

RESOLUCIÓN Nro. NAC-DNJRGEC24-00000009

LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Considerando:

Que el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador señala que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, servidores públicos y las demás personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que le sean atribuidas en la Constitución y la ley;

Que el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador determina que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

Que el artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador prevé que ninguna servidora o servidor público estará exento de responsabilidad por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por omisiones, y serán responsable administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondo, bienes o recursos públicos;

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

Que el número 7 del artículo 7 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas establece como atribución del Director General de la entidad: *"Disponer la Elaboración del Reglamento Orgánico Funcional, el Estatuto Especial de Personal y los demás que se requieren para la adecuada marcha de la entidad, así como sus reformas, y aprobarlos de conformidad con la Ley"*;

Que el artículo 5 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas dispone que la dirección y administración de la entidad corresponde al Director General. En concordancia, el numeral 1 del artículo 7 otorga al Director General la representación legal, judicial y extrajudicial del Servicio de Rentas Internas. Por lo tanto, el máximo órgano administrativo del Servicio de Rentas Internas le corresponde a la Dirección General;

Que mediante Decreto Ejecutivo Nro. 26 de 23 de noviembre de 2023, el Presidente de la República designó al economista Damián Alberto Larco Guamán, como Director General del Servicio de Rentas Internas;

Que el segundo inciso del artículo 116 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 418, de 01 de abril de 2011, determina que el Ministerio de Trabajo expedirá las normas técnicas de desarrollo organizacional y talento humano para el mejoramiento de la eficiencia de las instituciones;

Que el Ministerio del Trabajo mediante Acuerdo Nro. MDT-2021-223, publicado en el Tercer Suplemento del Registro Oficial Nro. 533 de 08 de septiembre de 2021 y sus reformas, expidió la Norma Técnica para la Elaboración de los Instrumentos de Gestión Institucional de las Entidades de la Función Ejecutiva;

Que el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio de Rentas Internas, constante en la Resolución Nro. NAC-DGERCGC14-00313 publicada en el Registro Oficial Edición Especial Nro. 134 de 30 de mayo de 2014, y sus reformas, emitidas mediante Resoluciones: Nro. NAC-DGERCGC16-00209, Nro. NAC-DGERCGC17-00171, Nro. NAC-DGERCGC18-00000424, Nro. NAC-DGERCGC19-00000020, Nro. NAC-DGERCGC21-00000008, Nro. NAC-DGERCGC22-00000017, Nro. NAC-DGERCGC22-00000047, Nro. NAC-DNJRGEC23-00000006, Nro. NAC-DNJRGEC24-00000001; y NAC-DNJRGEC24-00000004, determinan, las atribuciones y responsabilidades para el cumplimiento de las competencias de la estructura institucional del SRI, la planificación institucional y gestión de procesos;

Que mediante Oficio Nro. MDT-VSP-2022-0317-O, de 26 de septiembre de 2022, el Ministerio del Trabajo, aprobó la actualización de la matriz de competencias y el modelo de gestión institucional, rediseño de la estructura organizacional, Proyecto de reforma al Estatuto Orgánico para el Servicio de Rentas Internas;

Que mediante Oficio Nro. MDT-VSP-2024-0118-O, de 23 de mayo de 2024, el Ministerio del Trabajo, aprobó y emitió el informe favorable de la REFORMA PARCIAL AL ESTATUTO ORGÁNICO DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS;

Que se mantiene la presencia en territorio del Servicio de Rentas Internas, conforme lo establecido por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo en el Informe de Pertinencia Nro. SPN-APIT-2023-020 del 30 noviembre 2023, vigente;

Que mediante disposición transitoria única de la Resolución Nro. NAC-DNJRGE24-00000004 de 03 de junio de 2024, el Director General del Servicio de Rentas Internas, dispuso que la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica, en el término de 90 días, coordine la emisión de la Codificación del Estatuto Orgánico de Gestión Organización por Procesos del SRI;

Que en cumplimiento de lo dispuesto por el Director General del Servicio de Rentas Internas, la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica coordinó la codificación del Estatuto Orgánico de Gestión Organización por Procesos del SRI; y,

Que mediante Oficio Nro. MDT-DADO-2024-0200-O de 05 de diciembre de 2024, el Ministerio del Trabajo cerró el proceso de asistencia técnica solicitada por el SRI, en cumplimiento y concordancia con lo previsto en la letra b) del artículo 6 de la Norma Técnica para la Elaboración de los Instrumentos de Gestión Institucional de las Entidades de la Función Ejecutiva, Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-223.

En ejercicio de sus funciones, atribuciones y deberes, específicamente, la prevista en el número 7 del artículo 7 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas y, demás normativa aplicable:

RESUELVE

EXPEDIR LA CODIFICACIÓN DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

CAPÍTULO I DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Art. 1.- El Servicio de Rentas Internas se alinea con su misión y define su estructura institucional sustentada en su base legal y direccionamiento estratégico institucional determinados en su matriz de competencias, planificación institucional y modelo de gestión.

Art. 2.- Misión y Visión:

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

Visión: Ser una Administración Tributaria reconocida, por su

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

Art. 3.- Principios y Valores:

- 1. Integridad.** - Somos profesionales íntegros y coherentes respecto a lo que decimos y hacemos.
- 2. Equidad.** - Nosotros promovemos con el ejemplo un trato justo e igualitario.
- 3. Transparencia.** - Creamos confianza para el acceso a información, comunicación abierta y un entorno participativo.
- 4. Honestidad.** - Nuestra conducta es recta, confiable y correcta.
- 5. Vocación de Servicio.** - Nuestro compromiso se refleja en brindar servicios con calidad y calidez.
- 6. Responsabilidad.** - Somos responsables con nuestras acciones y contribuimos con el bienestar de nuestro país.
- 7. Compromiso.** - Trabajamos en equipo para alcanzar objetivos comunes.
- 8. Creatividad.** - Juntos construimos nuevas ideas con el afán de innovar.
- 9. Confianza.** - Actuamos con sinceridad y apertura hacia los demás.
- 10. Adaptación al Cambio.** - Somos flexibles y vemos en cada cambio una nueva oportunidad.

Art. 4.- Objetivos Institucionales:

1. Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias en la ciudadanía.
2. Incrementar la efectividad en los procesos de control y cobro, así como los legales y demás procesos administrativos que forman parte del ciclo de la recaudación.
3. Incrementar los conocimientos y el desarrollo de capacidades en la ciudadanía en el marco de sus deberes y derechos fiscales.
4. Fortalecer las capacidades institucionales.
 - Incrementar la eficiencia institucional en el SRI.
 - Incrementar el uso eficiente del presupuesto en el SRI.
 - Incrementar el desarrollo del talento humano en el SRI.

CAPÍTULO II

DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

Art. 5.- Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional. - De conformidad con lo previsto en el

artículo 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Sector Público (LOSEP), el Servicio de Rentas Internas, cuenta con el Comité de Gestión de Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional, que tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional.

El Comité tendrá la calidad de permanente, y estará integrado por;

- a) La autoridad nominadora o su delegado, quien lo presidirá;
- b) El responsable del proceso de gestión estratégica;
- c) Una o un responsable por cada uno de los procesos o unidades administrativas; y,
- d) La o el responsable de la UATH o quien hiciere sus veces.

CAPÍTULO III

DE LOS PROCESOS Y LA ESTRUCTURA INSTITUCIONAL

Art. 6.- Procesos Institucionales. - Para cumplir con la misión del Servicio de Rentas Internas determinada en su planificación estratégica y modelo de gestión, se gestionarán los siguientes procesos en la estructura institucional del nivel central y desconcentrado:

- **Gobernantes.** - Son aquellos procesos que proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos para la dirección y, control del Servicio de Rentas Internas.
- **Sustantivos.** - Son aquellos procesos que realizan las actividades esenciales para proveer de los servicios y productos que se ofrece a sus clientes y/o usuarios, que se enfocan a cumplir la misión del Servicio de Rentas Internas.
- **Adjetivos.** - Son aquellos procesos que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos. Se clasifican en procesos adjetivos de asesoría y de apoyo.

Art. 7.- Representaciones Gráficas de los Procesos Institucionales.

- a) Cadena de Valor:



Art. 8.- Estructura Institucional. - El Servicio de Rentas Internas para el cumplimiento de sus competencias, atribuciones, misión y visión y, gestión de sus procesos, define la siguiente estructura institucional:

1. NIVEL DE GESTIÓN CENTRAL. -

1.1. Procesos Gobernantes:

1.1.1. Nivel Directivo. -

1.1.1.1. Dirección General.
Responsable: Director/a General

1.2. Procesos Sustantivos:

1.2.1. Nivel Directivo. -

1.2.1.1. Subdirección General de Cumplimiento Tributario
Responsable: Subdirector/a General de Cumplimiento Tributario

1.2.2. Nivel Operativo. -

1.2.2.1. Departamento de Riesgos e Información Tributaria
Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Riesgos e Información Tributaria

1.2.2.2. Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano
Responsable: Director/a Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano

1.2.2.2.1. Departamento de Asistencia al Ciudadano
Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Asistencia al Ciudadano

1.2.2.2.2. Departamento de Recaudación y Reintegros
Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Recaudación y Reintegros

1.2.2.2.3. Departamento de Cobro
Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Cobro

1.2.2.3. Dirección Nacional de Control Tributario
Responsable: Director/a Nacional de Control Tributario

1.2.2.3.1. Departamento de Gestión Tributaria
Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Gestión Tributaria

1.2.2.3.2. Departamento de Auditoría Tributaria
Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Auditoría Tributaria

1.2.2.3.3. Departamento de Fedatarios Fiscales
Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Fedatarios Fiscales

1.2.2.4. Departamento de Inteligencia Tributaria
Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Inteligencia Tributaria

1.2.2.5. Dirección Nacional de Grandes Contribuyentes
Responsable: Director/a Nacional de Grandes Contribuyentes

1.2.2.5.1 Departamento de Control Tributario de Grandes Contribuyentes
Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Control Tributario de Grandes Contribuyentes

1.2.2.5.2 Departamento de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes
Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes

1.3. Procesos Adjetivos:

1.3.1. Nivel Directivo. -

1.3.1.1. Subdirección General de Desarrollo Organizacional
Responsable: Subdirector/a General de Desarrollo Organizacional

1.3.2. Nivel de Asesoría. -

1.3.2.1. Dirección Nacional de Auditoría Interna
Responsable: Director/a Nacional de Auditoría Interna

1.3.2.2. Departamento de Asuntos Internos
Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Asuntos Internos

1.3.2.3. Dirección Nacional Jurídica
Responsable: Director/a Nacional Jurídico

1.3.2.3.1. Departamento de Normativa y Consultas
Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Normativa y Consultas

1.3.2.3.2. Departamento Procesal Jurídico Tributario

Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento Procesal Jurídico Tributario

1.3.2.3.3. Departamento Procesal Jurídico Administrativo

Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento Procesal Jurídico Administrativo

1.3.2.3.4. Departamento de Gestión Transacción Tributaria

Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Gestión Transacción Tributaria

1.3.2.4. Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica

Responsable: Director/a Nacional de Planificación y Gestión Estratégica

1.3.2.4.1. Departamento de Planificación Institucional

Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Planificación Institucional

1.3.2.4.2. Departamento de Planes, Programas y Proyectos

Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Planes, Programas y Proyectos

1.3.2.4.3. Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

1.3.2.5. Dirección Nacional de Tecnología

Responsable: Director/a Nacional de Tecnología

1.3.2.5.1. Departamento de Planificación TI y Gestión de Información-Datos

Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Planificación TI y Gestión de Información-Datos

1.3.2.5.2. Departamento de Desarrollo

Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Desarrollo

1.3.2.5.3. Departamento de Infraestructura y Operaciones

Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Infraestructura y Operaciones

1.3.2.5.4. Departamento de Seguridad Informática

Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Seguridad Informática

1.3.2.6. Departamento de Comunicación Institucional
Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Comunicación Institucional

1.3.3. Nivel de Apoyo. -

1.3.3.1. Dirección Nacional Administrativa Financiera
Responsable: Director/a Nacional Administrativo Financiero

1.3.3.1.1. Departamento Administrativo
Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento Administrativo

1.3.3.1.2. Departamento Financiero
Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento Financiero

1.3.3.1.3. Secretaría General
Responsable: Secretario/a General

1.3.3.2. Dirección Nacional del Talento Humano
Responsable: Director/a Nacional del Talento Humano

1.3.3.2.1. Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Planificación y Desarrollo de Talento Humano

1.3.3.2.2. Departamento de Gestión del Talento Humano
Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Gestión de Talento Humano

1.3.3.2.3. Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional
Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional

2. NIVEL DE GESTIÓN DESCONCENTRADA ZONAL

Tipología a: Zonas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7

2.1. Procesos Gobernantes (Tipología a):

2.1.1. Nivel Directivo. -

2.1.1.1. Dirección Zonal
Responsable: Director/a Zonal

2.2. Procesos Sustantivos (Tipología a):

2.2.1. Nivel Operativo. -

2.2.1.1. Departamento de Asistencia al Ciudadano
Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento de Asistencia al Ciudadano

2.2.1.2. Departamento de Gestión Tributaria
Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento de Gestión Tributaria

2.2.1.3. Departamento de Auditoría Tributaria
Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento de Auditoría Tributaria

2.2.1.4. Departamento de Devoluciones
Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento de Devoluciones

2.2.1.5. Departamento de Cobro
Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento de Cobro

2.2.1.6. Departamento de Reclamos
Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento de Reclamos

2.2.1.7. Departamento Jurídico
Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento Jurídico

2.3. Procesos Adjetivos (Tipología a):

2.3.1. Nivel de Asesoría. -

2.3.1.1. Departamento de Planificación y Control de Gestión
Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento de Planificación y Control de Gestión

2.3.2. Nivel de Apoyo. -

2.3.2.1. Departamento Administrativo Financiero
Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento Administrativo Financiero

2.3.2.2. Secretaría Zonal
Responsable: Secretario/a Zonal

Tipología b: Zonas 8 y 9

2.4. Procesos Gobernantes (Tipología b):

2.4.1. Nivel Directivo. -

2.4.1.1. Dirección Zonal
Responsable: Director/a Zonal

2.5. Procesos Sustantivos (Tipología b):

2.5.1. Nivel Operativo. -

2.5.1.1. Departamento de Asistencia al Ciudadano

Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento de Asistencia al Ciudadano

2.5.1.2. Departamento de Gestión Tributaria

Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento de Gestión Tributaria

2.5.1.3. Departamento de Auditoría Tributaria

Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento de Auditoría Tributaria

2.5.1.4. Departamento de Devoluciones

Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento de Devoluciones

2.5.1.5. Departamento de Cobro

Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento de Cobro

2.5.1.6. Departamento de Reclamos

Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento de Reclamos

2.5.1.7. Departamento Jurídico

Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento Jurídico

2.5.1.8. Departamento de Grandes Contribuyentes

Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento de Grandes Contribuyentes

2.6. Procesos Adjetivos (Tipología b):

2.6.1. Nivel de Asesoría. -

2.6.1.1. Departamento de Planificación y Control de Gestión

Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento de Planificación y Control de Gestión

2.6.2. Nivel de Apoyo. -

2.6.2.1. Departamento Administrativo Financiero

Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento Administrativo Financiero

