr la formalización de sus obligaciones tributarias.
51	Detección y selección de casos para controles en Auditoría Tributaria	Instructivo	Establecer lineamientos para la detección y selección de casos para control, enfocados en la brecha de veracidad, en los Departamentos de Auditoría Tributaria de las direcciones zonales y en el Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional.
52	Gestión de Cobro	Procedimiento	Normar y estandarizar la ejecución del proceso de Gestión de Cobro en el Servicio de Rentas Internas (SRI) aplicando la normativa vigente.
53	Gestión de Medidas Cautelares	Procedimiento	Definir las directrices técnicas para la retención, embargo y levantamiento de créditos, por la ejecución de solicitudes de medidas cautelares enviadas por instituciones del sector público y privado (en proceso de liquidación), y del Departamento de Cobro del Servicio de Rentas Internas (SRI).
54	Evaluación y mejora del desempeño	Procedimiento	Establecer las directrices para la ejecución de todas las fases de aplicación del proceso de Desempeño del Talento Humano a los servidores del Servicio de Rentas Internas, de acuerdo con el tipo de vinculación establecidos en la normativa vigente.
55	Presentación de declaraciones juradas	Lineamiento Técnico de Operación	Establecer las directrices y plazos para la presentación de la declaración patrimonial jurada en concordancia con la normativa legal vigente.
56	Programación del Talento Humano	Procedimiento	Estandarizar las actividades necesarias para la planificación del talento humano, con el fin de determinar

No	NOMBRE DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
			necesidades de personal en función del análisis de capacidad operativa acorde a los productos y servicios de las unidades administrativas, ejecutando acciones eficientes y oportunas que garanticen una estructura posicional adecuada para el Servicio de Rentas Internas, enmarcada en la normativa legal vigente.
57	Ambiental	Política	Definir las directrices, lineamientos y disposiciones que permitan al Servicio de Rentas Internas cumplir la normativa ambiental aplicable, dirigida a los servidores, proveedores y usuarios, generando de esta manera buenas prácticas ambientales.
58	Gestión de Archivo Institucional	Procedimiento	Estandarizar las actividades para la organización, almacenamiento, control del archivo y servicios documentales en referencia a la documentación generada por las unidades administrativas del Servicio de Rentas Internas (SRI) a nivel nacional, en alineación a la normativa legal vigente.
59	Sistema Gestión de la Documentación	Manual de Usuario	El presente documento describe la funcionalidad del Sistema de Gestión de la Documentación, mismo que contiene módulos: Documentos, Alertas y Avisos, Grupos de Trabajo, Gestión Flujos, etc. El Sistema de Gestión de la Documentación incorpora la autenticación SSO (single sign on); es decir, que solamente se necesita un ingreso con el usuario y contraseña; entonces se podrá visualizar los aplicativos de acuerdo a los roles y perfiles activos para el usuario.
60	Comités Institucionales	Política	Establecer los lineamientos de actuación y operación de los comités institucionales que conforman el Componente de Alineación Institucional (CAI), integrando todos los comités identificados en el Servicio de Rentas Internas, así como estableciendo sus atribuciones y responsabilidades, a fin de que los asuntos tratados en el seno de estos grupos de decisión, propicien que las distintas instancias internas de la institución cumplan con los sistemas de gestión institucional dentro del marco de referencia que establecen las leyes y disposiciones aplicables de acuerdo al objeto y naturaleza jurídica.
61	Administración de portafolio de programas y proyectos institucionales	Procedimiento	Establecer las directrices y metodología para la administración del portafolio institucional y la gestión de los programas y proyectos inmersos, así como, los roles y responsabilidades de los principales actores involucrados.
62	Creación de usuarios y asignación de roles en la herramienta Gobierno por Resultados (GPR)	Lineamiento Técnico de Operación	Establecer los lineamientos para la creación de usuarios, asignación y modificación de roles, acceso a niveles inferiores, acceso a módulo de administración y bloqueo y desbloqueo de usuarios en la herramienta Gobierno Por Resultados (GPR).
63	Gestión del cambio institucional	Procedimiento	Establecer lineamientos que permitan a los responsables de procesos, servicios y equipos de proyectos, impulsar estrategias y acciones que faciliten la socialización y transferencia del conocimiento de procesos, productos y servicios institucionales de forma efectiva, mediante la gestión del cambio institucional, tomando en cuenta las expectativas y necesidades de los grupos objetivos.
64	Atención de trámites y control de espectáculos públicos a la presentación de artistas extranjeros	Instructivo	Establecer las directrices necesarias para gestionar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los artistas extranjeros, organizadores, promotores y en general de toda persona natural o sociedad que promueva un espectáculo público, sean estos presenciales o mediante canales virtuales y que cuenten con la participación de personas no residentes o sociedades extranjeras, conforme lo establece la normativa legal vigente.
65	Detección, selección y programación de casos de control tributario efectuados por el Departamento de Gestión Tributaria	Instructivo	Establecer los lineamientos y acciones requeridas para efectuar la detección y selección de casos de control tributario (en adelante, programación de casos) desde el Departamento de Gestión Tributaria de la Dirección Nacional de Control Tributario y que serán ejecutados por los Departamentos de Gestión Tributaria de las direcciones zonales y provinciales.