2.6.2.2. Secretaría Zonal

Responsable: Secretario/a Zonal

3. NIVEL DE GESTIÓN DESCONCENTRADA DISTRITAL

3.1. Procesos Gobernantes:

3.1.1. Nivel Directivo. -

3.1.1.1. Dirección Distrital

Responsable: Director/a Distrital

3.2. Procesos Sustantivos:

3.2.1. Nivel Operativo. -

3.2.1.1. Asistencia al Ciudadano

Responsable: Jefe/a Distrital de Asistencia al Ciudadano

3.2.1.2. Gestión Tributaria

Responsable: Jefe/a Distrital de Gestión Tributaria

3.2.1.3. Auditoría Tributaria

Responsable: Jefe/a Distrital de Auditoría Tributaria

3.2.1.4. Cobro

Responsable: Jefe/a Distrital de Cobro

3.2.1.5. Devoluciones y Reclamos

Responsable: Jefe/a Distrital de Devoluciones y Reclamos

3.2.1.6. Jurídico

Responsable: Jefe/a Distrital Jurídico

3.3. Procesos Adjettivos:

3.3.1. Nivel de Asesoría. -

3.3.1.1. Planificación y Control de Gestión

Responsable: Jefe/a Distrital de Planificación y Control de Gestión

3.3.2. Nivel de Apoyo. -

3.3.2.1. Soporte Operacional

Responsable: Jefe/a Distrital de Soporte Operacional

4. NIVEL DE GESTIÓN DESCONCENTRADA CENTROS

4.1. Procesos Sustantivos:

4.1.1. Nivel Operativo. -

4.1.1.1. Centros de Servicios Tributarios

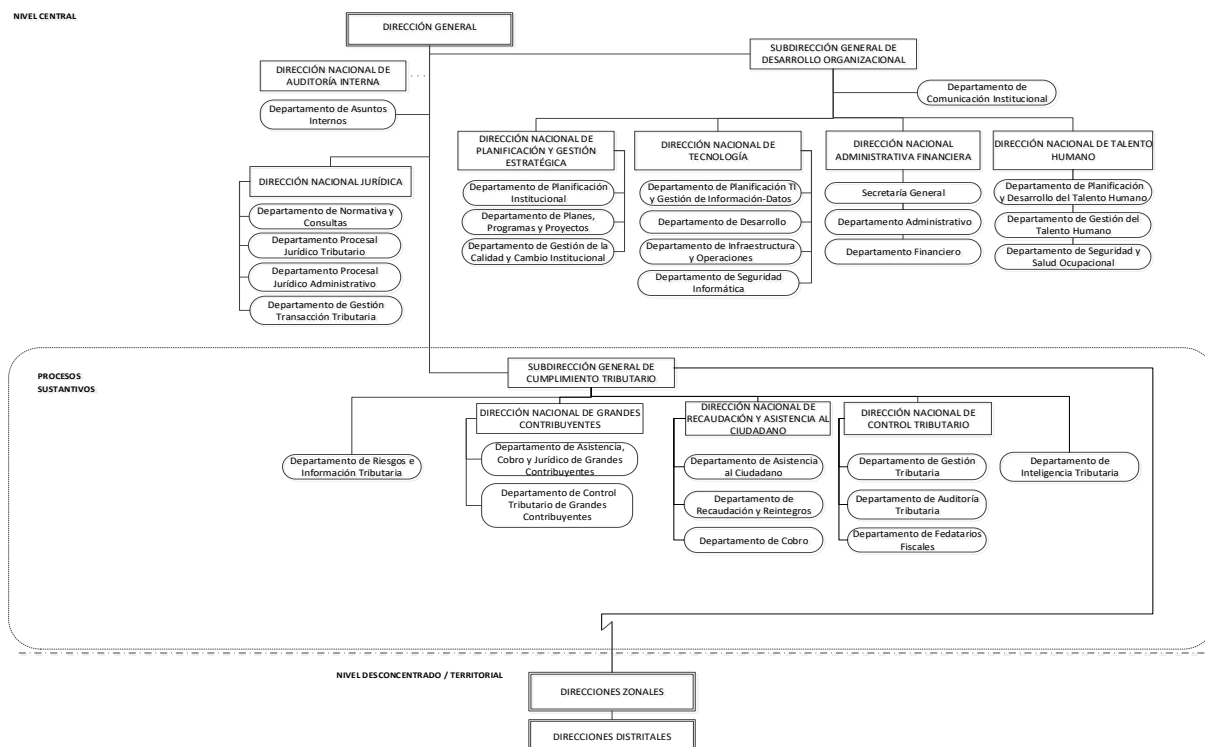
Responsable: Supervisor/a de Centro de Servicios Tributarios

4.1.1.2. Centros de Gestión Tributaria

Responsable: Coordinador/a de Centro de Gestión Tributaria

Art. 9.- Representación gráfica de la estructura institucional:

a) Estructura institucional del nivel central:



Nota: La línea de jerarquía de las unidades administrativas se definen en el presente artículo

b) Estructura institucional del nivel desconcentrado/territorial:

Entiéndase de la siguiente manera, las denominaciones de la tipología de las direcciones zonales:

Tipología a, correspondiente a las Direcciones Zonales: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y, 7 establecidas de la siguiente manera:

- Zona 1: con sede en la ciudad de Ibarra, tiene bajo su jurisdicción los distritos de Imbabura, Carchi, Esmeraldas y, Sucumbíos;
- Zona 2: con sede en la ciudad de Tena, tiene bajo su jurisdicción los distritos de Orellana y, Napo;
- Zona 3: con sede en la ciudad de Ambato, tiene bajo su jurisdicción los distritos de Tungurahua, Chimborazo, Cotopaxi y, Pastaza;
- Zona 4: con sede en la ciudad de Portoviejo, tiene bajo su jurisdicción los distritos de Manabí y, Santo Domingo de los Tsáchilas;

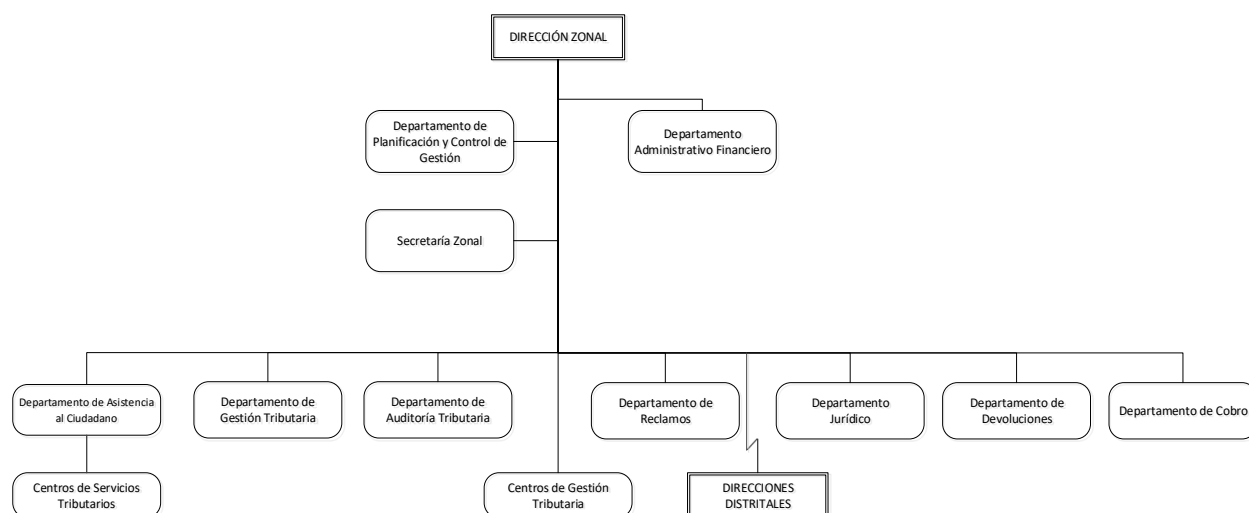
- Zona 5: con sede en la ciudad de Babahoyo, tiene bajo su jurisdicción los distritos de Los Ríos, Península de Santa Elena, Galápagos y, Bolívar;
- Zona 6: con sede en la ciudad de Cuenca, tiene bajo su jurisdicción los distritos de Azuay, Cañar y, Morona Santiago;
- Zona 7: con sede en la ciudad de Loja, tiene bajo su jurisdicción los distritos de El Oro, Loja y, Zamora Chinchipe.

Tipología b, correspondiente a las Direcciones Zonales: 8 y 9; establecidas de la siguiente manera:

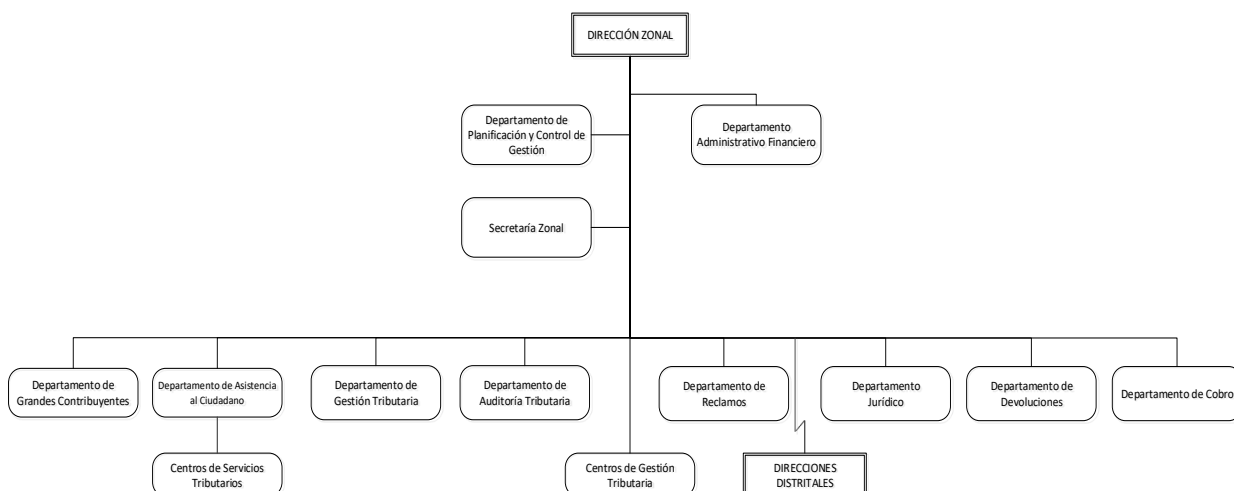
- Zona 8: con sede en la ciudad de Guayaquil, tiene bajo su jurisdicción los cantones de Guayaquil, Durán y Samborondón y el distrito de Guayas; y,
- Zona 9: con sede en la ciudad de Quito, tiene bajo su jurisdicción Quito D. M. y el distrito de Pichincha.

Direcciones Zonales

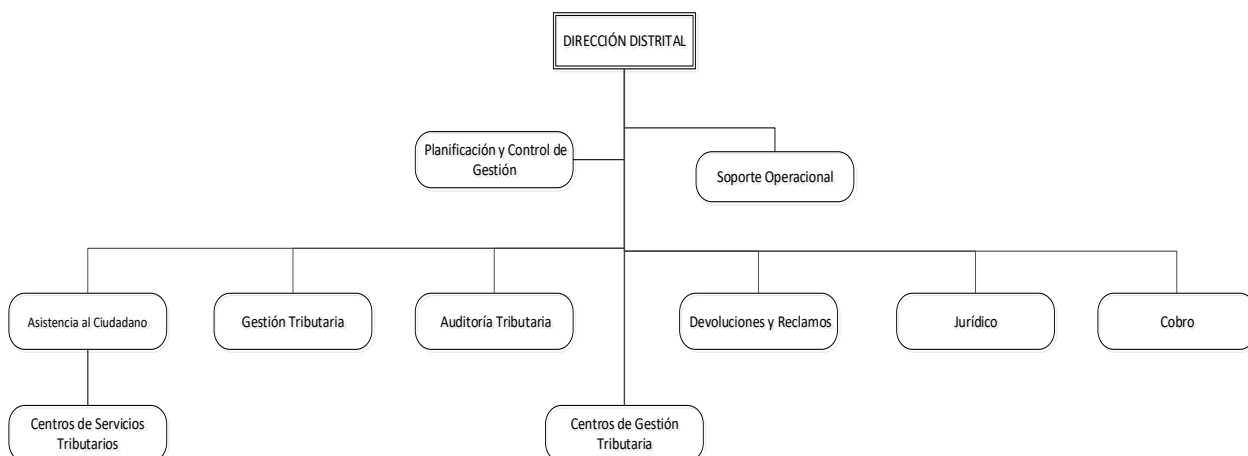
Tipología a: Zonas 1, 2, 3 ,4 5, 6 y 7



Tipología b: Zonas 8 y 9



Direcciones Distritales:



CAPÍTULO IV

DE LA ESTRUCTURA INSTITUCIONAL DESCRIPTIVA

Art. 10.- Estructura Descriptiva. - Para la descripción de la estructura definida para el Servicio de Rentas Internas, se establece la misión, atribuciones y responsabilidades y, los entregables (productos y servicios) de sus distintos procesos internos.

1. Nivel de Gestión Central

1.1. Proceso Gobernante

1.1.1. Nivel Directivo

1.1.1.1. Dirección General

- **Misión:** Emitir políticas en materia tributaria, así como normas e instrumentos técnicos de aplicación como modelos tributarios para ejercer el control dentro del ámbito de su competencia.

- **Responsable:** Director/a General

• Atribuciones y Responsabilidades:

Las funciones, atribuciones y deberes del Director General del Servicio de Rentas Internas están determinadas en el Código Tributario, la Ley de Régimen Tributario, la Ley de Creación del SRI y, sus reformas y, las demás normas legales y reglamentarias que rigen el ejercicio de su cargo.

1.2. Procesos Sustantivos

1.2.1. Nivel Directivo

1.2.1.1. Subdirección General de Cumplimiento Tributario

- **Misión:** Coordinar la correcta aplicación de las políticas, normas e instrumentos técnicos y ejercer la gestión del cumplimiento tributario a partir de la administración integral del ciclo de la recaudación.

- **Responsable:** Subdirector/a General de Cumplimiento Tributario

• Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Aprobar las estrategias de fortalecimiento institucional en el ámbito del cumplimiento tributario y modelo integral de riesgos tributarios;
- b) Aprobar y disponer la gestión de las reglas de negocio asociadas a la gestión de cumplimiento tributario y Ciclo de la Recaudación;
- c) Programar, dirigir y controlar las actividades de asistencia y control tributario de la institución, de conformidad con las políticas

- emanadas de la autoridad, con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes, así como lo definido en el Modelo Integral de Riesgos Tributarios y Ciclo de la Recaudación;
- d) Coordinar los procesos de intercambio de información con otras Administraciones Tributarias y disponer a las unidades administrativas correspondientes la preparación de la información necesaria;
 - e) Coordinar y administrar los convenios de asistencia técnica internacional que contribuyan al desarrollo institucional;
 - f) Coordinar la elaboración de planes, programas y proyectos de optimización del cumplimiento tributario, así como evaluar sus resultados;
 - g) Dictar lineamientos para la elaboración del Plan de Prevención y Combate al Fraude Fiscal y aprobar su ejecución;
 - h) Conocer los informes de investigación de fraude fiscal y evaluar sus recomendaciones;
 - i) Disponer la realización de investigaciones que requieran del uso de técnicas operacionales especializadas de inteligencia, en casos donde exista presunción de la comisión de fraude fiscal o delitos relacionados;
 - j) Definir y coordinar el modelo integral de riesgos tributarios institucional y asegurar su implementación;
 - k) Dictar lineamientos para la elaboración del Plan Nacional de Cumplimiento Tributario y aprobar su ejecución;
 - l) Aprobar el Plan de Ciudadanía Fiscal, Información y Educación Tributaria, y Derechos del Contribuyente, alineado a los objetivos y estrategias de la institución;
 - m) Emitir disposiciones normativas en el ámbito de su competencia;
 - n) Administrar el personal asignado al proceso en las distintas jurisdicciones;
 - o) Apoyar, supervisar y monitorear los procesos desconcentrados; y,
 - p) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

1.2.2. Nivel Operativo

1.2.2.1. Departamento de Riesgos e Información Tributaria

- **Misión:** Dotar de lineamientos y reglas de negocio a los procesos de cadena de valor como resultado del entendimiento de los impuestos, ciclo de recaudación y rubros administrados por la institución, la gestión de riesgos tributarios nacionales e internacionales, alineada a la gestión integral de las obligaciones y beneficios tributarios y, en lo pertinente apoyada en la asistencia mutua internacional.

- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Riesgos e Información Tributaria

- **Gestiones Internas:**

- Gestión Interna de Riesgos e Inteligencia del Negocio
- Gestión Interna de Asistencia Mutua y Fiscalidad Internacional.

Gestión Interna de Riesgos e Inteligencia del Negocio

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Riesgos Tributarios Identificados.
2. Riesgos Tributarios priorizados.
3. Plan de Gestión de Cumplimiento Tributario.
4. Estrategias de tratamiento para la gestión de riesgos tributarios.
5. Informe de la fase de evaluación del modelo de gestión de cumplimiento tributario.
6. Informe para el entendimiento de las obligaciones tributarias.
7. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a riesgos e inteligencia del negocio.
8. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
9. Aplicativos informáticos administrados.
10. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Asistencia Mutua y Fiscalidad Internacional

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Riesgos Tributarios Identificados en materia de Fiscalidad Internacional.
2. Estrategias de tratamiento para la gestión del cumplimiento tributario en materia de fiscalidad Internacional.
3. Informe para el entendimiento y definiciones técnicas de las obligaciones tributarias en materia de fiscalidad Internacional.
4. Informes de participación técnica en la negociación de convenios internacionales para evitar la doble tributación y convenios internacionales específicos de intercambios de información tributaria.
5. Procedimientos de acuerdos mutuos y otros relacionados a la función de autoridad competente establecidos en los convenios internacionales tributarios.
6. Gestión del intercambio de información internacional en aplicación

- de instrumentos vigentes para el efecto.
7. Gestión de acciones para verificación de cumplimiento de estándares internacionales en materia de fiscalidad Internacional.
 8. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a asistencia mutua y fiscalidad internacional.
 9. Aplicativos informáticos de intercambio internacional de información.
 10. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

1.2.2.2. Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano

• **Misión:** Coordinar la gestión de los procesos de administración de canales de atención, información y educación tributaria, recaudación, reintegro, cobro, procesos para el catastro tributario y vehicular, entrega y recepción de información fiscal, y, autorización de transacciones, considerando los niveles de satisfacción y la habilitación de los correspondientes canales.

• **Responsable:** Director/a Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano

• **Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Dirigir, planificar, coordinar y controlar la gestión y actuaciones de las unidades administrativas de la Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano;
- b) Coordinar la ejecución de las acciones para la asistencia y habilitación al ciudadano;
- c) Promover y difundir que los derechos de los contribuyentes se cumplan en los procedimientos de la Administración Tributaria, considerando la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones;
- d) Diseñar, desarrollar y ejecutar los planes de ciudadanía fiscal, información y educación tributaria, y derechos del contribuyente con las direcciones nacionales relacionadas, para sustentar el aprendizaje y conocimiento tributario de la ciudadanía en general;
- e) Asegurar la correcta ejecución de los procesos relacionados con los ingresos y egresos tributarios;
- f) Establecer las condiciones financieras a incorporarse en los convenios con las instituciones que prestan el servicio de recaudación tributaria y controlar su cumplimiento;
- g) Definir las políticas, normas y demás lineamientos para la gestión del catastro tributario y vehicular, autorización de transacciones, entrega y recepción de información fiscal, trazabilidad fiscal y, la gestión de la recaudación en alineación al Plan Nacional de

- Cumplimiento Tributario;
- h) Coordinar la ejecución del Plan de Cobro;
 - i) Definir las políticas y procedimientos a cargo de la Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano a nivel nacional;
 - j) Administrar el personal asignado al proceso en las distintas jurisdicciones; y,
 - k) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

1.2.2.2.1. Departamento de Asistencia al Ciudadano

- **Misión:** Habilitar a los sujetos pasivos con relación a sus obligaciones y beneficios tributarios, administrar los canales de atención, brindar asistencia, información y educación tributaria a la ciudadanía en general.

El Departamento de Asistencia al Ciudadano de la Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano podrá contar con equipos de trabajo en la jurisdicción donde se ejecuten actividades del canal telefónico institucional.

- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Asistencia al Ciudadano

- **Gestiones Internas:**

- Gestión Interna de Canales de Atención, Ciudadanía Fiscal, Información y Educación Tributaria
- Gestión Interna de Catastros
- Gestión Interna de Autorización, Entrega y Recepción de Información Fiscal

Gestión Interna de Canales de Atención, Ciudadanía Fiscal, Información y Educación Tributaria

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Plan de Ciudadanía Fiscal, Información y Educación Tributaria; y, Derechos del Contribuyente.
2. Quejas, sugerencias y felicitaciones gestionadas.
3. Plan para la administración de canales de atención al ciudadano.
4. Canales de atención presencial, telefónico y virtual administrados.
5. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a la administración de los canales de atención, gestión

- de claves, generación de ciudadanía fiscal, información y educación tributaria, quejas, sugerencias y felicitaciones.
6. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
 7. Aplicativos informáticos de canales de atención, gestión de claves, ciudadanía fiscal, información y educación tributaria, quejas, sugerencias y felicitaciones administrados.
 8. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Catastros

• Entregables (productos y servicios):

1. Catastro tributario y vehicular administrado.
2. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a la gestión del catastro tributario y vehicular.
3. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
4. Aplicativos informáticos de catastro tributario y vehicular, gestión de obligaciones y beneficios tributarios administrados.
5. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Autorización, Entrega y Recepción de Información Fiscal

• Entregables (productos y servicios):

1. Formularios de declaración, anexos e informes diseñados e implementados.
2. Entrega y recepción de información fiscal gestionada.
3. Reportes de información de sujetos pasivos.
4. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a la autorización de transacciones, entrega y recepción de información fiscal y trazabilidad fiscal.
5. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
6. Aplicativos informáticos de autorización de transacciones, entrega y recepción de información fiscal tributarios y Sistemas de trazabilidad fiscal administrados.
7. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

1.2.2.2.2. Departamento de Recaudación y Reintegros

• **Misión:** Gestionar la consolidación y conciliación de valores a recaudar o reintegrar.

• **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Recaudación y Reintegros

• **Gestiones Internas:**

- Gestión Interna de Registro y Control de las Recaudaciones
- Gestión Interna de Reintegro Tributario

Gestión Interna de Registro y Control de las Recaudaciones

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Mecanismos de interconexión con instituciones financieras para el recaudo de valores, administrados.
2. Conciliaciones de valores recaudados.
3. Informes internos de recaudación periódicos.
4. Registro de valores recaudados con título valor.
5. Gestión de cuentas financieras para el pago de obligaciones.
6. Métodos de pago administrados.
7. Registro y manejo de las transacciones de la cuenta de afianzamiento y cauciones.
8. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos en materia de gestión del registro y control de recaudaciones, afectación de saldos y estados, y cuenta tributaria del contribuyente.
9. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
10. Aplicativos informáticos para el registro y control de recaudaciones y cuenta tributaria del contribuyente administrados.
11. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Reintegro Tributario

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Mecanismos de acreditación y reintegro de valores administrados.
2. Acreditación y gestión del reconocimiento presupuestario de valores establecidos en actos administrativos/ judiciales.
3. Títulos valor gestionados y reconocidos en actos administrativos/ judiciales.

4. Fondos de reposición administrados.
5. Informes internos de reintegro periódicos.
6. Medidas cautelares gestionadas.
7. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos en materia de gestión de reintegro tributario.
8. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
9. Aplicativos informáticos para Reintegro Tributario administrados.
10. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

1.2.2.2.3. Departamento de Cobro

- **Misión:** Maximizar la recuperación de cartera gestionable mediante la ejecución de planes y modelos de cobro por vía persuasiva y ejecutiva.

- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Cobro

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Plan Nacional de Cobro
2. Saldos de deudas conciliados.
3. Informes de control y gestión de facilidades de pago otorgadas.
4. Informes de análisis de riesgo de cartera.
5. Planes de control persuasivo de gestión de deuda.
6. Canales de cobro persuasivo y coactivo administrados.
7. Informes de recuperación de deuda gestionable.
8. Registro anual de deudas estacionales.
9. Intervenciones en procesos coactivos en coordinación centralizada con instituciones públicas o privadas.
10. Informes de gestión coactiva.
11. Planes operativos de casos emblemáticos.
12. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos para la gestión coactiva.
13. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos para la gestión de cartera.
14. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
15. Aplicativos informáticos de gestión de cobro administrados.
16. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

1.2.2.3. Dirección Nacional de Control Tributario

- **Misión:** Coordinar la gestión de los procesos de control tributario extensivos, semintensivos e intensivos en alineación al Plan Nacional

de Cumplimiento Tributario y Modelo Integral de Riesgos Tributarios.

• **Responsable:** Director/a Nacional de Control Tributario

• **Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Dirigir, planificar, coordinar y controlar la gestión y actuación de las unidades administrativas de la Dirección Nacional de Control Tributario;
- b) Definir las políticas, normas y demás lineamientos para el control de catastro tributario y vehicular, control de transacciones y mercancías, gestión de infracciones, control de omisos, control de inconsistencias, control de diferencias y auditoría tributaria, en alineación al Plan Nacional de Cumplimiento Tributario.
- c) Establecer políticas, normas, lineamientos y demás disposiciones necesarias para la elaboración, documentación, ejecución, supervisión y evaluación de los planes, programas, y acciones a cargo de la Dirección Nacional de Control Tributario;
- d) Promover, gestionar y concretar acciones de carácter interinstitucional a nivel estatal y de gremios privados tendientes a generar alianzas estratégicas para potenciar control tributario, por medio de las correspondientes actuaciones conjuntas;
- e) Coordinar y aprobar el Plan Anual de Control Tributario; así como, el Plan Anual de Operaciones de Fedatarios Fiscales;
- f) Administrar el personal asignado al proceso en las distintas jurisdicciones; y,
- g) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

1.2.2.3.1. Departamento de Gestión Tributaria

• **Misión:** Gestionar el cumplimiento tributario considerando la ejecución de estrategias de control de inscripción, facturación, omisos, inconsistencias y diferencias.

• **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Gestión Tributaria

• **Entregables (productos y servicios):**

- 1. Casos programados para actuaciones de control de catastros.
- 2. Casos programados para actuaciones de control de autorización de transacciones a través de comprobantes físicos y electrónicos.
- 3. Casos programados para actuaciones de control de omisos.
- 4. Casos programados para actuaciones de control de inconsistencias.

5. Casos programados para actuaciones de control de diferencias.
6. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionados con el control de catastros, control para autorización de transacciones a través de comprobantes físicos y electrónicos, control de omisos, control de inconsistencias, control de diferencias y gestión de infracciones.
7. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
8. Aplicativos informáticos para el control de catastros, control para autorización de transacciones a través de comprobantes físicos y electrónicos, control de omisos, control de inconsistencias, control de diferencias y gestión de infracciones administrados.
9. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

1.2.2.3.2. Departamento de Auditoría Tributaria

- **Misión:** Monitorear y asegurar el cumplimiento del Plan de Control Intensivo en alineación al cierre de brecha de veracidad y Plan Nacional de Cumplimiento Tributario.

- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Auditoría Tributaria

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Casos programados para actuaciones de control para Auditoría.
2. Informes de detección de riesgos tributarios y sus causas.
3. Coeficientes de determinación presuntiva.
4. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos para Auditoría Tributaria.
5. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
6. Aplicativos informáticos para Auditoría Tributaria administrados.
7. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

1.2.2.3.3. Departamento de Fedatarios Fiscales

- **Misión:** Ejecutar programas preventivos, disuasivos y ejecutivos de cumplimiento al régimen tributario, en coordinación con los directores zonales, en alineación al Plan Nacional de Cumplimiento Tributario.

-

- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Fedatarios Fiscales

El Departamento de Fedatarios Fiscales tendrá su sede en la ciudad de

Quito D.M. y, contarán con jurisdicción nacional, para la ejecución de las funciones y atribuciones que la normativa tributaria establece y, otras que la Administración Tributaria defina.

El Departamento de Fedatarios Fiscales podrá contar con equipos de trabajo, distribuidos en las diferentes jurisdicciones territoriales de acuerdo con la estrategia de gestión que definan y establezcan. Estos equipos de trabajo reportarán directamente a sus respectivas unidades administrativas de jurisdicción nacional.

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Casos programados para el control de procesos gestionados por el Departamento de Fedatarios Fiscales.
2. Informes de detección de riesgos tributarios y sus causas.
3. Control de la emisión de comprobantes de venta.
4. Control en punto fijo.
5. Control de traslado de mercancías en vías.
6. Control de sustento documental de mercancías.
7. Control de componentes físicos de seguridad.
8. Recursos gestionados para el control de procesos ejecutados por el Departamento de Fedatarios Fiscales.
9. Control para verificación de catastro tributario.
10. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a la gestión de control de procesos ejecutados por el Departamento de Fedatarios Fiscales.
11. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
12. Aplicativos informáticos para la gestión de control de procesos ejecutados por el Departamento de Fedatarios Fiscales.
13. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

1.2.2.4. Departamento de Inteligencia Tributaria

• **Misión:** Planificar, organizar, supervisar, controlar y evaluar el proceso de pesquisa y de aplicación de técnicas operacionales especializadas.

• **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Inteligencia Tributaria

El Departamento de Inteligencia Tributaria tendrán su sede en la ciudad de Quito D.M., y contarán con jurisdicción nacional, para la ejecución de las funciones y atribuciones que la normativa tributaria establece, y otras que la Administración Tributaria defina.

El Departamento de Inteligencia Tributaria, podrá contar con equipos de trabajo, distribuidos en las diferentes jurisdicciones territoriales de acuerdo con la estrategia de gestión que definan y establezcan. Estos equipos de trabajo reportarán directamente a sus respectivas unidades administrativas de jurisdicción nacional.

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Informe de servicios de inteligencia operacional.
2. Informes de perfilamientos.
3. Informe de análisis previo de casos.
4. Informe de casos de fraude tributario.
5. Operativos interinstitucionales (Fiscalía, UAFE, Policía, SENA).
6. Informe de análisis de riesgos de fraude tributario estructurado.
7. Tipos de fraude tributario documentado.
8. Gráficos de relacionamiento.
9. Reporte de alertas tempranas para la UAFE.
10. Base de prevención de lavado de activos depurada y administrada.
11. Catastro de personas expuestas públicamente actualizado.
12. Modelos de relacionamiento gráfico de datos documentados.
13. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a Inteligencia Tributaria.
14. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
15. Aplicativos informáticos de Inteligencia Tributaria y Fraude Fiscal administrados.
16. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

1.2.2.5. Dirección Nacional de Grandes Contribuyentes:

- **Misión:** Coordinar y controlar la ejecución de políticas, normas y directrices establecidos, en materia tributaria y jurídica de los sujetos pasivos catalogados como Grandes Contribuyentes; así como también la gestión y resolución de los diferentes actos administrativos, asociados a los procesos de Asistencia y Control al Cumplimiento Tributario, Gestión Administrativa y Jurídico Tributario y Gestión de Cobro.

- **Responsable:** Director/a Nacional de Grandes Contribuyentes

La Dirección Nacional de Grandes Contribuyentes tendrá su sede en la ciudad de Quito D. M. y, contará con jurisdicción nacional para la gestión tributaria del segmento de Grandes Contribuyentes, conforme las definiciones que emita la Administración Tributaria para el efecto.

La Dirección Nacional de Grandes Contribuyentes podrá contar con equipos de trabajo, distribuidos en las diferentes jurisdicciones territoriales de acuerdo con la estrategia de gestión que definan y establezcan. Estos equipos de trabajo reportarán directamente a sus respectivas unidades administrativas de jurisdicción nacional.

• **Atribuciones y responsabilidades:**

- a) Asegurar la aplicación de las políticas, mecanismos, procedimientos y sistemas definidos a nivel nacional, que faciliten la atención a los Grandes Contribuyentes;
- b) Resolver las devoluciones, reclamos de los contribuyentes y atender los juicios que sean interpuestos por estos en los tribunales respectivos; así como, los trámites de transacción tributaria correspondientes a Grandes Contribuyentes;
- c) Asegurar la aplicación de los procedimientos de verificación y control para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los Grandes Contribuyentes;
- d) Requerir a los contribuyentes o terceros, la información necesaria para ejecutar el Plan de Cumplimiento Tributario, en el ámbito de los Grandes Contribuyentes en coordinación con la Subdirección General de Cumplimiento Tributario y la Subdirección General de Desarrollo Organizacional;
- e) Administrar el personal asignado al proceso en las distintas jurisdicciones;
- f) Cumplir con las metas y objetivos de la Dirección Nacional y presentar el informe trimestral de resultados;
- g) Asegurar que los servicios tributarios brindados a los Grandes Contribuyentes operen bajo los estándares institucionales establecidos;
- h) Proponer acciones conjuntas con el usuario interno, para el rediseño o mejoramiento continuo de los procesos operativos y administrativos de la Dirección Nacional de Grandes Contribuyentes, en coordinación con el Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional; y,
- i) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

1.2.2.5.1 Departamento de Control Tributario de Grandes Contribuyentes:

- **Misión:** Ejecutar el Plan de Control Tributario en lo correspondiente a los sujetos pasivos catalogados como Grandes Contribuyentes.
- **Responsable:** Jefe/a Nacional del Departamento de Control Tributario

de Grandes Contribuyentes.