No	NOMBRE DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
66	Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las personas adultas mayores	Instructivo	Establecer las directrices y definiciones técnico tributarias específicas para la atención de las solicitudes de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA); así como, los criterios necesarios para la aplicación de la devolución automática del IVA conforme a la normativa legal vigente, a favor de las personas adultas mayores por parte del Servicio de Rentas Internas en adelante, SRI o Administración Tributaria.
67	Gestión para el seguimiento de los servidores del Servicio de Rentas Internas que tengan impedimento para ejercer cargo público	Lineamiento Técnico de Operación	Efectuar el control, monitoreo y seguimiento periódico a los servidores del Servicio de Rentas Internas – SRI, a fin de que aquellos que se encuentran impedidos para ejercer cargo público según información registrada en el Ministerio del Trabajo, regularicen su situación en los plazos establecidos, que, por obligaciones contraídas posteriormente a su ingreso, fueron registrados como impedidos.
68	Publicación de resoluciones y circulares de conocimiento general en Registro Oficial, delegaciones de funciones y otros actos	Lineamiento Técnico de Operación	Establecer las acciones operativas para gestionar la publicación tanto de resoluciones y circulares de conocimiento general, así como de otras resoluciones institucionales en el Registro Oficial (cuando corresponda) y en el portal web institucional.
69	Sistema Gestión de la Documentación	Manual de Usuario	El presente documento describe la funcionalidad del Sistema de Gestión de la Documentación, mismo que contiene módulos: Documentos, Alertas y Avisos, Grupos de Trabajo, Gestión Flujos, etc. El Sistema de Gestión de la Documentación incorpora la autenticación SSO (single sign on); es decir, que solamente se necesita un ingreso con el usuario y contraseña; entonces se podrá visualizar los aplicativos de acuerdo a los roles y perfiles activos para el usuario.
70	Creación, modificación o cierre de oficinas prestadoras de servicios (oficina técnica)	Instructivo	Emitir directrices para normar la creación, modificación o cierre de las oficinas prestadoras de servicios (oficinas técnicas), que en el caso del Servicio de Rentas Internas (SRI), son: centro de gestión tributaria (CGT), centro de servicios tributarios (CST) y ventanillas únicas de atención (VUA) como extensión de los CST.
71	Determinación tributaria a contribuyentes del sector minero	Lineamiento Técnico de Operación	Establecer los lineamientos generales y directrices técnicas de aplicación obligatoria en la ejecución de procesos de control de Impuesto a la Renta a sujetos pasivos cuyas actividades económicas correspondan a la exploración, explotación, comercialización local o exportación de sustancias minerales metálicas y sean titulares de derechos mineros; a excepción de los permisos de minería artesanal.
72	Definiciones Jurídico - Técnicas Institucionales	Instructivo	Establecer directrices que permitan dirimir conflictos de interpretación y/o aplicación de normas u otros, derivados de ausencia de un adecuado desarrollo normativo y así alcanzar definiciones respecto del mejor tratamiento a dichos casos en los procesos de cadena de valor del Servicio de Rentas Internas.
73	Desvinculación del Talento Humano	Procedimiento	Establecer las directrices y lineamientos para la desvinculación definitiva y gestión de la liquidación de haberes de los servidores del Servicio de Rentas Internas.
74	Estudios	Procedimiento	Establecer las directrices para la elaboración de estudios e indicadores tributarios y económicos, así como impactos recaudatorios y tributarios.
75	Gestión de Normativa	Procedimiento	Emitir las directrices para la gestión de normativa e instrumentos internacionales en materia tributaria, sobre la base de investigación jurídica, información técnica, normas e instrumentos preexistentes, para facilitar y mejorar la gestión institucional, así como la administración y control tributario.
76	Gestor de Obligaciones y Beneficios Tributarios GOB	Manual de Usuario	La aplicación Gestor de Obligaciones y Beneficios Tributarios GOB, ofrece una imagen renovada, en una herramienta parametrizable a nivel del usuario que permite administrar y controlar: fechas de vencimiento, generación de obligaciones, creación de períodos, control de cumplimiento y establecer el estado tributario que le corresponde a cada sujeto.

No	NOMBRE DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
77	Seguridad de la información para proveedores y contratistas de TI	Política	Normar el tratamiento y controlar los riesgos asociados a la relación con proveedores y contratistas de Tecnologías de la Información (TI), en los casos en que para el desarrollo de sus actividades contractuales requieran tener acceso a información, sistemas de información, y/o recursos tecnológicos del Servicio de Rentas Internas - SRI, con el fin de proteger la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de éstos.
78	Gestión de Riesgos de Seguridad Informática	Instructivo	Establecer las directrices para la gestión específica de los riesgos de seguridad informática, considerando las definiciones descritas en los Procedimiento Gestión de riesgos no tributarios y Procedimiento de Gestión de Seguridad Informática vigentes, así como, la referencia de los marcos metodológicos conocidos como NIST SP 800-39, la Gestión de Riesgos de Proyectos del PMBOK y la gestión de riesgos conocida como MAGERIT.
79	Configuración e instalación del aplicativo "Portal Intranet"	Lineamiento Técnico de Operación	Establecer lineamiento para la configuración e instalación del aplicativo "Portal Intranet" que permite el acceso a los funcionarios del Servicio de Rentas Internas a los diferentes servicios y aplicativos provistos para gestión de los procesos.
80	Configuración e instalación del aplicativo "SRI en línea"	Lineamiento Técnico de Operación	Establecer los lineamientos para la configuración e instalación del aplicativo "Sri en Línea" el cual permite el acceso a los contribuyentes a los servicios en línea provistos por la Administración Tributaria a través de la asistencia y habilitación de un portal transaccional institucional, con instrumentos, servicios y productos virtuales que faciliten la presentación oportuna de las obligaciones tributarias.
81	Administración y control de accesos lógicos para usuarios finales	Procedimiento	Establecer las directrices para la administración y control de accesos lógicos para usuarios finales, accesos privilegiados a la infraestructura tecnológica, así como los niveles de acceso y autorización a los servicios tecnológicos que facilita la Dirección Nacional de Tecnología.
82	Operación de servicios tecnológicos	Procedimiento	Establecer directrices para la Operación de los Servicios Tecnológicos del Servicio de Rentas Internas administrada por el Departamento de Infraestructura y Operaciones de la Dirección Nacional de Tecnología.
83	Sistema de Catastro Tributario	Manual de Usuario	El sistema de Catastro tributario permite ejecutar los procedimientos de registro y actualización de información de los sujetos, tanto personas naturales como sociedades, a través de los Centros de Servicios Tributarios a nivel nacional. El manual de usuario explica a detalle el funcionamiento del sistema, pero puede omitir detalles técnicos de su implementación.
84	Registro y actualización en el Sistema de Catastro Tributario (Intranet)	Lineamiento Técnico de Operación	Emitir lineamientos técnicos para el uso del Sistema de Catastro Tributario, mediante el registro y actualización de la información relacionada con: identificación, ubicación, autorizaciones externas, actividades económicas, regímenes del sujeto pasivo, así como de las principales opciones que constan en el módulo de Administración, y los atributos propios de los sujetos para la generación de las obligaciones tributarias ejecutadas por el Gestor de Obligaciones y Beneficios Tributarios (GOB); propiciando el cumplimiento voluntario e información necesaria para el control tributario ejecutado por servidores del Servicio de Rentas Internas.
85	Gestión de consultas tributarias externas - formales	Procedimiento	Establecer las directrices para la atención de las consultas tributarias externas - formales, presentadas por los sujetos pasivos a la máxima autoridad, guardando coherencia con los procesos institucionales y contribuyendo a la calidad de la gestión tributaria del Servicio de Rentas Internas
86	Sistema de Recaudación	Manual de Usuario	El presente documento describe la funcionalidad de pago en línea de obligaciones tributarias y la conciliación de la recaudación tributaria en el Sistema de Recaudación a través del canal Intranet e Internet teniendo en un mismo sitio varias alternativas de pago.