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Informes de detección de riesgos tributarios y sus causas.
2. Casos programados para actuaciones de control intensivos y no intensivos de Grandes Contribuyentes.
3. Catastro de Grandes Contribuyentes actualizado.
4. Controles de catastro tributario y vehicular ejecutados.
5. Controles de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios físicos y electrónicos ejecutados.
6. Controles de omisos ejecutados.
7. Controles no intensivos de veracidad ejecutados, incluye los de índole persuasivo.
8. Determinaciones tributarias ejecutadas.
9. Infracciones tributarias gestionadas.
10. Consultas de valoración previa.
11. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.
12. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
13. Metodologías y criterios técnicos para controles intensivos y no intensivos; así como, el cumplimiento de deberes formales e infracciones para Grandes Contribuyentes.
14. Documentos de apoyo técnico, monitoreo, supervisión, evaluación, y transferencia de conocimiento en materia de los procesos y servicios de su competencia relacionados a Grandes Contribuyentes.
15. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

1.2.2.5.2 Departamento de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes:

- **Misión:** Brindar asistencia e información tributaria, ejecutar planes de cobro tendientes a la recuperación de la cartera, resolver los procesos de devoluciones de impuestos, pagos indebidos o pagos en exceso e impugnaciones de los diferentes actos administrativos, participar en la ejecución de los procesos judiciales y transacción tributaria de los sujetos pasivos catalogados como Grandes Contribuyentes.
- **Responsable:** Jefe/a Nacional del Departamento de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes
- **Gestiones Internas:**

- Gestión Interna Jurídica Tributaria y Cobro
- Gestión Interna de Asistencia, Devoluciones y Reclamos

Gestión Interna Jurídica Tributaria y Cobro:

• Entregables (productos y servicios):

1. Facilidades de pago gestionadas.
2. Obligaciones tributarias compensadas.
3. Gestión persuasiva de cobro ejecutada.
4. Títulos de crédito emitidos.
5. Cartera depurada.
6. Expediente de control de deuda en firme para la gestión coactiva.
7. Cobro asistido al contribuyente.
8. Autos de pago citados.
9. Impulso de causas coactivas ejecutadas.
10. Medidas precautelares y de ejecución aplicadas.
11. Subastas y remates ejecutados.
12. Liquidación de costas procesales.
13. Operativos de gestión coactiva ejecutados.
14. Expediente coactivo gestionado.
15. Patrocinio en procesos judiciales principalmente: tributarios, penales, civiles, garantías jurisdiccionales.
16. Apoyo técnico y asesoría jurídica en temas de Grandes Contribuyentes.
17. Participación y coordinación en audiencias de mediación tributaria.
18. Solicitudes de transacción de Grandes Contribuyentes gestionadas.
19. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.
20. Metodologías y criterios técnicos para la gestión de cobro y patrocinio en procesos judiciales de carácter tributario, constitucional y penal para Grandes Contribuyentes.
21. Documentos de apoyo técnico, monitoreo, supervisión, evaluación, y transferencia de conocimiento en materia de los procesos y servicios de su competencia relacionados a Grandes Contribuyentes.
22. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Asistencia, Devoluciones y Reclamos:

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Información tributaria para Grandes Contribuyentes.
2. Grandes Contribuyentes capacitados.
3. Devoluciones de impuestos resueltas.
4. Pagos indebidos y pagos en exceso resueltos.
5. Acciones para la identificación de posibles riesgos tributarios ejecutadas.
6. Infracciones tributarias gestionadas.
7. Impugnaciones gestionadas.
8. Reclamos formales gestionados.
9. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.
10. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
11. Metodologías y criterios técnicos para asistencia, devoluciones, reclamos y determinaciones complementarias de reclamos para Grandes Contribuyentes.
12. Documentos de apoyo técnico, monitoreo, supervisión, evaluación, y transferencia de conocimiento en materia de los procesos y servicios de su competencia relacionados a Grandes Contribuyentes.
13. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

1.3. Procesos Adjetivos

1.3.1. Nivel Directivo

1.3.1.1. Subdirección General de Desarrollo Organizacional

• **Misión:** Coordinar la planificación, gestión y control estratégico institucional alineado a las nuevas tecnologías de la información, estudios e investigaciones, desarrollo e innovación en los procesos de gestión operacional y talento humano de la institución.

• **Responsable:** Subdirector/a General de Desarrollo Organizacional

• **Atribuciones y responsabilidades:**

- a) Aprobar, coordinar y dar seguimiento a los proyectos emblemáticos de la institución de acuerdo con las políticas y herramientas internas establecidas, incluye aprobar los procedimientos de contratación de dichos proyectos conforme a la normativa establecida;
- b) Articular propuestas de mejora e innovación en los procesos y servicios institucionales que permitan desarrollar la estrategia institucional establecida;

- c) Dirigir y coordinar las acciones enfocadas a la implementación del modelo de gestión institucional con énfasis en la arquitectura institucional y seguridad en el ámbito de su competencia;
- d) Aprobar los estudios e investigaciones de carácter tributario en beneficio de la administración y la sociedad en términos de políticas fiscales y tributarias;
- e) Coordinar y evaluar la gestión de los procesos tecnológicos, planificación, administrativos, financieros y de talento humano;
- f) Dirigir los acuerdos nacionales de gestión e intercambio de información que contribuyan al desarrollo institucional;
- g) Proponer y establecer las relaciones interinstitucionales, nacionales o internacionales que sean de interés para el SRI, así como el asignar a los funcionarios responsables para mantenerlas;
- h) Coordinar la programación para la comunicación y difusión de los temas de interés institucional, y los mecanismos de comunicación interna y externa;
- i) Aprobar la arquitectura institucional establecida; y,
- j) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

1.3.2. Nivel de Asesoría

1.3.2.1. Dirección Nacional de Auditoría Interna

- **Misión:** Examinar y evaluar las operaciones y actividades de la Institución mediante la ejecución de auditorías, exámenes especiales y acciones de control con sujeción a las disposiciones legales y normativas, así como proporcionar asesoría técnica y administrativa, que permitan el logro de los objetivos institucionales.

- **Responsable:** Director/a Nacional de Auditoría Interna.

- **Atribuciones y responsabilidades:**

Las atribuciones, responsabilidades y entregables (productos y servicios) ejecutados por esta unidad administrativa serán los previstos en el Reglamento Sustitutivo para la Organización, Funcionamiento y Dependencia Técnica y Administrativa de las Unidades de Auditoría Interna de las Entidades que controla la Contraloría General del Estado.

1.3.2.2. Departamento de Asuntos Internos

- **Misión:** Prevenir y combatir actos de corrupción, faltas e infracciones administrativas y cualquier otro acto que contravenga los intereses institucionales a través de controles, investigaciones, inspecciones y

evaluaciones de servicios, que promuevan integridad, seguridad y eficiencia en el uso de los recursos de la Administración Tributaria.

- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Asuntos Internos

- **Gestiones Internas:**

- Gestión Interna de Investigación Interna
- Gestión Interna de Evaluación Interna
- Gestión Interna de Seguridad Interna

Gestión Interna de Investigación Interna:

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Denuncias administrativas gestionadas.
2. Informe de verificación de conductas irregulares de servidores de la institución.
3. Informe de perfilamiento de riesgo de servidores de la institución.
4. Informe de controles preventivos de fraude interno.
5. Reporte de incidentes de fraude interno.
6. Informe de estilos de vida de servidores de la institución.
7. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas en materia de investigación interna.
8. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
9. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Evaluación Interna:

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Plan anual de Evaluación interna aprobado.
2. Informe de evaluaciones internas ejecutadas.
3. Matriz de Riesgos de Fraude Interno consolidada.
4. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos en materia de Evaluación Interna.
5. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
6. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Seguridad Interna

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Plan de gestión de la seguridad institucional.
2. Incidentes institucionales consolidados.
3. Riesgos institucionales consolidados.
4. Sistema de Gestión de Continuidad Institucional administrado.
5. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información administrado.
6. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a la gestión de seguridad interna.
7. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
8. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

1.3.2.3. Dirección Nacional Jurídica

• **Misión:** Brindar asesoría especializada y de calidad en materia jurídica para todos los procesos de la institución, así como, coordinar y gestionar las acciones jurídicas y de transacción tributaria correspondientes.

• **Responsable:** Director/a Nacional Jurídico

• **Atribuciones y responsabilidades:**

- a) Asesorar a las autoridades y unidades administrativas de la institución sobre la correcta aplicación e interpretación de normas legales, en temas relacionados con la misión institucional y en las áreas de derecho aplicables;
- b) Coordinar y gestionar con las entidades competentes la defensa jurídica de la entidad en el ámbito de las competencias institucionales;
- c) Representar al Servicio de Rentas Internas en los actos de carácter procesal jurídico que el Director General considere pertinente;
- d) Coordinar y gestionar los procesos jurídicos y de transacción tributaria en el ámbito de las gestiones internas;
- e) Proponer y participar en la elaboración y actualización de la normativa legal que regula la gestión de la institución;
- f) Evaluar leyes, reglamentos y decretos solicitados por la autoridad institucional;
- g) Validar la normativa secundaria solicitada por la autoridad institucional;
- h) Monitorear la gestión de las acciones judiciales y administrativas correspondientes a la institución;
- i) Establecer políticas, lineamientos y demás disposiciones necesarias para la elaboración, documentación, ejecución y supervisión de las

entregables (productos y servicios) a cargo de la Dirección Nacional jurídica;

- j) Coordinar la aplicación del régimen disciplinario establecido en la ley, con las instancias internas y externas correspondientes; y,
- k) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

1.3.2.3.1. Departamento de Normativa y Consultas:

- **Misión:** Diseñar y proponer políticas, proyectos de reformas normativas tributarias 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 en la administración y control tributario; así mismo, brindar asesoramiento a las unidades administrativas y atención de consultas formales en materia tributaria.

- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Normativa y Consultas

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Proyectos de reformas legales y reglamentarias tributarias.
2. Proyectos de resoluciones y circulares tributarias de aplicación general publicados.
3. Propuestas normativas vinculadas al tema impositivo.
4. Convenios tributarios internacionales.
5. Consultas tributarias internas atendidas.
6. Consultas tributarias externas formales atendidas.
7. Extractos de las absoluciones a las consultas tributarias externas publicadas en el Registro Oficial.
8. Bases de datos nacional de consultas tributarias absueltas.
9. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos para la absolución de consultas internas y externas tributarias; así como, para aplicación de la normativa tributaria de su competencia.
10. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.

1.3.2.3.2. Departamento Procesal Jurídico Tributario

- **Misión:** Brindar asesoramiento en materia legal y jurídica en las áreas de derecho constitucional, tributario, procesal y penal, orientado a la correcta toma de decisiones por parte de los directivos y demás unidades internas.

- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento Procesal Jurídico Tributario

- **Gestiones Internas:**

- Gestión Interna Penal
- Gestión Interna de Procuración

Gestión Interna Penal

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Patrocinio en procesos penales solicitados por el Director General o Director Nacional Jurídico.
2. Base de juicios y difusión de extractos de la jurisprudencia penal emitida por el órgano jurisdiccional competente a nivel nacional.
3. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos en procesos de gestión penal.
4. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.

Gestión Interna de Procuración

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Patrocinio en procesos judiciales, principalmente de carácter tributario, civil, constitucional, solicitados por el Director General o el Director Nacional Jurídico.
2. Base de juicios y difusión de extractos de la jurisprudencia en materia tributaria emitida por el órgano jurisdiccional competente.
3. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos en procesos judiciales de carácter tributario, civil, constitucional y procesos de Procuración.
4. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
5. Aplicativos informáticos de gestión de juicios administrados.

1.3.2.3.3. Departamento Procesal Jurídico Administrativo

- **Misión:** Brindar asesoramiento jurídico integral, especialmente respecto de los procedimientos tributarios y administrativos que permitan una operación ágil y eficiente de la entidad; así como coordinar accionar que permitan la entrega oportuna de productos y servicios.

- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento Procesal Jurídico Administrativo

• **Gestiones Internas:**

- Gestión Interna de Recursos de Revisión
- Gestión Interna de Devoluciones y Reclamos
- Gestión Interna de Jurídico Administrativo

Gestión Interna de Recursos de Revisión:

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Recursos de revisión atendidos.
2. Difusión de criterios relevantes en relación con recursos de revisión.
3. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, de conformidad con la ley.
4. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
5. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos en materia de Recursos de Revisión.
6. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Devoluciones y Reclamos

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos en materia de: gestión de devoluciones de impuestos pagados debidamente, indebidamente y en exceso; así como, reclamos y determinaciones complementarias de reclamos.
2. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
3. Aplicativos informáticos de Devoluciones y Reclamos administrados.
4. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Jurídico Administrativo

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Patrocinio de juicios contenciosos administrativos o laborales.
2. Base de consultas administrativas, contratos y juicios en materia administrativa.
3. Consultas jurídicas en materia administrativa absueltas.
4. Contratos administrativos de la Dirección Nacional suscritos en base a la normativa Contratación Pública vigente.

5. Convenios interinstitucionales que involucren obligaciones de la Administración Tributaria en materia administrativa.
6. Régimen disciplinario.
7. Participación en comisiones técnicas y apoyo en procedimientos precontractuales.
8. Procedimientos administrativos internos y externos, inclusive los de derechos intelectuales, gestionados.
9. Proyectos de resoluciones de carácter administrativo.
10. Proyectos de recursos administrativos cuya competencia es de la Dirección General.
11. Extractos de las absoluciones a las consultas administradas difundidas.
12. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos en materia Jurídico Administrativa.
13. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.

1.3.2.3.4. Departamento de Gestión Transacción Tributaria:

- **Misión:** Gestionar y coordinar los casos de transacción tributaria con la finalidad de ejecutar y recaudar oportunamente las obligaciones tributarias, evitando posibles litigios y controversias conforme lo establecido en la norma como materia transigible.

- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Gestión Transacción Tributaria

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Base de gestión de solicitudes de transacción tributaria.
2. Participación y coordinación en audiencias de mediación tributaria.
3. Solicitudes de transacción gestionadas.
4. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos para la gestión de transacciones tributarias.
5. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
6. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

1.3.2.4. Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica.

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

- **Responsable:** Director/a Nacional de Planificación y Gestión Estratégica

Será suficiente un informe técnico de la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica y un acto normativo administrativo institucional para incorporar o eliminar productos y entregables (productos y servicios) en los procesos organizacionales, siempre que no implique reformas a la estructura organizacional.

• **Atribuciones y responsabilidades:**

- a) Garantizar la aplicación en la entidad de las políticas, normas, lineamientos, metodologías, modelos, instrumentos y procedimientos emitidos por los organismos rectores en materia de planificación, finanzas, administración pública y los organismos de control;
- b) Consolidar los planes estratégicos, plurianuales, anuales y operativos de la institución en articulación con el Plan Nacional de Desarrollo;
- c) Determinar los lineamientos y directrices para la elaboración de planes, programas y proyectos institucionales, así como para su monitoreo, seguimiento y evaluación correspondiente;
- d) Coordinar, supervisar y monitorear la implementación de políticas, normas técnicas, metodologías y herramientas para la ejecución de los procesos de reforma o reestructura institucional legalmente dispuestos;
- e) Organizar y controlar la ejecución de las actividades derivadas de las estrategias aprobadas para la mejora del clima laboral y cultura organizativa de la entidad;
- f) Aprobar las reformas y reprogramaciones al Plan Operativo Anual;
- g) Organizar y supervisar el desarrollo y ejecución de proyectos estratégicos orientados a la optimización y modernización de la gestión institucional;
- h) Supervisar la medición del grado de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y de gobierno, en el ámbito tributario y de gestión institucional;
- i) Monitorear y determinar acciones de control y mejora para garantizar la ejecución presupuestaria, la gestión de gobierno por resultados, los compromisos presidenciales, disposiciones internas y otros mecanismos de seguimiento y evaluación institucionales e interinstitucionales;
- j) Proponer procesos de mejora e innovación institucional que promuevan la calidad, eficacia y eficiencia de la gestión, en el marco de la arquitectura institucional por procesos determinada por los organismos competentes en la materia;
- k) Aprobar los documentos institucionales que norman la ejecución de los procesos y las propuestas de mejora para el sistema de gestión

interna, así como los procedimientos y demás instrumentos que la administración por procesos demande;

- l) Administrar el equipo de Coordinadores de Proyectos, quienes serán los responsables de la gestión e implementación de proyectos institucionales en conjunto con el Departamento de Planes, Programas y Proyectos;
- m) Establecer las metas de recaudación tributaria en el ámbito nacional y regional, en coordinación con el Ministerio de Finanzas;
- n) Presentar los estudios e investigaciones de carácter tributario en beneficio de la administración y la sociedad en términos de políticas fiscales y tributarias;
- o) Promover la cooperación interinstitucional para la investigación y especialización en temas fiscales y tributarios;
- p) Apoyar, supervisar y monitorear los procesos desconcentrados;
- q) Articular la implementación de la arquitectura institucional; y,
- r) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

1.3.2.4.1. Departamento de Planificación Institucional

- **Misión:** Asegurar el proceso de planificación y control institucional de manera integral procurando el cumplimiento de los objetivos y planes institucionales.

- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Planificación Institucional

- **Gestiones Internas:**

- Gestión Interna de Planificación Institucional
- Gestión Interna de Control de Gestión
- Gestión Interna de Previsiones y Estadísticas
- Gestión Interna de Investigaciones y Estudios

Gestión Interna de Planificación Institucional

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Plan Estratégico Institucional.
2. Programación Anual de la Planificación.
3. Informe de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional y Programación Anual de la Planificación.
4. Matriz de competencias aprobada.
5. Modelo de gestión institucional.
6. Creación o ampliación de estructuras desconcentradas.

7. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a Planificación Institucional.
8. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
9. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Control de Gestión

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Informes analíticos de la gestión institucional.
2. Sistema de indicadores de gestión administrado.
3. Reportes de la gestión institucional.
4. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a Control de Gestión.
5. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
6. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Previsiones y Estadísticas

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Proyecciones de ingresos tributarios recaudados por el SRI.
2. Metas de recaudación a nivel nacional.
3. Previsión de recaudación a nivel nacional.
4. Estadísticas de recaudación a nivel nacional.
5. Análisis descriptivo del comportamiento de la recaudación tributaria.
6. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a Previsiones y Estadística.
7. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
8. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Investigaciones y Estudios

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Estudios de evaluación y propuesta de políticas públicas relacionadas con el ámbito fiscal y de incidencia distributiva económica y fiscal.
2. Investigaciones en el ámbito tributario y gestión de la Administración Tributaria.

3. Encuentros de debate en el ámbito de los estudios e investigaciones desarrollados.
4. Manual de Gasto Tributario.
5. Informes e indicadores de coyuntura económica y fiscal.
6. Publicaciones de estudios, investigaciones, informes e indicadores de coyuntura.
7. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a Investigaciones y Estudios.
8. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
9. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

1.3.2.4.2. Departamento de Planes, Programas y Proyectos

- **Misión:** Administrar el portafolio de planes, programas y proyectos institucionales alineados con la planificación estratégica, así como la integración con los demás instrumentos de la planificación pública, dar soporte metodológico y acompañamiento al equipo de gerentes de proyectos.

- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Planes, Programas y Proyectos

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Portafolio de programas y proyectos institucionales.
2. Herramientas para la gestión de programas y proyectos administradas.
3. Informes / reportes de seguimiento y control en la ejecución de programas y proyectos institucionales.
4. Matriz de asignación de recursos para programas y proyectos institucionales.
5. Informe del cumplimiento metodológico de gestión de proyectos.
6. Informe de evaluación de programas o proyectos implementados.
7. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a la gestión de programas y proyectos.
8. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.

1.3.2.4.3. Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

- **Misión:** Implementar un sistema de gestión de calidad y mejora continua basado en principios de excelencia operacional y cambio de la cultura organizacional.
- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional
- **Gestiones Internas:**
 - Gestión Interna de Gestión de Procesos
 - Gestión Interna de Calidad del Servicio y Cambio Institucional

Gestión Interna de Gestión de Procesos

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Arquitectura del negocio gestionada.
2. Estructura organizacional y Estatuto orgánico.
3. Catálogos de procesos y servicios administrados
4. Procesos y servicios institucionales diseñados y actualizados.
5. Análisis de procesos y servicios institucionales.
6. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a Gestión de Procesos.
7. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.

Gestión Interna Calidad del Servicio y Cambio Institucional

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Estrategias de gestión del cambio implementadas.
2. Clima laboral medido y cultura organizacional diagnosticada.
3. Evaluación de segunda parte a procesos y servicios institucionales.
4. Nivel de madurez institucional gestionada.
5. Intranet institucional administrada.
6. Arquitectura institucional diseñada a nivel estratégico.
7. Asesoría en la arquitectura institucional generada.
8. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos en materia de Gestión de la Calidad del Servicio y Cambio Institucional.
9. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
10. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

1.3.2.5. Dirección Nacional de Tecnología

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

- **Responsable:** Director/a Nacional de Tecnología

La Dirección Nacional de Tecnología podrá contar con equipos de trabajo en la jurisdicción donde se encuentre ubicado el centro de cómputo que aloje el ambiente de contingencia.

- **Atribuciones y responsabilidades:**

- a) Coordinar y controlar la elaboración y ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), programación anual de iniciativas y proyectos de la DNT, Plan Anual de Compras de TIC alineados al Plan Estratégico Institucional, al cumplimiento del Plan Nacional de Gobierno Electrónico y a las políticas y objetivos gubernamentales;
- b) Desarrollar y presentar los estudios de factibilidad técnica para la postulación y validación de proyectos con componente tecnológico;
- c) Gestionar la aprobación de proyectos de gobierno electrónico, ante los órganos gubernamentales competentes, así como facilitar la información ex ante y ex post de proyectos de inversión, gasto corriente y presupuesto externo, dentro del ámbito de su gestión;
- d) Aprobar los términos de referencia y especificaciones técnicas requeridos, informes de administración de contratos de bienes y servicios relacionados con el área de TIC;
- e) Gestionar la implementación de las acciones necesarias para la aplicación de los controles tecnológicos del esquema gubernamental de seguridad de la información;
- f) Establecer y gestionar el ciclo de vida de los componentes tecnológicos de la institución administrados por la Dirección Nacional de Tecnología;
- g) Definir las directrices para la asistencia y soporte técnico, cambio y renovación continua de software y hardware, capacidad, disponibilidad y continuidad de los aplicativos, sistemas y servicios informáticos de la entidad, alineados a las políticas nacionales;
- h) Aprobar informes de gestión tecnológica, acuerdos e indicadores de niveles de servicio y calidad a nivel interno y externo de: aplicativos, proyectos tecnológicos, sistemas y servicios informáticos de la institución;
- i) Establecer y aprobar el Plan de Mantenimiento de los Activos Tecnológicos;

- j) Asegurar la implementación de la arquitectura tecnológica a fin de optimizar la organización de los componentes tecnológicos, su comportamiento e interacción;
- k) Observar y ejercer las atribuciones que competan a la unidad de conformidad a las disposiciones establecidas en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, su Reglamento General de aplicación y demás cuerpos legales y normativos aplicables;
- l) Asegurar la calidad en la implementación de sistemas de información desarrollados y adquiridos, a través de la coordinación y ejecución de procesos de desarrollo, pruebas y certificación;
- m) Definir políticas, procedimientos, guías, formatos, estándares y demás lineamientos técnicos para el diseño, construcción, operación y mantenimiento de los productos y servicios tecnológicos;
- n) Asesorar y presentar propuestas a la Subdirección General de Desarrollo Organizacional y Dirección General, sobre el aprovechamiento e innovación de tecnologías de la información y comunicación;
- o) Disponer los lineamientos para la elaboración e implementación del Plan de Información Institucional, así como su óptima administración;
- p) Gestionar los acuerdos nacionales de gestión e intercambio de información que contribuyan al desarrollo institucional; y,
- q) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

1.3.2.5.1. Departamento de Planificación TI y Gestión de Información-Datos:

• **Misión:** Elaborar y gestionar la planificación institucional de tecnología, diseñar servicios tecnológicos, estandarizar la arquitectura tecnológica e investigar y presentar propuestas de innovación, en apego a las estrategias y necesidades institucionales; así como, gestionar el gobierno de la información basada en la gestión de datos estructurados y no estructurados considerando las herramientas tecnológicas que correspondan.

• **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Planificación TI y Gestión de Información-Datos.

• **Gestiones Internas:**

- Gestión Interna de Gestión de Planificación Tecnológica
- Gestión Interna de Gestión de Información
- Gestión Interna de Gestión de Datos y Arquitectura Tecnológica

Gestión Interna de Gestión de Planificación Tecnológica

• Entregables (productos y servicios):

1. Plan institucional de tecnologías de la información elaborado y monitoreado.
2. Planes operativos de tecnología elaborados, gestionados y monitoreados.
3. Catálogo de servicios tecnológicos actualizado y gestionado.
4. Acuerdos de nivel de servicio y acuerdos operacionales para servicios tecnológicos.
5. Plan de capacidad de los servicios tecnológicos elaborado, gestionado y monitoreado.
6. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos para la planificación TI y diseño.

Gestión Interna de Gestión de Información

• Entregables (productos y servicios):

1. Plan anual de gestión de casos de información.
2. Arquitectura de Información y Registro de Dominios de Información.
3. Diagnóstico del uso y calidad de la información.
4. Necesidades de información interna gestionadas en coordinación con las unidades administrativas responsables de la información.
5. Acuerdos nacionales de intercambio de información.
6. Herramientas de explotación de información.
7. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos para la gestión integral de la información.
8. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Gestión de Datos y Arquitectura Tecnológica

• Entregables (productos y servicios):

1. Tecnologías emergentes investigadas y propuestas.
2. Arquitectura tecnológica de aplicación, datos, infraestructura definida.
3. Estándares y guías de implementación elaborados.
4. Roadmap de componentes tecnológicos administrado.
5. Investigación de cambios y problemas en componentes tecnológicos ejecutados.
6. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos para la arquitectura tecnológica.

1.3.2.5.2. Departamento de Desarrollo

- **Misión:** Diseñar e implementar productos y servicios tecnológicos que se integren en el entorno de producción, considerando las estrategias establecidas por la institución para que los mismos se adecuen a las necesidades institucionales, sean eficientes, accesibles y cumplan con los estándares de calidad y aporten valor a la organización.

- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Desarrollo

- **Gestiones Internas:**

- Gestión Interna de Desarrollo y Mantenimiento
- Gestión Interna Ingeniería de Datos

Gestión Interna de Desarrollo y Mantenimiento

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Análisis, diseño, codificación y pruebas ejecutadas en ambiente de desarrollo de nuevas aplicaciones institucionales.
2. Aplicaciones informáticas institucionales, puestas en producción, documentadas y estabilizadas.
3. Herramientas para el análisis, diseño y desarrollo de aplicaciones administradas.
4. Catastro de soluciones informáticas complementarias actualizado.
5. Incidentes, cambios, problemas y requerimientos de aplicaciones institucionales resueltos.
6. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a Desarrollo y Mantenimiento.
7. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.

Gestión Interna Ingeniería de Datos

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Modelos para la ingeniería de datos estructurados y no estructurados implementados y actualizados.
2. Interacciones de modelos para la ingeniería de datos estructurados y no estructurados resueltos.
3. Acuerdos de intercambio de información automatizados y actualizados.
4. Herramientas para la ingeniería de datos estructurados y no estructurados administradas.
5. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos para la gestión de la ingeniería de datos estructurados y no estructurados.

1.3.2.5.3. Departamento de Infraestructura y Operaciones

- **Misión:** Mantener y gestionar continuamente la infraestructura tecnológica, enfocándose en asegurar que los servicios cumplan los niveles acordados. Englobar todas las actividades del día a día dedicadas al mantenimiento de la infraestructura y asegurar que los servicios se están prestando con normalidad.
- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Infraestructura y Operaciones
- **Gestiones Internas:**
 - Gestión Interna de Soporte a Usuarios
 - Gestión Interna de Centro de Cómputo
 - Gestión Interna de Redes y Comunicaciones

Gestión Interna de Soporte a Usuarios

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Mesa de servicios tecnológicos gestionada.
2. Incidentes tecnológicos administrados.
3. Requerimientos tecnológicos administrados.
4. Incidentes, cambios, problemas y requerimientos de estaciones de trabajo resueltos.
5. Activos tecnológicos de usuario final y servicios de soporte a usuarios administrados y disponibles.
6. Inventario de hardware y software de las computadoras, de escritorio y portátiles.
7. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a Soporte a Usuarios.
8. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
9. Aplicativos informáticos de Soporte a usuarios administrados.

Gestión Interna de Centro de Cómputo

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Operación de la infraestructura tecnológica administrada.
2. Infraestructura de hardware base y componentes de software base disponibles, en los ambientes de producción y contingencia.
3. Incidentes, cambios, problemas, requerimientos y eventos de hardware y software base de componentes resueltos.

4. Componentes de hardware y software base de procesamiento y almacenamiento gestionados.
5. Solicitudes de liberaciones en ambiente de producción ejecutados.
6. Eventos tecnológicos administrados.
7. Monitoreo y atención de alertas de la infraestructura de hardware y software base.
8. Activos tecnológicos a nivel de infraestructura de hardware y software base gestionados.
9. Infraestructura de hardware y software base provisionado e implementado.
10. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a Centro de Computo.
11. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.

Gestión Interna de Redes y Comunicaciones

• Entregables (productos y servicios):

1. Servicios e infraestructura de redes y telecomunicaciones disponibles.
2. Incidentes, cambios, problemas, requerimientos, eventos de redes y telecomunicaciones resueltos.
3. Servicios complementarios de comunicaciones administrados y disponibles.
4. Servicios de redes cableadas e inalámbricas administrados y disponibles.
5. Servicios de enlaces de datos e internet administrados y disponibles.
6. Disponibilidad de servicios tecnológicos administrada.
7. Problemas tecnológicos administrados.
8. Activos tecnológicos a nivel de infraestructura de redes y comunicaciones gestionados.
9. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a Redes y Comunicaciones.
10. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.

1.3.2.5.4. Departamento de Seguridad Informática

- **Misión:** Implementar y gestionar los controles y salvaguardas que permitan garantizar el cumplimiento de los niveles de seguridad y calidad que requieren los servicios tecnológicos, basados en una gestión de riesgos tecnológicos con una administración eficaz y eficiente de las soluciones de seguridad y aseguramiento de calidad de los servicios tecnológicos.

- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Seguridad Informática

- **Gestiones Internas:**

- Gestión Interna de Seguridad Informática
- Gestión Interna de Control y Aseguramiento de Calidad (QA)

Gestión Interna de Seguridad Informática

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Accesos lógicos para usuarios finales gestionados.
2. Continuidad de servicios tecnológicos gestionada.
3. Incidentes de seguridad informática gestionados.
4. Riesgos de seguridad informática gestionados.
5. Controles de seguridad en servicios tecnológicos implementados.
6. Sistema de seguridad informática administrado.
7. Cambios, problemas y requerimientos de seguridad informática atendidos y resueltos.
8. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos de Seguridad Informática para servicios tecnológicos.

Gestión Interna de Control y Aseguramiento de Calidad (QA)

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Guía de aseguramiento de calidad.
2. Pruebas no funcionales ejecutadas.
3. Cambios tecnológicos administrados.
4. Liberaciones administradas.
5. Base de elementos de configuración administrada.
6. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos en materia de Gestión del Control y Aseguramiento de la Calidad (QA).
7. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
8. Aplicativos informáticos para el Control y Aseguramiento de la Calidad (QA) administrados.

1.3.2.6. Departamento de Comunicación Institucional

- **Misión:** Coordinar la implementación de estrategias comunicacionales y relaciones públicas que potencien la imagen e identidad del SRI.

- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Comunicación Institucional

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Plan Estratégico de comunicación.
2. Página web actualizada de conformidad con las disposiciones legales vigentes.
3. Cuentas de redes sociales institucionales gestionadas.
4. Diseño e imagen institucional gestionados.
5. Contenido comunicacional gestionado.
6. Relaciones públicas institucionales gestionadas.
7. Eventos institucionales gestionados.
8. Producción audiovisual institucional gestionada.
9. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a Comunicación Institucional.
10. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
11. Aplicativos informáticos administrados.
12. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

1.3.3. Nivel de Apoyo

1.3.3.1. Dirección Nacional Administrativa Financiera

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

- **Responsable:** Director/a Nacional Administrativo Financiero.

- **Atribuciones y responsabilidades:**

- a) Garantizar la disponibilidad, buen uso y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles y servicios administrativos institucionales, mediante la definición de directrices y aprobación para la adquisición y mantenimiento de estos;
- b) Coordinar, evaluar y asesorar sobre los procedimientos de contratación pública;
- c) Garantizar la integridad del personal y la seguridad de los bienes institucionales;
- d) Formular y poner en conocimiento de la máxima autoridad, para su autorización, las resoluciones para ejecutar los procesos de venta,

- remate, donación o destrucción de bienes institucionales;
- e) Autorizar los gastos establecidos en el presupuesto y ordenar pagos con la autorización previa expresa de la autoridad competente;
 - f) Coordinar con la unidad de Planificación y Gestión Estratégica, la supervisión y monitoreo a la ejecución del presupuesto institucional de conformidad con los planes, programas y proyectos establecidos;
 - g) Disponer los mecanismos, instrumentos y procedimientos específicos de control interno y previo en los procesos administrativos y financieros de la entidad;
 - h) Garantizar la razonabilidad, oportunidad y consistencia de la información generada en los procesos contables, presupuestarios y de tesorería de la institución;
 - i) Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base las directrices establecidas;
 - j) Apoyar, supervisar y monitorear los procesos desconcentrados;
 - k) Observar y ejercer las atribuciones y obligaciones específicas determinadas en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, con mayor énfasis en aquellas alineadas a sus competencias;
 - l) Autorizar la utilización del parque automotor de la institución, acorde a la legislación vigente;
 - m) Coordinar la contratación de seguros de bienes;
 - n) Coordinar las acciones para la elaboración y actualización del Cuadro General de Clasificación Documental y la Tabla de Plazos de Conservación Documental, así como los inventarios documentales y la guía de archivo para su validación y registro por el ente competente;
 - o) Proponer reglamentos y directrices internas que regulen la administración documental institucional;
 - p) Proponer y aplicar directrices de administración presupuestaria y financiera, provisión de bienes y servicios del SRI;
 - q) Proponer y aplicar las directrices de desconcentración de gestión administrativa financiera;
 - r) Programar, dirigir y controlar las actividades administrativas, de documentación, económicas y financieras de la institución, de conformidad con las políticas emanadas de la autoridad y con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes;
 - s) Supervisar aquellos actos administrativos relacionados con la administración del recurso económico y financiero del SRI; y,
 - t) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

1.3.3.1.1. Departamento Administrativo

- **Misión:** Administrar los recursos materiales de la institución con

eficiencia y transparencia.