No	NOMBRE DOCUMENTO	TIPO DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
			Adicionalmente, el Sistema de Recaudación ofrece una imagen renovada de las actividades relacionadas con la conciliación de la recaudación tributaria. El presente documento pretende brindar a los servidores del Servicio de Rentas Internas un lineamiento claro y específico del Sistema; y a su vez, alertar de los hitos más relevantes de este flujo que pueden presentar errores para solventar las consultas por parte de los servidores y contribuyentes aplicando las acciones correctivas y contingentes más oportunas.
87	Gestión de la comunicación institucional	Procedimiento	Establecer directrices que permitan consolidar la imagen institucional tanto en el público interno (servidores del SRI) como en el público externo, a través de la generación de estrategias de comunicación e implementación de acciones efectivas, desarrollando las reglas para el manejo de una comunicación fluida en concordancia con los lineamientos institucionales a nivel comunicacional.
88	Dimensionamiento de recursos para Plantilla de Talento Humano	Instructivo	Establecer los instrumentos y herramientas para realizar el dimensionamiento de la carga de trabajo y el número de recursos que requiere cada unidad administrativa mínima o proceso del Servicio de Rentas Internas que será insumo para la Planificación del Talento Humano.
89	Numeración de documentos de gestión operativa institucional	Política	Establecer las directrices necesarias para la emisión de la numeración de los documentos generados por el Servicio de Rentas Internas a excepción de aquellos generados desde el Sistema de Gestión Documental (Quipux), Sistema Nacional de Trámites y los documentos institucionales elaborados como parte de la intervención y mejora de procesos y servicios, contribuyendo de esta manera a mejorar la gestión documental en la institución.
90	Archivo de expedientes y certificación electrónica	Lineamiento Técnico de Operación	Establecer las directrices para la organización, almacenamiento, certificación y control de los expedientes electrónicos generados por las unidades administrativas del Servicio de Rentas Internas (SRI).

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

Fuente: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

ANEXO No. 3 Campañas emprendidas a nivel nacional Enero a Diciembre 2020

Dirección	Detalle de eventos educativos		Detalle de prácticas de prevención		Detalle de comunicación y toma de conciencia
	Actividad	Participantes	Actividad	Cobertura	Tema
ZONA 1	Charla sobre las medidas que deben tomar como prevención ante el COVID - 19 impartido por el MSP	40	Realizar miniconcurso para incentivar a las pausas activas	139	Pastilla comunicacional sobre la prevención del túnel carpiano
	Charla sobre primeros auxilios	10	Colocación de información sobre incidentes de trabajo en lugares de uso común	139	Pastilla comunicacin sobre nutrición y alimentación saludable
	Capacitación sobre Evacuación y Rescate	10	Campaña de donación de sangre desarrollada en la provincia de Imbabura	11	Pastilla comunicacional sobre ejercicios a ejecutar en casa
	Taller sobre campamentación	10	Reunión virtual para socializar el uso de los equipos de protección y ropa de trabajo	4	Pastilla Comunicacional sobre la inclusión a las personas con discapacidad
	Taller contraincendios para brigadistas institucionales	22	Bailoterapia	35	
	Charla sobre salud y nutrición	132	Revisión de las herramientas necesarias para las personas del grupo de atención prioritaria	1	
	Taller sobre lengua de señas	132	Realizar revisión de posturas ergonómicas de los compañeros que se encuentran asistiendo de manera presencial a las instalaciones del SRI	80	
	Capacitación sobre Evacuación	132	Realizar la inspección de seguridad ocupacional Ibarra, Esmeraldas, Carchi y Sucumbios		
	Taller de defensa personal	16	Realizar la actualización del plan de evacuación de las agencias de Ibarra, Esmeraldas, Carchi y Sucumbios		
	Charla sobre el manejo de la psicología en pandemia	132	Realizar la socialización del plan de evacuación en Ibarra, Esmeraldas, Carchi y Sucumbios	22	
	Charla sobre cómo debe ser la nutrición en esta época	132			
	Charla sobre el manejo del estrés en pandemia	132			
ZONA 2	Conocer PRIMEROS AUXILIOS Y SIMULACRO DE EVACUACIÓN en la provincia de Napo.	23	Se realiza ejercicios de prevención de riesgos laborales, por cada departamento de la DPO realizado en dos meses seguidos	18	Pastillas Comunicacionales sobre la buena atención de los funcionarios públicos hacia las personas con discapacidad.
	Cuidados frente al COVID	23	Vídeo informativo socializando las medidas de prevención de contagio del COVID-19 al retorno de nuestras actividades laborales (Orellana)	16	Pastilla comunicacional sobre rutas de evacuación
	conferencia respecto a la situación laboral en tiempos de pandemia	16	Vídeo en el que se expone los riesgos a los que estamos expuestos en la actualidad (Napo)	18	
	Taller de beneficios tributarios para personas con discapacidad y tercera edad	23	Preparar las instalaciones de la DPO para el posible retorno ante la pandemia COVID-19	16	
			Inspección de las estaciones de trabajo del personal de la Zona 2, Napo	23	
			Se comparte vídeo "Compartiendo en familia tiempo de crisis"	23	
			Socializar mediante correo electrónico el plan de evacuación de Orellana y Napo	41	
			Actualización del plan de evacuación de Orellana y Tena	6	
			Actividades recreativas "Compartiendo en familia"	23	