• **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento Administrativo

• **Gestiones Internas:**

- Gestión Interna de Adquisiciones y Servicios Generales
- Gestión Interna de Mantenimiento e Infraestructura
- Gestión Interna de Bienes Institucionales

• **Gestión Interna de Adquisiciones y Servicios Generales**

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Plan anual de contratación de las unidades a nivel de gestión central.
2. Procesos precontractuales gestionados.
3. Servicios generales institucionales gestionados.
4. Plan anual de contratación a nivel nacional evaluado.
5. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos para la gestión de Adquisiciones.
6. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
7. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Mantenimiento e Infraestructura

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Plan de mantenimientos preventivos y correctivos de bienes institucionales.
2. Estudios y diseños para la contratación de obras, servicios y consultoría, para el mantenimiento, remodelación o construcción, correspondiente a la infraestructura física institucional de bienes, equipos e inmuebles.
3. Proyectos de infraestructura física, mantenimiento y adquisición de bienes administrados y fiscalizados.
4. Centro de control habilitado.
5. Política ambiental nacional gestionada.
6. Seguridad física gestionada.
7. Plan nacional de infraestructura física.
8. Infraestructura telefónica administrada.
9. Red pasiva de cableado estructurado, fibra óptica y redes eléctricas administradas.
10. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a la gestión de Mantenimiento e Infraestructura.

11. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
12. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Bienes Institucionales

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Base de datos de bienes institucionales actualizada.
2. Bienes institucionales y en custodia asegurados.
3. Bienes institucionales dados de baja.
4. Bienes institucionales constatados físicamente.
5. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos para la gestión de Bienes Institucionales.
6. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
7. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

1.3.3.1.2. Departamento Financiero

- **Misión:** Administrar los recursos financieros de la institución con eficiencia y transparencia.

- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento Financiero

- **Gestiones Internas:**

- Gestión Interna de Presupuesto
- Gestión Interna de Contabilidad Institucional
- Gestión Interna de Tesorería

Gestión Interna de Presupuesto

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Proforma presupuestaria institucional anual.
2. Certificación de asignación presupuestaria.
3. Registros presupuestarios.
4. Informes presupuestarios.
5. Ejecución presupuestaria controlada y evaluada.
6. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a la gestión de Presupuesto.
7. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y

- servicios de su competencia.
8. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Contabilidad Institucional

• Entregables (productos y servicios):

1. Operaciones contables del nivel de gestión central organizadas y registradas.
2. Obligaciones tributarias institucionales organizadas y gestionadas.
3. Expedientes financieros validados y archivados.
4. Comisiones de servicios institucionales gestionadas.
5. Informes financieros.
6. Saldos de cuentas conciliados.
7. Anticipos de fondos.
8. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos para la gestión de Contabilidad Institucional.
9. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
10. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Tesorería

• Entregables (productos y servicios):

1. Arqueos de fondos gestionados.
2. Conciliación bancaria gestionada.
3. Comprobantes de pago gestionados.
4. Garantías custodiadas y gestionadas.
5. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos para la gestión de Tesorería.
6. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
7. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

1.3.3.1.3. Secretaría General

• **Misión:** Certificar los actos administrativos y normas expedidas por la institución, custodiar y salvaguardar la documentación interna o externa y prestar atención eficiente, eficaz y oportuna a clientes internos o externos.

• **Responsable:** Secretario/a General

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Actos: administrativos, de simple administración y normativos institucionales certificados.
2. Actos administrativos y normativos institucionales publicados en Registro Oficial.
3. Notificaciones ejecutadas.
4. Cuadro general de clasificación documental y tabla de plazos de conservación documental aprobados.
5. Plan anual de baja documental.
6. Requerimientos de expedientes archivados atendidos.
7. Archivo de planta central gestionado.
8. Registros de ingreso y egreso de correspondencia.
9. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionada a Secretaría.
10. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
11. Aplicativos informáticos de gestión documental administrados.
12. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

1.3.3.2. Dirección Nacional del Talento Humano

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

• **Responsable:** Director/a Nacional de Talento Humano.

• **Atribuciones y responsabilidades:**

- a) Establecer las directrices; así como, aplicar, gestionar y monitorear la gestión del talento humano;
- b) Programar, dirigir y controlar las actividades del talento humano, de acuerdo con las políticas emanadas de la autoridad y con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes;
- c) Coordinar la elaboración de planes, programas y proyectos de la gestión de talento humano; así como, evaluar sus resultados;
- d) Coordinar, consolidar, aprobar y controlar la ejecución del Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano;
- e) Coordinar, consolidar y presentar la planificación del talento humano necesaria para la ejecución de los procesos en las diferentes unidades administrativas de la institución y gestionar su aprobación por parte del Ministerio del Trabajo;

- f) Absolver consultas en aspectos relacionados a la gestión del talento humano;
- g) Presentar los proyectos de Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos institucional y demás instrumentos de gestión interna y tramitar su aprobación ante las instituciones competentes.
- h) Coordinar, gestionar y controlar la ejecución del Plan de Evaluación del Desempeño y su cronograma de aplicación;
- i) Proponer y ejecutar el plan de seguridad y salud ocupacional;
- j) Administrar las estructuras posicionales, en función de la misión, objetivos, procesos y actividades de la organización y productos;
- k) Coordinar y gestionar acciones para el pago de horas extras, sobresueldos y nóminas del personal de la institución.
- l) Coordinar, gestionar y ejercer las atribuciones y responsabilidades específicas determinadas en la normativa legal vigente en materia establecida en la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento General de aplicación, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo y demás normativa legal vigente en materia de administración y manejo técnico del talento humano y seguridad y salud ocupacional.
- m) Proponer y supervisar el cumplimiento de políticas y normas para la gestión del talento humano, gestión financiera y administrativa de la entidad, dentro del marco legal vigente;
- n) Apoyar, supervisar y monitorear los procesos desconcentrados;
- o) Promover el cumplimiento del Código de Ética y establecer mecanismos que fomenten la adopción de valores y principios éticos profesionales;
- p) Gestionar la capacitación para los servidores en el ámbito tributario y materias complementarias para fortalecer sus perfiles respecto a competencias técnicas y conductuales;
- q) Observar y ejercer las atribuciones y obligaciones específicas determinadas en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, con mayor énfasis en aquellas alineadas a sus competencias;
- r) Coordinar y gestionar la selección, incorporación, e inducción del talento humano; y,
- s) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

1.3.3.2.1. Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano

- **Misión:** Aplicar los subsistemas de planificación, clasificación, formación, capacitación y evaluación del desempeño del talento humano.

- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Planificación y Desarrollo de Talento Humano

- **Gestiones Internas:**

- Gestión Interna de Programación y Clasificación del Talento Humano
- Gestión Interna de Desempeño del Talento Humano
- Gestión Interna de Desarrollo del Talento Humano

Gestión Interna de Programación y Clasificación del Talento Humano

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Planificación anual del Talento Humano y sus reformas.
2. Traslados y traspasos administrativos.
3. Habilitación de partidas vacantes.
4. Contratos ocasionales.
5. Creación de puestos fijos.
6. Supresión de puestos.
7. Prácticas preprofesionales/ pasantías.
8. Cambios administrativos.
9. Intercambios voluntarios de puestos.
10. Estructura Posicional.
11. Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos y sus reformas.
12. Informes técnicos de clasificación de puestos.
13. Diccionario de competencias.
14. Certificaciones de funciones contenidas en el manual de puestos.
15. Calificación de postulantes para Asesores.
16. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a Programación y Clasificación del Talento Humano.
17. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
18. Aplicativos informáticos de Programación y Clasificación del Talento Humano administrados.
19. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Desempeño del Talento Humano

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Plan anual de evaluación de desempeño.
2. Remuneración variable gestionada.
3. Asignación de Responsabilidades gestionadas, notificadas y archivadas.

4. Evaluaciones de eficiencia del desempeño individual gestionadas.
5. Evaluación del usuario interno.
6. Registro de resultados por factores de evaluación del desempeño.
7. Base consolidada de resultados de evaluación del desempeño.
8. Solicitudes de recalificación y reconsideración de evaluaciones de desempeño gestionadas.
9. Evaluaciones de casos particulares gestionadas y notificadas.
10. Reconocimiento al desempeño laboral
11. Plan de Mejoramiento del Desempeño Institucional.
12. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionados a Desempeño del Talento Humano.
13. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
14. Aplicativos informáticos de desempeño del talento humano administrados.
15. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Desarrollo del Talento Humano

• Entregables (productos y servicios):

1. Plan anual de formación y capacitación del talento humano.
2. Formación y capacitación ejecutada.
3. Malla de especialización tributaria actualizada.
4. Material de estudio para especialización tributaria diseñado.
5. Evaluación de impacto de la formación y capacitación ejecutada.
6. Informes técnicos de licencias y comisiones de servicio por estudios y/o capacitación.
7. Acciones de formación y capacitación para puestos críticos.
8. Campus virtual del SRI gestionado.
9. Facilitadores internos para capacitaciones seleccionados, monitoreados y evaluados.
10. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a Desarrollo del Talento Humano.
11. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
12. Aplicativos informáticos de formación y capacitación administrados.
13. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

1.3.3.2.2. Departamento de Gestión del Talento Humano

- **Misión:** Aplicar el subsistema de selección de personal y

administrar la gestión del talento humano del Servicio de Rentas Internas.

- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Gestión de Talento Humano

- **Gestiones Internas:**

- Gestión Interna de Selección, Contratación e Inducción de Personal
- Gestión Interna de Remuneraciones
- Gestión Interna de Administración de Personal

Gestión Interna de Selección, Contratación e Inducción de Personal

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Personal seleccionado a través de distintas modalidades establecidas.
2. Informes técnicos de concursos de méritos y oposición para organismos de control.
3. Personal contratado a través de distintas modalidades establecidas.
4. Subrogaciones, encargos y nombramientos gestionados.
5. Plan de cobertura de vacantes.
6. Inducción al personal.
7. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos para la Selección, Contratación e Inducción de Personal.
8. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
9. Aplicativos informáticos de Selección, Contratación e Inducción de Personal administrados.
10. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Remuneraciones

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Pago de nómina de personal generado.
2. Pago de ingresos complementarios por ley generado.
3. Anticipo de remuneración.
4. Distributivo de remuneraciones.
5. Liquidación de haberes.
6. Desvinculación laboral.
7. Pagos de aportes, fondos de reserva, impuesto a la renta y retenciones judiciales gestionados.
8. Plan de renuncias voluntarias y jubilaciones.

9. Certificados de devengación.
10. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos para la gestión de Remuneraciones.
11. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
12. Aplicativos informáticos para la gestión de talento humano administrados.
13. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Administración de Personal

• Entregables (productos y servicios):

1. Plan anual de vacaciones.
2. Comisiones de servicios, permisos y licencias, excepto de estudios de posgrado y capacitación.
3. Ficha de personal.
4. Plan Nacional de Ética e Integridad.
5. Estatuto de Personal y Reglamento Interno de Trabajo.
6. Certificaciones laborales.
7. Jornada laboral de los servidores controlada.
8. Expediente integral de personal actualizado.
9. Certificaciones de vacaciones.
10. Apoyo técnico administrativo en régimen disciplinario de faltas leves.
11. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a la Administración de Personal.
12. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
13. Aplicativos informáticos para la asistencia de personal administrados.
14. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

1.3.3.2.3. Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional

- **Misión:** Ser una unidad que promueva y gestione la seguridad e integridad y salvaguarde la salud de los colaboradores.
- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional
- **Entregables (productos y servicios):**

1. Plan Integral de Seguridad y Promoción de la salud en el trabajo.

2. Bienestar Social gestionado.
3. Beneficios al personal determinados por normativa gestionados.
4. Matriz de riesgos laborales.
5. Planes de mitigación de riesgos laborales implementados.
6. Incidentes de trabajo y presuntas enfermedades profesionales gestionados.
7. Medicina preventiva y de trabajo.
8. Atención de grupos prioritarios.
9. Ficha social levantada.
10. Casos sociales atendidos.
11. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo.
12. Planes de evacuación levantados.
13. Simulacros de evacuación ejecutados.
14. Brigada institucional de emergencia (primeros auxilios, contra incendios y evacuación).
15. Inspecciones de seguridad ocupacional.
16. Planes de acción para mejora del clima laboral.
17. Planes de acción para fortalecimiento de la cultura organizacional.
18. Directrices, apoyo técnico y transferencia de conocimientos relacionadas a la Seguridad y Salud Ocupacional.
19. Monitoreo, supervisión y evaluación en materia de los procesos y servicios de su competencia.
20. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

2. Nivel de Gestión Desconcentrada Zonal

2.1. Procesos Gobernantes (Tipología a)

2.1.1. Nivel Directivo

2.1.1.1. Dirección Zonal

• **Misión:** Coordinar y controlar la ejecución de políticas, normas y procedimientos establecidos, en materia tributaria, jurídica, transacción tributaria, administrativa y financiera; y retroalimentar a la matriz sobre el avance de gestión técnica-tributaria de los distritos que se encuentran bajo su jurisdicción.

• **Responsable:** Director/a Zonal

• **Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Asegurar la aplicación de las políticas, mecanismos, procedimientos y sistemas definidos a nivel nacional, que faciliten la atención a los contribuyentes en el ámbito desconcentrado;
- b) Resolver las devoluciones, reclamos de los contribuyentes y atender los juicios que sean interpuestos por estos en los tribunales

- respectivos; así como, los trámites de transacción tributaria;
- c) Asegurar la aplicación de los procedimientos de verificación y control para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias del contribuyente;
 - d) Requerir a los contribuyentes o terceros, la información necesaria para ejecutar el Plan de Cumplimiento Tributario en el ámbito desconcentrado, en coordinación con la Subdirección General de Cumplimiento Tributario y la Subdirección General de Desarrollo Organizacional;
 - e) Dirigir, organizar, coordinar y controlar la gestión operativa y administrativa de la dirección zonal, de las direcciones distritales, centros de servicios o gestión tributaria bajo su jurisdicción, de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y de los procedimientos establecidos por la Subdirección General de Desarrollo Organizacional;
 - f) Elaborar y presentar el proyecto de Planes Operativos y de Proforma Presupuestaria de la Dirección Zonal articulados a las definiciones y políticas de la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica;
 - g) Cumplir con las metas y objetivos de la Dirección Zonal y presentar el informe trimestral de resultados;
 - h) Administrar el presupuesto y los recursos financieros, materiales y humanos de la Dirección Zonal;
 - i) Asegurar que los servicios tributarios operen bajo los estándares institucionales establecidos;
 - j) Proponer acciones conjuntas con el usuario interno, para el rediseño o mejoramiento continuo de los procesos operativos y administrativos de la Dirección Zonal, en coordinación con el Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional; y,
 - k) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

2.2. Procesos Sustantivos (Tipología a)

2.2.1. Nivel Operativo

2.2.1.1. Departamento de Asistencia al Ciudadano:

- **Misión:** Brindar asistencia a través de los canales de atención, información y educación tributaria dirigidos a la ciudadanía en general.
- **Responsable:** Jefe/a Zonal de Departamento de Asistencia al Ciudadano
- **Entregables (productos y servicios):**

1. Otras interacciones con el ciudadano.
2. Contribuyente y ciudadano en general capacitado.
3. Establecimientos gráficos calificados y monitoreados.
4. Soporte técnico para la emisión de comprobantes electrónicos.
5. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

2.2.1.2. Departamento de Gestión Tributaria:

• **Misión:** Gestionar el cumplimiento tributario considerando la ejecución de estrategias de control de inscripción, facturación, omisos, inconsistencias y diferencias.

• **Responsable:** Jefe/a Zonal de Departamento de Gestión Tributaria

• **Gestiones Internas:**

- Gestión Interna Control de Catastros y Deberes Formales
- Gestión Interna de Inconsistencias y Diferencias

Gestión Interna Control de Catastros y Deberes Formales

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Controles de catastro tributario y vehicular ejecutados.
2. Controles de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios físicos y electrónicos ejecutados.
3. Controles de omisos ejecutados.
4. Infracciones tributarias gestionadas.
5. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Inconsistencias y Diferencias

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Controles de inconsistencias ejecutados.
2. Controles de diferencias ejecutados.
3. Informes de detección de riesgos tributarios y sus causas.
4. Infracciones tributarias gestionadas.
5. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
6. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.

7. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

2.2.1.3. Departamento de Auditoría Tributaria

- **Misión:** Ejecutar las acciones correspondientes para el cumplimiento del plan de control intensivo.
- **Responsable:** Jefe/a Zonal de Departamento de Auditoría Tributaria
- **Gestiones Internas:**
 - Gestión Interna de Personas Naturales
 - Gestión Interna de Sociedades

Gestión Interna de Personas Naturales

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Determinaciones tributarias ejecutadas.
2. Infracciones tributarias gestionadas.
3. Informes de detección de riesgos tributarios y sus causas.
4. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
5. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
6. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Sociedades

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Determinaciones tributarias ejecutadas.
2. Infracciones tributarias gestionadas.
3. Informes de detección de riesgos tributarios y sus causas.
4. Análisis de grupos económicos.
5. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
6. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
7. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

2.2.1.4. Departamento de Devoluciones

- **Misión:** Resolver los procesos de devoluciones de impuestos, pagos indebidos o pagos en exceso correspondientes a su jurisdicción.
- **Responsable:** Jefe/a Zonal de Departamento de Devoluciones
- **Gestiones Internas:**
 - Gestión Interna de Devolución de impuestos
 - Gestión Interna de Pagos indebidos y en exceso

Gestión Interna de Devolución de impuestos

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Devoluciones de impuestos resueltas.
2. Acciones para la identificación de posibles riesgos tributarios ejecutadas.
3. Infracciones tributarias gestionadas.
4. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
5. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
6. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Pagos indebidos y en exceso

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Pagos indebidos y pagos en exceso resueltos.
2. Acciones para la identificación de posibles riesgos tributarios ejecutadas.
3. Infracciones tributarias gestionadas.
4. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
5. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
6. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

2.2.1.5. Departamento de Cobro

- **Misión:** Ejecutar los planes y modelos de cobro por vía persuasiva y ejecutiva a fin de incrementar la recuperación de la cartera.

- **Responsable:** Jefe/a Zonal de Departamento de Cobro

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Facilidades de pago gestionadas.
2. Obligaciones tributarias compensadas.
3. Gestión persuasiva de cobro ejecutada.
4. Títulos de crédito emitidos.
5. Cartera depurada.
6. Expediente de control de deuda en firme para la gestión coactiva
7. Cobro asistido al contribuyente.
8. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
9. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
10. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

- **Gestión Interna:**

- Gestión Interna Coactiva

Gestión Interna Coactiva

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Autos de pago citados.
2. Impulso de causas coactivas ejecutadas.
3. Medidas precautelares y de ejecución aplicadas.
4. Subastas y remates ejecutados.
5. Liquidación de costas procesales.
6. Operativos de gestión coactiva ejecutados.
7. Expediente coactivo gestionado.
8. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
9. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
10. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

2.2.1.6. Departamento de Reclamos

- **Misión:** Resolver los procesos de impugnaciones de los diferentes actos correspondientes a su jurisdicción.

- **Responsable:** Jefe/a Zonal de Departamento de Reclamos

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Impugnaciones gestionadas.
2. Reclamos formales gestionados.
3. Determinaciones complementarias de los procesos de reclamos.
4. Infracciones tributarias gestionadas.
5. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
6. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
7. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

2.2.1.7. Departamento Jurídico

- **Misión:** Participar en la ejecución de los procesos judiciales, derecho constitucional, tributario, procesal, penal y transacción tributaria, orientado a la correcta toma de decisiones por parte de los directivos y demás unidades internas.

- **Responsable:** Jefe/a Zonal de Departamento Jurídico

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Patrocinio en procesos judiciales principalmente: tributarios, penales, administrativos, civiles, garantías jurisdiccionales.
2. Contratos administrativos zonales suscritos en base a la normativa de Contratación Pública vigente.
3. Régimen disciplinario.
4. Asesoramiento y revisión de procedimientos de contratación pública.
5. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.
6. Participación y coordinación en audiencias de mediación tributaria.
7. Solicitudes de transacción gestionadas.
8. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

2.3. Procesos Adjettivos (Tipología a)

2.3.1. Nivel de Asesoría

2.3.1.1. Departamento de Planificación y Control de Gestión

- **Misión:** Gestionar la planificación y gestión estratégica institucional zonal incrementando la eficiencia y eficacia de la gestión operacional.

- **Responsable:** Jefe/a Zonal de Departamento de Planificación y Control de Gestión

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Sistema de indicadores de gestión actualizado.
2. Proyecciones y estadísticas de recaudación Zonal y Distrital.
3. Propuestas de mejoras a los procesos y servicios institucionales.
4. Capacidad operativa Zonal medida.
5. Acciones de comunicación gestionadas.
6. Programación Anual de la Planificación.
7. Creación o ampliación de estructuras desconcentradas.
8. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

2.3.2. Nivel de Apoyo

2.3.2.1. Departamento Administrativo Financiero

- **Misión:** Gestionar oportunamente los recursos institucionales zonales para los servidores, contribuyentes y estado; así como gestionar el aprovisionamiento y control de los recursos económicos institucionales de una manera eficaz y eficiente.

- **Responsable:** Jefe/a Zonal de Departamento Administrativo Financiero

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Plan anual de contratación de la Dirección Zonal.
2. Procesos precontractuales gestionados.
3. Servicios generales institucionales gestionados.
4. Bienes en custodia del SRI (incautados, embargados, secuestrados, de compras simuladas, en dación de pago, etc.)
5. Base de datos de bienes institucionales actualizada.
6. Bienes institucionales y en custodia constatados físicamente.
7. Resoluciones para ejecutar procesos de venta, remate, donación o destrucción de bienes propios y en custodia.
8. Seguridad implementada en la infraestructura física.

9. Mantenimientos preventivos y correctivos de bienes institucionales ejecutados.
10. Operaciones contables de la Dirección Zonal organizadas y registradas.
11. Proforma presupuestaria zonal aprobada.
12. Garantías y otros valores custodiados y gestionados.
13. Comisiones de servicios institucionales gestionadas.
14. Registros presupuestarios.
15. Comprobantes de pago gestionados.
16. Certificación de asignación presupuestaria.
17. Incidentes y requerimientos resueltos.
18. Activos tecnológicos y servicios de soporte a usuarios administrados y disponibles.
19. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

• **Gestión Interna:**

- Gestión Interna de Talento Humano

Gestión Interna de Talento Humano

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Personal seleccionado a través de distintas modalidades establecidas.
2. Inducción al personal.
3. Personal contratado a través de distintas modalidades establecidas.
4. Evaluaciones de desempeño gestionadas y notificadas.
5. Ficha de personal.
6. Cronograma, seguimiento y control de vacaciones.
7. Beneficios al personal determinados por normativa gestionados.
8. Seguridad, salud ocupacional y bienestar social implementados.
9. Acciones de personal administrativas.
10. Informes técnicos de concursos de méritos y oposición para organismos de control.
11. Formación y capacitación ejecutada.
12. Jornada laboral de los servidores controlada.
13. Traslados, traspasos, cambios administrativos, intercambios voluntarios de puestos y nombramientos provisionales gestionados.
14. Permisos y licencias con remuneración, excepto de estudios de posgrado y capacitación.
15. Desvinculación laboral.
16. Certificaciones laborales.
17. Solicitudes de recalificación y reconsideración de evaluaciones de desempeño gestionadas.

18. Expediente de personal actualizado.
19. Plan de sensibilización de grupos de atención prioritaria.
20. Remuneración variable gestionada.
21. Plan de mejora de desempeño monitoreado y ejecutado.
22. Insumos para la Planificación del Talento Humano anual y sus reformas de la zona.
23. Certificaciones de funciones de acuerdo al Manual de Puestos vigente.
24. Información actualizada para el proceso de remuneraciones.
25. Apoyo técnico administrativo en régimen disciplinario de faltas leves.
26. Reconocimiento al desempeño laboral.
27. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

2.3.2.2. Secretaría Zonal

- **Misión:** Certificar los actos administrativos y normas expedidas por la dirección zonal, custodiar y salvaguardar la documentación interna o externa y prestar atención eficiente, eficaz y oportuna a clientes internos o externos.

- **Responsable:** Secretario/a Zonal

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Trámites ingresados, validados y direccionados.
2. Actos: administrativos, de simple administración y normativos institucionales certificados.
3. Notificaciones ejecutadas.
4. Archivo zonal gestionado.
5. Requerimientos de expedientes archivados atendidos.
6. Registros de ingreso y egreso de correspondencia.
7. Aplicativos informáticos de gestión documental administrados.
8. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

2.4. Procesos Gobernantes (Tipología b):

2.4.1. Nivel Directivo

2.4.1.1. Dirección Zonal

- **Misión:** Coordinar y controlar la ejecución de políticas, normas y procedimientos establecidos, en materia tributaria, jurídica, transacción tributaria, administrativa y financiera; y retroalimentar a la matriz sobre el avance de gestión técnica-tributaria de los distritos

que se encuentran bajo su jurisdicción. Incluye la gestión correspondiente a Grandes Contribuyentes.

• **Responsable:** Director/a Zonal

• **Atribuciones y Responsabilidades:**

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

2.5. Procesos Sustantivos (Tipología b):

2.5.1. Nivel Operativo

2.5.1.1. Departamento de Asistencia al Ciudadano

• **Misión:** Brindar asistencia a través de los canales de atención, información y educación tributaria dirigidos a la ciudadanía en general.

• **Responsable:** Jefe/a Zonal de Departamento de Asistencia al Ciudadano

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Otras interacciones con el ciudadano.
2. Contribuyente y ciudadano en general capacitado.
3. Establecimientos gráficos calificados y monitoreados.
4. Soporte técnico para la emisión de comprobantes electrónicos.
5. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

2.5.1.2. Departamento de Gestión Tributaria

• **Misión:** Gestionar el cumplimiento tributario considerando la ejecución de estrategias de control de inscripción, facturación, omisos, inconsistencias y diferencias.

• **Responsable:** Jefe/a Zonal de Departamento de Gestión Tributaria

• **Gestiones Internas:**

- Gestión Interna Control de Catastros y Deberes Formales
- Gestión Interna de Inconsistencias y Diferencias

Gestión Interna Control de Catastros y Deberes Formales

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Controles de catastro tributario y vehicular ejecutados.
2. Controles de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios físicos y electrónicos ejecutados.
3. Controles de omisos ejecutados.
4. Infracciones tributarias gestionadas.
5. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Inconsistencias y Diferencias

• Entregables (productos y servicios):

1. Controles de inconsistencias ejecutados.
2. Controles de diferencias ejecutados.
3. Informes de detección de riesgos tributarios y sus causas.
4. Infracciones tributarias gestionadas.
5. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
6. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
7. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

2.5.1.3. Departamento de Auditoría Tributaria

• **Misión:** Ejecutar las acciones correspondientes para el cumplimiento del plan de control intensivo.

• **Responsable:** Jefe/a Zonal de Departamento de Auditoría Tributaria

• Gestiones Internas:

- Gestión Interna de Personas Naturales
- Gestión Interna de Sociedades

Gestión Interna de Personas Naturales

• Entregables (productos y servicios):

1. Determinaciones tributarias ejecutadas.
2. Infracciones tributarias gestionadas.
3. Informes de detección de riesgos tributarios y sus causas.
4. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
5. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
6. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Sociedades

• Entregables (productos y servicios):

1. Determinaciones tributarias ejecutadas.
2. Infracciones tributarias gestionadas.
3. Informes de detección de riesgos tributarios y sus causas
4. Análisis de grupos económicos.
5. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
6. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
7. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

2.5.1.4. Departamento de Devoluciones

• **Misión:** Resolver los procesos de devoluciones de impuestos, pagos indebidos o pagos en exceso correspondientes a su jurisdicción.

• **Responsable:** Jefe/a Zonal de Departamento de Devoluciones

• **Gestiones Internas:**

- Gestión Interna de Devolución de impuestos
- Gestión Interna de Pagos indebidos y en exceso

Gestión Interna de Devolución de impuestos

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Devoluciones de impuestos resueltas.
2. Acciones para la identificación de posibles riesgos tributarios ejecutadas.
3. Infracciones tributarias gestionadas.
4. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
5. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
6. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Pagos indebidos y en exceso

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Pagos indebidos y pagos en exceso resueltos.
2. Acciones para la identificación de posibles riesgos tributarios ejecutadas.
3. Infracciones tributarias gestionadas.
4. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
5. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
6. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

2.5.1.5. Departamento de Cobro

• **Misión:** Ejecutar los planes y modelos de cobro por vía persuasiva y ejecutiva a fin de incrementar la recuperación de la cartera.

• **Responsable:** Jefe/a Zonal de Departamento de Cobro

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Facilidades de pago gestionadas.
2. Obligaciones tributarias compensadas.
3. Gestión persuasiva de cobro ejecutada.
4. Títulos de crédito emitidos.
5. Cartera depurada.
6. Expediente de control de deuda en firme para la gestión coactiva.
7. Cobro asistido al contribuyente.
8. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
9. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
10. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

• **Gestión Interna:**

- Gestión Interna Coactiva

Gestión Interna Coactiva

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Autos de pago citados.
2. Impulso de causas coactivas ejecutadas.
3. Medidas precautelares y de ejecución aplicadas
4. Subastas y remates ejecutados.
5. Liquidación de costas procesales.
6. Operativos de gestión coactiva ejecutados.
7. Expediente coactivo gestionado.
8. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
9. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
10. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

2.5.1.6. Departamento de Reclamos

- **Misión:** Resolver los procesos de impugnaciones de los diferentes actos correspondientes a su jurisdicción.

- **Responsable:** Jefe/a Zonal de Departamento de Reclamos

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Impugnaciones gestionadas.
2. Reclamos formales gestionados.
3. Determinaciones complementarias de los procesos de reclamos.
4. Infracciones tributarias gestionadas.
5. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
6. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
7. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

2.5.1.7. Departamento Jurídico

- **Misión:** Participar en la ejecución de los procesos judiciales, derecho constitucional, tributario, procesal, penal y transacción tributaria, orientado a la correcta toma de decisiones por parte de los directivos y demás unidades internas.

- **Responsable:** Jefe/a Zonal de Departamento Jurídico

- **Gestiones Internas**

- Gestión Interna Procuración y Transacción
- Gestión Interna Jurídico Administrativo

Gestión Interna Procuración y Transacción

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Patrocinio en procesos judiciales principalmente: tributarios, penales, civiles, garantías jurisdiccionales.
2. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.
3. Participación y coordinación en audiencias de mediación tributaria.
4. Solicitudes de transacción gestionadas.
5. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna Jurídico Administrativo

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Patrocinio en procesos administrativos.
2. Contratos administrativos zonales suscritos en base a la normativa de Contratación Pública vigente.
3. Régimen disciplinario.
4. Asesoramiento y revisión de procedimientos de contratación pública.
5. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

2.5.1.8. Departamento de Grandes Contribuyentes

- **Misión:** Ejecutar las políticas, normas y procesos de Asistencia y Control al Cumplimiento Tributario, Gestión Administrativa y Jurídico Tributaria, y Cobro de los sujetos pasivos catalogados como Grandes Contribuyentes.

- **Responsable:** Jefe/a Zonal de Departamento de Grandes Contribuyentes

- **Gestiones Internas**

- Gestión Interna de Asistencia, Gestión y Cobro de Grandes Contribuyentes
- Gestión Interna de Devoluciones y Reclamos de Grandes

Contribuyentes

- Gestión Interna de Fiscalización de Grandes Contribuyentes
- Gestión Interna de Procuración de Grandes Contribuyentes

Gestión Interna de Asistencia, Gestión y Cobro de Grandes Contribuyentes

• Entregables (productos y servicios):

1. Información tributaria para Grandes Contribuyentes.
2. Grandes Contribuyentes capacitados.
3. Controles de omisos ejecutados.
4. Controles de inconsistencias ejecutados.
5. Controles de diferencias ejecutados.
6. Controles de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios físicos y electrónicos ejecutados.
7. Informes de detección de riesgos tributarios y sus causas.
8. Infracciones tributarias gestionadas.
9. Facilidades de pago gestionadas.
10. Obligaciones tributarias compensadas.
11. Gestión persuasiva de cobro ejecutada.
12. Títulos de crédito emitidos.
13. Cartera depurada.
14. Expediente de control de deuda en firme para la gestión coactiva.
15. Cobro asistido al contribuyente.
16. Autos de pago citados.
17. Impulso de causas coactivas ejecutadas.
18. Medidas precautelares y de ejecución aplicadas.
19. Subastas y remates ejecutados.
20. Liquidación de costas procesales.
21. Operativos de gestión coactiva ejecutados.
22. Expediente coactivo gestionado.
23. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
24. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
25. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Devoluciones y Reclamos de Grandes Contribuyentes

• Entregables (productos y servicios):

1. Devoluciones de impuestos resueltas.
2. Pagos indebidos y pagos en exceso resueltos.
3. Acciones para la identificación de posibles riesgos tributarios ejecutadas.
4. Infracciones tributarias gestionadas.
5. Impugnaciones gestionadas.
6. Reclamos formales gestionados.
7. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.
8. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
9. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Fiscalización de Grandes Contribuyentes

• Entregables (productos y servicios):

1. Determinaciones tributarias ejecutadas.
2. Infracciones tributarias gestionadas.
3. Informes de detección de riesgos tributarios y sus causas.
4. Consultas de valoración previa.
5. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.
6. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
7. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

Gestión Interna de Procuración de Grandes Contribuyentes

• Entregables (productos y servicios):

1. Patrocinio en procesos judiciales principalmente: tributarios, penales, civiles, garantías jurisdiccionales.
2. Apoyo técnico y asesoría jurídica en temas de Grandes Contribuyentes.
3. Solicitudes de transacción de Grandes Contribuyentes gestionadas.
4. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.
5. Participación y coordinación en audiencias de mediación tributaria relacionadas con Grandes Contribuyentes.

6. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/
Catálogo de servicios institucionales.