Dirección	Detalle de eventos educativos		Detalle de prácticas de prevención		Detalle de comunicación y toma de conciencia
	Actividad	Participantes	Actividad	Cobertura	Tema
			Simulacro y charla previa de evacuación en la provincia de Napo	23	
ZONA 3	Charla sobre la prevención del síndrome del túnel carpiano y posiciones ergonómicas adecuadas	31	Realizar pausas activas en los meses de febrero y marzo	21	tips comunicacionales por whatsapp sobre apoyo psicológico, meditación, ejercicios en casa y como subir las defensas
	Taller de ergonomía para conocer las técnicas de prevención ante riesgos ergonómicos	28	Caminata recreativa para mejorar las relaciones interpersonales y el hábito de actividad física	14	Información sobre ejercicios fáciles de ejecución para realizarlos en teletrabajo
	Charla informativa sobre "Conociendo el coronavirus"	35	Actualización del Plan de evacuación de la agencia Latacunga y La Mana	1	Pastilla comunicacional sobre la prevención de túnel carpiano
	Charla sobre medidas preventivas ante el Covid - 19 y Tips Psicológicos	91	Realizar inspección de seguridad ocupacional SRI Ambato Centro, SRI Ambato SUR, SRI Baños, Pastaza, Edificio SRI RIOBAMBA MATRIZ - SRI TELEFONICO		Tips comunicacionales sobre el acceso a plataforma gratuita de telesalud
	Conversatorio virtual con Taller explorando tu espacio interior con ayuda psicológica	12	Actualizar el plan de evacuación SRI Ambato Centro, Ambato Sur, Baños, Pastaza,		Pastillas comunicacionales de sensibilización de discapacidad
	Conversatorio virtual con Iván Vallejo con la finalidad de motivar al personal de la zona 3 ante la emergencia sanitaria	59	Socializar el plan de evacuación en las Agencias: SRI Ambato centro, Sur y Baños, Pastaza, Latacunga y La Maná		
	Taller de nutrición y alimentación saludable	20			
	Charla de "Manejo de Stress" (Cotopaxi)	40			
	Efectos emocionales provocados por el COVID, medidas de prevención y vacunación	34			
ZONA 4	Charla sobre manejo de extintores realizado en el Centro de Gestión Tributaria Manta	20	Realizar simulacro en el Centro de gestión tributaria de Manta	62	Pastilla comunicacional para la prevención y mitigación de riesgos laborales
	Charla de prevención contra el COVID-19 en Santo Domingo de los Tsáchilas	26	Realizar simulacro en el Centro de Gestión Tributaria Sucre y ventanilla única	6	pastilla informativa en caso de sismo en tiempo de COVID-19
	Charla de prevención contra el COVID-19 en el Centro de Gestión Tributaria Sucre	6	Gestión de Atención Médica Preventiva para los colaboradores de Santo Domingo de los Tsáchilas	46	Pastilla comunicacional para sensibilización del personal que trabaja con personas con discapacidad
	Charla de prevención contra el COVID-19 en el Centro de Gestión Tributaria chone	12	Realizar fumigación en: Pedernales, Chone, El Carmen, Manta	42	Pastilla informativa sobre pausas activas: Ejercicios
	PLAN FAMILIAR DE EMERGENCIA Y MEDIDAS AUTOPROTECCION	41	inspección de seguridad ocupacional CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA MANTA, Dirección Provincial de Santo Domingo,		
	GESTION DE RIESGOS PARA LA TOMA DE DECISIONES	40	Actualizar y socializar el plan de evacuación Dirección Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas		
	INICIATIVA VIRTUAL: INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE RIESGOS Y DESASTRES	20	Gestión de atención médica preventiva para la Dirección Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas	46	
			Realizar simulacro en Manabi, Chone, Jipijapa y Sto Domingo	204	
			Realización de pruebas rápidas COVID-19, Dirección Zonal Portoviejo y Santo Domingo	114	
ZONA 5			Simulacro Nacional de Tsunami ejecutado en la Agencia La Libertad, Agencia Santa Cruz y Agencia San Cristobal	23	Pastilla comunicacional sobre prevención y mitigación de riesgos laborales Ergonomía
			Toma de muestras para la realización de pruebas rápidas a servidores que se reintegran a laborar de manera presencial	19	Boletín informativo sobre ejercicios para la prevención del túnel carpiano
			Realizar inspección de seguridad Babahoyo,		Pastilla informativa sobre pausas activas: Ejercicios

Dirección	Detalle de eventos educativos		Detalle de prácticas de prevención		Detalle de comunicación y toma de conciencia
	Actividad	Participantes	Actividad	Cobertura	Tema
			Quevedo, La Libertad, Guaranda, Santa Cruz, San Cristobal		
			Actualizar y Socializar plan de Seguridad de las Agencias: Babahoyo, Quevedo, La Libertad, Guaranda, Santa Cruz, San Cristobal	107	Boletines informativos sobre actividades de los Brigadistas
			Ejecutar Simulacro de incendio en Babahoyo, Quevedo y Guaranda	21	Pastillas informativas sobre sensibilización ante personas con discapacidad.
					Pastilla informativa cuidados de bioseguridad.
					Pastilla informativa sobre pausas activas: Ejercicios
					Pastillas informativas sobre sensibilización ante personas con discapacidad.
ZONA 6	SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE EVACUACIÓN DEL EDIFICIO SRI CUENCA	3	Realización de revisión medica a los colaboradores de la Agencia Azoguez	18	Pastilla comunicacional referente a ergonomía en el tabajo
	Conozcamos el Coronavirus	18	Inspección general realizada en el Edificio situado en Remigio Crespo		Pastilla comunicacional sobre el protocolo de seguridad de medidas de prevención frente al COVID
	Socializar el plan de evacuación en Cuenca, Azoguez, La Troncal y Macas	191	Actualización del Plan de evacuación Troncal y Macas		Pastilla comunicacional sobre el coronavirus y su prevención
			Entrega impresiones de la información a los servidores EVITAR PROPAGACION DEL VIRUS COVID-19	12	Pastilla comunicacional sobre obligaciones y derechos de los servidores según el reglamento interno de higiene y seguridad
			Realizar inspección de seguridad Cuenca y Azoguez		Ergonomía en el teletrabajo, Protocolo medidas de prevención servidores del SRI frente al COVID-19
			PREVENCIÓN DE CÁNCER DE CUELLO UTERINO, Gestionar la atención preventiva en el IESS para las colaboradoras de Macas	8	Ergonomía en el teletrabajo; Obligaciones y derechos de los servidores según el reglamento interno de higiene y seguridad 2020
			Gestionar con entidades públicas la donación de insumos. Como Mascarillas y Alcohol en Macas	12	Ergonomía en el teletrabajo "Coronavirus"
			Socializar el plan de evacuación de las agencias de Cuenca, Azoguez, La Troncal y Macas	191	Tips del plan de evacuación del edificio sri cuenca actualizado 2020: sismos, incendio, tipos de riesgos
					Pastilla comunicacional, ergonomía y pausas activas
					Sensibilización personas con discapacidad
					Pastilla comunicacional "Conoce a los integrantes de las diferentes brigadas"
ZONA 7	Charla sobre la importancia de realizar pausas aactivas y prevención de enfermedades	70	Socialización del plan de evacuación del edificio Loja, Zamora, Cariamanga, Yantzaza, Machala, Piñas, Santa Rosa y Huaquillas	230	Boletín informativo ¿Qué es la tendinitis de Quervain?
	Taller gratuito Salud, Seguridad y Discapacidad	122	Campaña de vacunación contra la influenza	56	Pastilla comunicación sobre pausas activas
	PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS - MEDIDAS DE CUIDADO POR CORONAVIRUS	70	Campaña de donación de sangres	10	Pastilla comunicacional sobre el uso adecuado de mascarilla ante la emergencia sanitaria
	MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD FRENTE AL COVID-19 Y MEDICINA NATURAL PREVENTIVA - CHARLA VIRTUAL	186	Reunión para socializar las medidas de control y prevención por el brote del COVID -19	70	Pastilla comunicacional para evitar el estrés durante el aislamiento
	CHARLA SOBRE ERGONOMIA	98	Inspección realizada en los edificios Loja, Zamora, Machala, Santa Rosa y Piñas	1	Boletín informativo sobre la importancia de realizar deporte, para mantener la sensación de normalidad y proteger la salud mental debido al aislamiento por emergencia sanitaria, incentivando el ejercicio en casa.
	CHARLA SOBRE NUTRICION Y HABITOS ALIMENTICIOS	112	Actualización del Plan de Evacuación edificio Loja, Zamora, Cariamango y Yantzaza, Machala, Santa Rosa y Piñas		Boletines Informativo sobre cervicalgia, lumbalgia y su prevención

Dirección	Detalle de eventos educativos		Detalle de prácticas de prevención		Detalle de comunicación y toma de conciencia
	Actividad	Participantes	Actividad	Cobertura	Tema
	CHARLA SOBRE ERGONOMIA	15	Ejecución de pruebas rápidas de COVID-19 para servidores en trabajo presencial.	164	Pastilla comunicacional sobre medidas de precaución a ser aplicadas ante el retorno progresivo a las actividades presenciales
					Pastilla informativa sobre que hacer en caso de un terremoto
					Pastilla comunicacional promoviendo el cuidado de personas con discapacidad por motivo de riesgo por coronavirus
					Cuida tu salud durante el teletrabajo: Prevención del síndrome del túnel carpiano
					Medidas de precaución para retorno progresivo al trabajo presencial
					Pastilla comunicacional Prevención de Enfermedades profesionales
					Pastilla comunicacional COMO PREVENIR ACCIDENTES LABORALES
					boletines informativos sobre los niveles de actuación antes, durante y después de un simulacro
					PASTILLAS INFORMATIVAS DE PRIMEROS AUXILIOS
					Boletín Informativo PREVENCIÓN DE CÁNCER DE MAMA Y UTERO
					Prevención de Enfermedades profesionales
					Boletín informativo EL TRATO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
ZONA 8	Inducción a los Brigadistas	107	Revisión del uso de EPP al personal de notificadores		Pastilla comunicacional sobre la prevención del síndrome del túnel carpiano
	Taller sobre Alimentación Saludable en Teletrabajo (plataforma zoom)	24	Campaña de donación de sangre	47	Boletín sobre la importancia de evitar malas posturas en el puesto de trabajo
	CHARLA: "Protocolos de Bioseguridad en el Marco de la Emergencia Sanitaria y el Retorno a la Jornada Laboral Presencial"	39	Campaña de vacunación contra la influenza	150	Boletín informativos sobre la prevención del sedentarismo en el lugar de trabajo
	Plan Familiar de Emergencias.	123	Revisión de EPP al personal de notificadores	10	Boletín informativo sobre la creación de ámbitos saludables en la oficina, haciendo ejercicios cortos en el puesto de trabajo
	Gestión de Riesgos para toma de decisiones	112	inspección de seguridad ejecutada en la agencia WTC		Pastilla comunicacional sobre las medidas de prevención frente a la influenza
	Introducción a la Gestión de Riesgos de Desastres. II Edición	112	Actualización del plan de evacuación de Agencia Sur, Milagro, CFN, Garzota, Mogul, WTC		Pastilla comunicacional sobre la prevención de enfermedades cardiovasculares en las mujeres
	BENEFICIOS TRIBUTARIOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	17	Revisión de EPP al personal de Notificadores	8	Pastilla comunicacional para conocer mayor información respecto a coronavirus y las medidas de prevención
	SENSIBILIZACION EN EL AMBITO DE LAS DISCAPACIDADES	392			Boletín comunicacional "Mantengase activo en casa"
					Boletín comunicacional sobre pausas activas "Por tu salud has pausas activas durante 5 minutos"
					Pastilla comunicacional informativa "Como lidiar el estres durante el brote de COVI19"
					Pastilla comunicacional informativa "Servicio gratuito de consultas médicas en línea"UNIVERSIDAD CATÓLICA DE GUAYAQUIL.
					Pastilla comunicacional informativa "No arriesgues tu vida"
					Pastilla comunicacional infomativa "Pasos de como colocarse, usar, quitarse y desechar una mascarilla"
					Boletín Informativo "Bienestar Laboral tu Postura en la Oficina "
					Boletín informativo "Medidas preventivas para evitar la enfrm edad osteomusculares;Realiza Pausas Activas.

Dirección	Detalle de eventos educativos		Detalle de prácticas de prevención		Detalle de comunicación y toma de conciencia
	Actividad	Participantes	Actividad	Cobertura	Tema
					Boletín informativo " Las Pausas Activas te Reactivan "
					Boletín informativo "Consejos de salud visual para tu vida diaria"
					Boletín informativo "Cáncer de mama en las Americas"
					Boletín informativo "Higado graso"
					Boletín informativo "Lenguaje Respetuoso y adecuado para las personas con discapacidad"
					Boletín informativo "El Covid-19 y los Derechos Humanos"
					Boletín informativo "Beneficios para Personas con Dsicapacidad"
					Boletín Informativo "Medidas Prevnitivas para evitar la enfermedad del Túnel Carpiano "
					Boletín Informativo "Manejo Defensivo "
					Boletín Informativo " CUIDA TU POSTURA DURANTE EL TELETRABAJO "
					Boletín informativo " Las Pausas Activas Un Arma contra las enfermedades laborales "
					Boletín informativo " Pausas sin pausas y sin excusa"
					Boletín informativo " Las Pausas Activas en Casa Mejora su rendimiento y descansa su cuerpo "
					Boletín informativo " Las Pausas Activas durante el teletrabajo "
					Boletín informativo "Inclusion : Cuestión de Actitud"
					Boletín informativo "Importancia de la Salud Visual"
ZONA 9	Charla "Prevención de enfermedades músculo esqueléticas - Síndrome túnel carpiano	256	Visita y motivación para la realización de pausas activas al Departamento de Gestión Tributaria y Reclamos.	82	Pastilla comunicacional sobre Educación Ergonómica
	Charla Beneficios Sociales y riesgos del Trabajo	32	Inspección de equipos de protección en Secretaría	10	Pastilla comunicacional ACTIVATE, VIVE SANO, VIVE BIEN PAUSAS ACTIVAS, motivación para realización de pausas activas
	Charla sobre Ergonomía en el trabajo	119	Inspección a 20 puestos identificados para identificar peligros a los cuales pueden estar expuestos los colaboradores y aplicar medidas correctivas o preventivas	18	Comunicación interna sobre la motivación de ejecución de pausas activas "Actívate, vive sano vive bien" meses de abril mayo y junio
	Charla sobre manejo del estrés	72	Visita en el edificio Salinas para la promoción y motivación de pausas activas	10	Somunicación interna sobre la atención al grupo de atención prioritaria
	Charla - Primeros Auxilios para brigadistas	18	Inspección de puestos de trabajo Salinas, Amazonas, Alhambra, Agencia Sur, Tumbaco, Sangolquí	15	"Medidas de autoprotección riesgos ergonómicos"
	Charla: Relacionamiento laboral - Personas con discapacidad.	78	Socializar el plan de evacuación en las Agencias: Norte, Amazonas, Alhambra, Sur, Tumbaco y Sangolquí		Actíate, vive sano, vive bien, Pausas Activas
	Charla educativa "Conoce al coronavirus y toma medidas de prevención	320	Encuentro con los guardianes de la cultura tributaria	18	Prevención Cáncer de mama
			REALIZAR INSPECCIÓN DE SEGURIDAD OCUPACIONAL, Ventanilla unica Pedro Vicente Maldonado cayambe		Actíate, vive sano, vive bien pausas activas
			Socialización del Plan de evacuación de Cayambe y Pedro Vicente Maldonado		Sugerencias para mantener el orden y la limpieza en tu lugar de teletrabajo.
					Que hacer ante una amenaza de incendio.
					Atención grupo de atención prioritaria

Dirección	Detalle de eventos educativos		Detalle de prácticas de prevención		Detalle de comunicación y toma de conciencia
	Actividad	Participantes	Actividad	Cobertura	Tema
NACIONAL	Charla: Protocolo de actuación en el lugar de trabajo frente a casos sospechosos y confirmados de COVID 19 dirigido a todas las autoridades del SRI	52	Campaña de vacunación ante la influenza	100	Medidas de protección contra los coronavirus
	Charla educativa "Conoce al coronavirus y toma medidas de prevención"	320	Campaña de sensibilización y comunicación educativa sobre las medidas de prevención del COVID-19 en el lugar de trabajo: "Transmisión, síntomas, tratamiento y sus medidas de protección"	700	Día Mundial contra el Cáncer
	Charla: Protocolo de actuación en el lugar de trabajo frente a casos sospechosos y confirmados de COVID 19 dirigido a todas las autoridades del SRI	52	Visita a las Direcciones de la Plataforma Gubernamental de Gestion Financiera, realizando la entrega de pad mouse a los presentes e indicando su buen uso y posturas adecuadas así como reforzando las medidas preventivas frente al COVID	550	Medidas de prevención ante el coronavirus
	Bioseguridad con el ecu 911	2666	Socialización mediante quipux , medidas preventivas ante el COVID-19 y ampliación de información	16	Prevencion de riesgos ergonómicos, uso del ratón
	Situación actual en la ciudad de Quito, frente a la emergencia sanitaria respecto al COVID 19 y estrategias a adoptar	52	Socialización del Protocolo de seguridad y Salud para los colaboradores del SRI contra el COVID-19 Versión2, socializado con las UATH's, Direcciones Provinciales		Estas administrando adecuadamente el teletrabajo; 10 Tips
	Seguridad basada en el comportamiento Programa de prevención de Riesgos Psicosociales	2	Seguimiento y reporte de novedades presentadas a nivel nacional durante la emergencia sanitaria de manera semanal hasta el 30 de junio socializada con las autoridades		Fija un espacio físico para el teletrabajo
	Ergonomía medidas preventivas de riesgo psicosocial, trabajo nocturno, alimentación saludable, ejercicio diario, Plan de Seguridad y Salud Ocupacional en el Trabajo	15	Realización de encuentra frente al COVID, con el afán de identificar e informar sobre las situaciones particulares que cada colabor presenta		Utiliza Adecuadamente las redes sociales y sé claro
	Cuidado de la Salud Fisica y emocional, el buen uso del tiempo y como enfrentar el desconfinamiento	232	Socialización de las acciones previas y de control de bioseguridad durante el retorno progresivo al trabajo presencial, difundidas a las UATH's		Respeta horarios y cuidate
			Reunión con las UATH's, para despejar dudas sobre las medidas de bioseguridad y las acciones que se deben realizar ante el retorno progresivo a las actividades presenciales		Conoce la versión actualizada del protocolo de seguridad y salud frente al COVID
			Socialización de Protocolo de Seguridad y Salud para los colaboradores del SRI frente al COVID Versión 3.1 difundida a las UATH's, Directores Zonales y Provinciales		Dia Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo
			Visita diaria de inspección ante el retorno progresivo a las actividades presenciales realizada en la PGGF		Socialización de la Plataforma de Telesalud, mediante la cual se presenta el servicio gratuito de atención telefónica en medicina, psicología, entre otros
			Gestión para la entrega de mascarillas trajes de protección, producto de la donación de china a Direcciones Zonales y Departamentos de la Nacional con mayor riesgo		Ante un posible retorno progresivo por semaforización, difusión de medidas de prevención
					Quienes deben mantener el teletrabajo emergente



Dirección	Detalle de eventos educativos		Detalle de prácticas de prevención		Detalle de comunicación y toma de conciencia
	Actividad	Participantes	Actividad	Cobertura	Tema
					Qué medidas de bioseguridad se deben cumplir en el trayecto
					Qué medidas de bioseguridad se deben cumplir en el trabajo de campo
					Qué medidas de bioseguridad se debe cumplir en el lugar de trabajo
					Requerimiento de Inmobiliar para el ingreso paulatino a la Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera
					Cómo utilizar adecuadamente los implementos de protección personal
					Día Mundial Sin Trabajo
					Conoce los grupos de atención prioritaria
					Recomendaciones de Inmobiliar para el retorno presencial a la Plataforma
					Retornamos con responsabilidad- revisa las medidas de bioseguridad
					Inmobiliar fumigó la Plataforma
					Día Mundial de la Lactancia Materna
					Al cuidarte tú, nos cuidas a todos
					Recomendaciones para afrontar juntos al COVID-19 - frente a casos confirmados
					Cuida tu postura frente al computador "Confort Corporal"
					Cuida tu postura frente al computador "Aprende a cuidar de ti mismo"
					Cuida tu postura frente al computador "Confort Visual"
					Consejos para enfrentar el estrés
					Nos seguimos cuidando
					Estaciones de atención médica del Municipio de Quito
					Día Mundial de la Lactancia Materna
					Al cuidarte tú, nos cuidas a todos
					Recomendaciones para afrontar juntos al COVID-19 - frente a casos confirmados
					Cuida tu postura frente al computador "Confort Corporal"
					Cuida tu postura frente al computador "Aprende a cuidar de ti mismo"
					Cuida tu postura frente al computador "Confort Visual"
					Consejos para enfrentar el estrés
					Nos seguimos cuidando
					Estaciones de atención médica del Municipio de Quito
					* Cuida tu postura en el lugar de trabajo *
					43 Hábitos de salud como parte de tu vida Actividad física
					Juntos por la reducción del riesgo de desastres
					Mejora la seguridad en tu lugar de trabajo
					Recuerda cuidar tu salud
					Cuida tu salud, adapta correctamente tu lugar de trabajo
					Limpieza y orden para mejorar tu lugar de trabajo
					Reconocimiento a nuestros Brigadistas Voluntarios 2020



Dirección	Detalle de eventos educativos		Detalle de prácticas de prevención		Detalle de comunicación y toma de conciencia
	Actividad	Participantes	Actividad	Cobertura	Tema
					SRI, una institución inclusiva
					1 DE DICIEMBRE: DÍA MUNDIAL DE LA PREVENCIÓN DEL SIDA
					SRI inclusivo: Día Internacional de las personas con discapacidad
					Conoce el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad del SRI
					Conoce el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad del SRI
					¡Tú te cuidas, todos nos cuidamos! Medidas de bioseguridad en los comedores institucionales
					¡Tú te cuidas, todos nos cuidamos! Medidas de bioseguridad para ir al trabajo
					¡Tú te cuidas, todos nos cuidamos! Uso de los implementos de protección personal
					Tú te cuidas, todos nos cuidamos! Medidas de bioseguridad en tu lugar de trabajo
					¡Tú te cuidas, todos nos cuidamos! Medidas de bioseguridad en trabajo de campo
TOTAL		7597		3870	

ANEXO No. 4 Bienes Inventariados Desglose Zonal Año 2020

Dirección	Bienes			
	Activos Fijos	Valor contable	En custodia	Valor contable
Dir. Nacional	13.653	\$ 21.469.381,39	0	\$ 0,00
Zona 1	3.157	\$ 3.210.740,88	554	\$ 514.192,80
Zona 2	1.412	\$ 956.369,51	0	\$ 0,00
Zona 3	8.482	\$ 8.328.539,02	10.921	\$ 194.483,70
Zona 4	4.978	\$ 6.875.549,68	949	\$ 230.595,14
Zona 5	3.386	\$ 5.750.329,13	438	\$ 830,26
Zona 6	6.18	\$ 6.233.996,49	18.392	\$ 569.205,42
Zona 7	7.392	\$ 7.052.444,62	11.887	\$ 372.248,96
Zona 8	10.558	\$ 25.993.432,29	1.850	\$ 37.164,18
Zona 9	17.922	\$ 23.853.084,54	25.690	\$ 1.213.544,49
Total	77.120	\$ 109.723.867,55	70.681	\$ 3.132.264,95

Elaborado por: Coordinación Nacional Bienes Institucionales

Fuente: HP Service

Fecha de corte: 31 de diciembre 2020

ANEXO No. 5 Saldos Contables a diciembre 2020

SALDOS CONTABLES PARA UNIDADES EJECUTORAS
AL 31 DE DICIEMBRE 2020

	2019	2020	VARIACIÓN
ACTIVOS	80.082.686,06	82.160.377,57	2.077.691,51
OPERACIONALES	3.062.267,93	675.635,88	-2.386.632,05
Efectivo y Equivalente de Efectivo	5,07	750,70	745,63
Anticipos de Fondos	3.062.262,86	674.885,18	-2.387.377,68
INVERSIONES FINANCIERAS	433.264,20	449.577,33	16.313,13
Deudores Financieros	433.264,20	449.577,33	16.313,13
INVERSIONES PARA CONSUMO, PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	47.208,41	34.592,27	-12.616,14
Inventarios para Consumo Corriente	47.208,41	34.592,27	-12.616,14
INVERSIONES EN BIENES DE LARGA DURACIÓN	54.806.751,43	52.550.650,26	-2.256.101,17
Propiedad, Planta y Equipo de Administración	54.806.751,43	52.550.650,26	-2.256.101,17
INVERSIONES EN OBRAS EN PROYECTOS Y PROGRAMAS	21.733.194,09	28.449.921,83	6.716.727,74
Inversiones en Obras en Proceso	24.663,43	24.663,43	0,00
Inversiones en Programas en Ejecución	21.708.530,66	28.425.258,40	6.716.727,74
PASIVOS Y PATRIMONIO	80.082.686,06	82.160.377,57	2.077.691,51
PASIVOS	11.227.420,87	6.561.722,58	-4.665.698,29
DEUDA FLOTANTE	11.224.550,49	6.560.669,94	-4.663.880,55
Depósitos y Fondos de Terceros	2.305.234,57	2.491.466,77	186.232,20
Cuentas por Pagar	8.919.315,92	4.069.203,17	-4.850.112,75
ENDEUDAMIENTO PÚBLICO Y OTROS PASIVOS	2.870,38	1.052,64	-1.817,74
Obligaciones de Presupuestos Clausurados	2,70	0,00	-2,70
Depósitos y Fondos de Terceros de Años Anteriores	2.867,68	1.052,64	-1.815,04
PATRIMONIO	68.855.265,19	75.598.654,99	6.743.389,80
PATRIMONIO ACUMULADO	68.855.265,19	75.598.654,99	6.743.389,80
Patrimonio Público			-10.663.674,18
Resultados de Ejercicios	177.617.892,71	166.954.218,53	
	-108.762.627,52	-91.355.563,54	17.407.063,98
CUENTAS DE ORDEN	0,00	0,00	0,00
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	37.423.840,09	26.088.047,22	-11.335.792,87
Cuentas de Orden Deudoras	37.423.840,09	26.088.047,22	-11.335.792,87
CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	-37.423.840,09	-26.088.047,22	11.335.792,87
Cuentas de Orden Acreedoras	-37.423.840,09	-26.088.047,22	11.335.792,87
INGRESOS DE GESTIÓN	2.618.557,18	204.906,17	-2.413.651,01
Rentas de Inversiones y Otros	87.218,01	85.434,78	-1.783,23
Actualizaciones y Ajustes	2.531.339,17	119.471,39	-2.411.867,78
GASTOS DE GESTIÓN	111.381.184,70	91.560.469,71	-19.820.714,99
Remuneraciones	77.525.761,96	69.101.495,84	-8.424.266,12
Bienes y Servicios de Consumo	27.936.812,78	18.612.813,75	-9.323.999,03
Gastos Financieros y Otros	652.213,95	362.738,37	-289.475,58
Transferencias Entregadas	65.796,00	65.796,00	0,00
Obligaciones no Reconocidas de Ejercicios Anteriores	190.743,67	10.028,77	-180.714,90
Costo de Ventas y Otros	4.734.925,88	2.869.980,14	-1.864.945,74
Actualizaciones y Ajustes	274.930,46	537.616,84	262.686,38
Resultados de Ejercicios	-108.762.627,52	-91.355.563,54	17.407.063,98

FUENTE: eSIGEF, los saldos al 31 de diciembre presentan una diferencia que se ha neteado en la cuenta Patrimonio Público, en 2020 de USD \$1.074.509.124,99 y en 2019 de USD\$ 976.410.171,65, respectivamente.

NOTA: Desde 2011 la Institución pertenece a Gobierno Central. El sistema eSIGEF no permite emitir Estados Financieros.

Elaborado por: Coordinación Nacional Financiera de Contabilidad Institucional

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020