2.6. Procesos Adjetivos (Tipología b):

2.6.1. Nivel de Asesoría

2.6.1.1. Departamento de Planificación y Control de Gestión

- **Misión:** Gestionar la planificación y gestión estratégica institucional zonal incrementando la eficiencia y eficacia de la gestión operacional.
- **Responsable:** Jefe/a Zonal de Departamento de Planificación y Control de Gestión

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Sistema de indicadores de gestión actualizado.
2. Proyecciones y estadísticas de recaudación Zonal y Distrital.
3. Propuestas de mejoras a los procesos y servicios institucionales.
4. Capacidad operativa Zonal medida.
5. Acciones de comunicación gestionadas.
6. Programación Anual de la Planificación.
7. Creación o ampliación de estructuras desconcentradas.
8. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/
Catálogo de servicios institucionales.

2.6.2. Nivel de Apoyo

2.6.2.1. Departamento Administrativo Financiero

- **Misión:** Gestionar oportunamente los recursos institucionales zonales para los servidores, contribuyentes y estado; así como gestionar el aprovisionamiento y control de los recursos económicos institucionales de una manera eficaz y eficiente.
- **Responsable:** Jefe/a Zonal de Departamento Administrativo Financiero

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Plan anual de contratación de la Dirección Zonal.
2. Procesos precontractuales gestionados.
3. Servicios generales institucionales gestionados.
4. Bienes en custodia del SRI (incautados, embargados, secuestrados, de compras simuladas, en dación de pago, etc.).

5. Base de datos de bienes institucionales actualizada.
6. Bienes institucionales y en custodia constatados físicamente.
7. Resoluciones para ejecutar procesos de venta, remate, donación o destrucción de bienes propios y en custodia.
8. Seguridad implementada en la infraestructura física.
9. Mantenimientos preventivos y correctivos de bienes institucionales ejecutados.
10. Operaciones contables de la Dirección Zonal organizadas y registradas.
11. Proforma presupuestaria zonal aprobada.
12. Garantías y otros valores custodiados y gestionados.
13. Comisiones de servicios institucionales gestionadas.
14. Registros presupuestarios.
15. Comprobantes de pago gestionados.
16. Certificación de asignación presupuestaria.
17. Incidentes y requerimientos resueltos.
18. Activos tecnológicos y servicios de soporte a usuarios administrados y disponibles.
19. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

• **Gestión Interna:**

- Gestión Interna de Talento Humano

Gestión Interna de Talento Humano

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Personal seleccionado a través de distintas modalidades establecidas.
2. Inducción al personal.
3. Personal contratado a través de distintas modalidades establecidas.
4. Evaluaciones de desempeño gestionadas y notificadas.
5. Ficha de personal.
6. Cronograma, seguimiento y control de vacaciones.
7. Beneficios al personal determinados por normativa gestionados.
8. Seguridad, salud ocupacional y bienestar social implementados.
9. Acciones de personal administrativas.
10. Informes técnicos de concursos de méritos y oposición para organismos de control.
11. Formación y capacitación ejecutada.
12. Jornada laboral de los servidores controlada.
13. Traslados, traspasos, cambios administrativos, intercambios voluntarios de puestos y nombramientos provisionales gestionados.
14. Permisos y licencias con remuneración, excepto de estudios de

- posgrado y capacitación.
15. Desvinculación laboral.
 16. Certificaciones laborales.
 17. Solicitudes de recalificación y reconsideración de evaluaciones de desempeño gestionadas.
 18. Expediente de personal actualizado.
 19. Plan de sensibilización de grupos de atención prioritaria.
 20. Remuneración variable gestionada.
 21. Plan de mejora de desempeño monitoreado y ejecutado.
 22. Insumos para la Planificación del Talento Humano anual y sus reformas de la zona.
 23. Certificaciones de funciones de acuerdo con el Manual de Puestos vigente.
 24. Información actualizada para el proceso de remuneraciones.
 25. Apoyo técnico administrativo en régimen disciplinario de faltas leves.
 26. Reconocimiento al desempeño laboral.
 27. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

2.6.2.2. Secretaría Zonal

- **Misión:** Certificar los actos administrativos y normas expedidas por la dirección zonal custodiar y salvaguardar la documentación interna o externa y prestar atención eficiente, eficaz y oportuna a clientes internos o externos.

- **Responsable:** Secretario/a Zonal

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Trámites ingresados, validados y direccionados.
2. Actos: administrativos, de simple administración y normativos institucionales certificados.
3. Notificaciones ejecutadas.
4. Archivo zonal gestionado.
5. Requerimientos de expedientes archivados atendidos.
6. Registros de ingreso y egreso de correspondencia.
7. Aplicativos informáticos de gestión documental administrados.
8. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

3. Nivel de Gestión Desconcentrada Distrital

3.1. Procesos Gobernantes

3.1.1. Nivel Directivo
3.1.1.1. Dirección Distrital

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

• **Responsable:** Director/a Distrital

• **Atribuciones y Responsabilidades:**

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

3.2. Procesos Sustantivos

3.2.1. Nivel Operativo
3.2.1.1. Asistencia al Ciudadano

- **Misión:** Brindar asistencia a través de los canales de atención, información y educación tributaria dirigidos a la ciudadanía en general.

- **Responsable:** Jefe/a Distrital de Asistencia al Ciudadano

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Otras interacciones con el ciudadano.
2. Contribuyente y ciudadano en general capacitado.
3. Establecimientos gráficos calificados y monitoreados.
4. Soporte técnico para la emisión de comprobantes electrónicos.
5. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

3.2.1.2. Gestión Tributaria

- **Misión:** Gestionar el cumplimiento tributario considerando la ejecución de estrategias de control de inscripción, facturación, omisos, inconsistencias y diferencias.

- **Responsable:** Jefe/a Distrital de Gestión Tributaria

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Controles de catastro tributario y vehicular ejecutados.
2. Controles de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios físicos y electrónicos ejecutados.
3. Controles de omisos ejecutados.
4. Controles de inconsistencias ejecutados.
5. Controles de diferencias ejecutados.
6. Informes de detección de riesgos tributarios y sus causas.
7. Infracciones tributarias gestionadas.
8. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
9. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
10. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

3.2.1.3. Auditoría Tributaria

- **Misión:** Ejecutar las acciones correspondientes para el cumplimiento

del plan de control intensivo.

• **Responsable:** Jefe/a Distrital de Auditoría Tributaria

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Determinaciones tributarias ejecutadas.
2. Infracciones tributarias gestionadas.
3. Informes de detección de riesgos tributarios y sus causas.
4. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
5. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
6. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

3.2.1.4. Cobro

• **Misión:** Ejecutar los planes y modelos de cobro por vía persuasiva y ejecutiva a fin de incrementar la recuperación de la cartera.

• **Responsable:** Jefe/a Distrital de Cobro

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Facilidades de pago gestionadas.
2. Obligaciones tributarias compensadas.
3. Gestión persuasiva de cobro ejecutada.
4. Títulos de crédito emitidos.
5. Cartera depurada.
6. Expediente de control de deuda en firme para la gestión coactiva.
7. Cobro asistido al contribuyente.
8. Autos de pago citados.
9. Impulso de causas coactivas ejecutadas.
10. Medidas precautelares y de ejecución aplicadas.
11. Subastas y remates ejecutados.
12. Liquidación de costas procesales.
13. Expediente coactivo gestionado.
14. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
15. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
16. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

3.2.1.5. Devoluciones y Reclamos. -

- **Misión:** Resolver los procesos de impugnaciones de los diferentes actos correspondientes a su jurisdicción; así como, resolver los procesos de devoluciones de impuestos, pagos indebidos o pagos en exceso correspondientes a su jurisdicción.

- **Responsable:** Jefe/a Distrital de Devoluciones y Reclamos

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Impugnaciones gestionadas.
2. Reclamos formales gestionados.
3. Determinaciones complementarias de los procesos de reclamos.
4. Infracciones tributarias gestionadas.
5. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.
6. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
7. Devoluciones de impuestos resueltas.
8. Pagos indebidos y pagos en exceso resueltos.
9. Acciones para la identificación de posibles riesgos tributarios ejecutadas.
10. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

3.2.1.6. Jurídico

- **Misión:** Participar en la ejecución de los procesos judiciales, derecho constitucional, tributario, procesal y penal, orientado a la correcta toma de decisiones por parte de los directivos y demás unidades internas.

- **Responsable:** Jefe/a Distrital Jurídico

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Patrocinio en procesos judiciales principalmente: tributarios, penales, administrativos, civiles, garantías jurisdiccionales.
2. Contratos administrativos distritales suscritos en base a la normativa de Contratación Pública vigente.
3. Régimen disciplinario.
4. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter

- técnico de costo - beneficio, de conformidad con la ley.
5. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.
 6. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

3.3. Procesos Adjettivos

3.3.1. Nivel de Asesoría

3.3.1.1. Planificación y Control de Gestión

- **Misión:** Gestionar la planificación y gestión estratégica institucional distrital incrementando la eficiencia y eficacia de la gestión operacional.

- **Responsable:** Jefe/a Distrital de Planificación y Control de Gestión

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Sistema de indicadores de gestión actualizado.
2. Proyecciones y estadísticas de recaudación Distrital.
3. Propuestas de mejoras a los procesos y servicios institucionales.
4. Capacidad operativa Distrital medida.
5. Acciones de comunicación gestionadas.
6. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/ Catálogo de servicios institucionales.

3.3.2. Nivel de Apoyo

3.3.2.1. Soporte Operacional

- **Misión:** Gestionar oportunamente los recursos y documentación institucionales distrital para los servidores, contribuyentes y estado; así como gestionar el aprovisionamiento y control de los recursos económicos y humanos institucionales de una manera eficaz y eficiente.

- **Responsable:** Jefe/a Distrital de Soporte Operacional

- **Entregables (productos y servicios):**

1. Procesos precontractuales gestionados.
2. Bienes institucionales y en custodia constatados físicamente.
3. Bienes en custodia del SRI (incautados, embargados, secuestrados, de compras en dación de pago, etc.)
4. Seguridad implementada en la infraestructura física.
5. Mantenimientos preventivos y correctivos de bienes institucionales

- ejecutados.
6. Operaciones contables de la Dirección Distrital organizadas y registradas.
 7. Comprobantes de pago gestionados.
 8. Comisiones de servicios institucionales gestionadas.
 9. Registros presupuestarios.
 10. Certificación de asignación presupuestaria.
 11. Incidentes y requerimientos resueltos.
 12. Trámites ingresados, validados y direccionados.
 13. Actos: administrativos, de simple administración y normativos institucionales certificados.
 14. Notificaciones ejecutadas.
 15. Archivo distrital gestionado.
 16. Requerimientos de expedientes archivados atendidos.
 17. Registros de ingreso y egreso de correspondencia.
 18. Personal seleccionado a través de distintas modalidades establecidas.
 19. Inducción al personal.
 20. Personal contratado a través de distintas modalidades establecidas.
 21. Evaluaciones de desempeño gestionadas y notificadas.
 22. Ficha de personal.
 23. Beneficios al personal determinados por normativa gestionados.
 24. Seguridad, salud ocupacional y bienestar social implementados.
 25. Acciones de personal administrativas.
 26. Informes técnicos de concursos de méritos y oposición para organismos de control.
 27. Formación y capacitación ejecutada.
 28. Reconocimiento al desempeño laboral.
 29. Apoyo técnico administrativo en régimen disciplinario de faltas leves.
 30. Aplicativos informáticos de gestión documental administrados.
 31. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.
 32. Activos tecnológicos y servicios de soporte a usuarios administrados y disponibles.

4. Nivel de Gestión Desconcentrada Centros

4.1. Procesos Sustantivos

4.1.1. Nivel Operativo

4.1.1.1. Centros de Servicios Tributarios

• **Responsable:** Supervisor/a de Centro de Servicios Tributarios

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Información tributaria.
2. Registro y actualización del catastro tributario.
3. Información, asistencia al ciudadano y atención de solicitudes relacionadas con el catastro vehicular.
4. Información, asistencia al ciudadano y atención de solicitudes relacionadas con el proceso de autorización de transacciones.
5. Información, asistencia al ciudadano y atención de solicitudes relacionadas con la entrega y recepción de información fiscal.
6. Certificados tributarios.
7. Trámites ingresados, validados y direccionados.
8. Notificaciones ejecutadas.
9. Archivo de gestión custodiado.
10. Requerimientos de expedientes archivados atendidos.
11. Registros de ingreso y egreso de correspondencia.
12. Aplicativos informáticos de gestión documental administrados.
13. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias/
Catálogo de servicios institucionales.

4.1.1.2. Centros de Gestión Tributaria

• **Responsable:** Coordinador/a de Centro de Gestión Tributaria

• **Entregables (productos y servicios):**

1. Información tributaria.
2. Registro y actualización del catastro tributario.
3. Información, asistencia al ciudadano y atención de solicitudes relacionadas con el catastro vehicular.
4. Información, asistencia al ciudadano y atención de solicitudes relacionadas con el proceso de autorización de transacciones.
5. Información, asistencia al ciudadano y atención de solicitudes relacionadas con la entrega y recepción de información fiscal.
6. Certificados tributarios.
7. Reportes de medición de calidad de atención y productos de ventanillas.
8. Establecimientos gráficos calificados y monitoreados.
9. Controles de catastro tributario y vehicular ejecutados.
10. Infracciones tributarias gestionadas.
11. Controles de omisos ejecutados.
12. Controles de inconsistencias ejecutados.
13. Controles de diferencias ejecutados.
14. Controles de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios físicos y electrónicos ejecutados.
15. Informes de detección de riesgos tributarios y sus causas.
16. Devoluciones de impuestos resueltas.

17. Determinaciones complementarias de los procesos de devoluciones de impuestos.
18. Gestión persuasiva de cobro ejecutada.
19. Trámites ingresados, validados y direccionados.
20. Notificaciones ejecutadas.
21. Archivo de gestión custodiado.
22. Actos: administrativos, de simple administración y normativos institucionales certificados.
23. Requerimientos de expedientes archivados atendidos.
24. Registros de ingreso y egreso de correspondencia.
25. Aplicativos informáticos de gestión documental administrados.
26. Casos y trámites atendidos de acuerdo con sus competencias / Catálogo de servicios institucionales.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera. - Los coordinadores de los procesos establecidos como gestiones internas en este Estatuto y los coordinadores de los equipos de trabajo de las unidades administrativas con jurisdicción nacional tendrán la calidad de jefes inmediatos respecto de los servidores que los ejecuten y, por lo tanto, ejercerán las competencias que a ellos atribuye la normativa del servicio público. En caso de ausencia temporal, estas competencias serán ejercidas por suplencia por el jefe inmediato del coordinador ausente conforme el artículo 81 del Código Orgánico Administrativo.

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

Tercera. - En función de la demanda de productos y servicios, el Servicio de Rentas Internas incorporará las direcciones zonales y/o nacionales que permitan una debida gestión tributaria y atender las necesidades de los contribuyentes, responsables y terceros.

Cuarta. - El catálogo de entregables (productos y servicios) institucional especifica el alcance de los entregables (productos y servicios) descritos en el presente Estatuto; mismo que será actualizado conforme las modificaciones a las que este Estatuto se someta.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Deróguese la Resolución Nro. NAC-DGERCGC14-00313, publicada en la

Edición Especial del Registro Oficial Nro. 134 de 30 de mayo de 2014.

Deróguese la Resolución Nro. NAC-DGERCGC19-00000033, publicada en el Registro Oficial Nro. 15 de 12 de agosto de 2019.

Deróguese la Resolución Nro. NAC-DGERCGC21-00000008, publicada en Tercer Suplemento del Registro Oficial Nro. 388 de 09 de febrero de 2021.

Deróguese la Resolución Nro. NAC-DGERCGC22-00000017, publicada en Suplemento del Registro Oficial Nro. 65 de 18 de mayo de 2022.

Deróguese la Resolución Nro. NAC-DGERCGC22-00000047, publicada en Tercer Suplemento del Registro Oficial Nro. 161 de 3 de octubre de 2022.

Deróguese la Resolución Nro. NAC-DNJRGE23-00000006, publicada en Cuarto Suplemento del Registro Oficial Nro. 447, 29 de noviembre de 2023.

Deróguese la Resolución Nro. NAC-DNJRGE24-00000001, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial Nro. 516 de 12 marzo de 2024.

Deróguese la Resolución Nro. NAC-DNJRGE24-00000004, publicada en Segundo Suplemento del Registro Oficial Nro. 571 de 4 junio de 2024.

DISPOSICIÓN FINAL

ÚNICA. – La presente resolución entrará en vigor, a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Publíquese y cúmplase.

Firmó electrónicamente la Resolución que antecede, el economista Damián Alberto Larco Guamán, Director General del Servicio de Rentas Internas, el 31 de diciembre de 2024.

Lo certifico. –



Javier Urgilés Merchán
SECRETARIO GENERAL
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS