

RESOLUCIÓN No. NAC-DGERCGC12-00606

04 OCT. 2012

EL DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Considerando:

Que mediante Ley No. 41, publicada en el Registro Oficial No. 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 numeral 7 del artículo 7 de la referida Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, sustituido por el artículo 26 de la Ley de Fomento Ambiental y Optimización de los Ingresos del Estado, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 583, de 24 de noviembre de 2011, 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 mediante Resolución No. DSRI-012-2008, publicada en el Registro Oficial No. 392 de 30 de julio de 2008, reformada por la Resolución No. DSRI-028-2008, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 497 de 30 de diciembre de 2008, el Directorio del Servicio de Rentas Internas expidió el vigente Reglamento Orgánico Funcional de la institución;

Que a través del Decreto Ejecutivo No. 357, publicado en el Registro Oficial No. 205 de 02 de junio de 2010, se reforma el Decreto Ejecutivo No. 878, publicado en el Registro Oficial No. 268 de 08 de febrero de 2008, estableciendo nueve zonas administrativas de planificación;

Que, es necesario generar la estructura organizacional del Servicio de Rentas Internas alineada al manejo integral del riesgo y la gestión por procesos, que debe traducirse en una organización más efectiva que responda a las demandas del gobierno y la ciudadanía.

Que, con Oficio No. SENPLADES-SGDE-2012-0057-OF de 9 de abril de 2012, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – SENPLADES, emite el informe favorable para que el Servicio de Rentas Internas continúe con el proceso de emisión del Estatuto Orgánico, una vez que ha cumplido con las políticas de desconcentración;



Que, con Oficio No. MINFIN-DM-2012-0542 de 21 de septiembre de 2012, el Ministerio de Finanzas emite dictamen presupuestario favorable al proyecto de Estatuto Orgánico del Servicio de Rentas Internas, el cual regirá a partir de septiembre de 2012;

Que, con Oficio No. 7555 MRL-FI-2012-EDT de 27 de Septiembre de 2012, el Viceministerio del Servicio Público emite Dictamen Favorable al Proyecto de Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio de Rentas Internas.

En ejercicio de la atribución conferida en el numeral 7 del artículo 7 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas,

Resuelve:

Expedir el **ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS** del Servicio de Rentas Internas:

CAPÍTULO I: DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Art. 1.- Misión del Servicio de Rentas Internas:

Contribuir a la construcción de ciudadanía fiscal, mediante la concientización, la promoción, la persuasión y la exigencia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, en el marco de principios y valores, así como de la Constitución y la Ley; de manera que se asegure una efectiva recaudación destinada al fomento de la cohesión social.

Art. 2.- Objetivos Estratégicos:

1. Incrementar la eficiencia y efectividad en los procesos de asistencia y control, enfocadas al cumplimiento tributario, sustentados en un modelo de gestión de riesgos.
2. Incrementar la aplicación de los principios constitucionales en materia tributaria.
3. Incrementar la conciencia de la ciudadanía acerca de sus deberes y derechos fiscales.
4. Incrementar la eficiencia operacional.
5. Incrementar el desarrollo del talento humano.
6. Incrementar el uso eficiente del presupuesto.

CAPÍTULO II: DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL

Art. 3.- Responsabilidades del Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional.- De conformidad con el Artículo 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, el Servicio de Rentas Internas mantiene un Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el 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.

Tendrá la calidad de permanente y estará conformado por:

- El Director General, quien lo presidirá;
- El Subdirector General de Planificación Estratégica;
- Una o uno responsable por cada uno de las unidades administrativas;
- La Unidad Administrativa de Talento Humano.

Este comité se reunirá ordinariamente cada semestre y extraordinariamente cuando el Director General así lo requiera.

Art. 4.- Puestos directivos.- Los puestos directivos establecidos en la estructura organizacional son: Director General, Subdirectores Generales, Directores Nacionales, Directores Zonales, Directores Provinciales, Secretario General, Auditor Interno y Coordinadores de Proyectos.

CAPÍTULO III: DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

Art. 5.- Estructura organizacional por procesos.- La estructura organizacional del Servicio de Rentas Internas, se alinea con su misión y se sustenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos enfocados a la identificación de riesgos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.

Art. 6.- Procesos del Servicio de Rentas Internas.- Los procesos que elaboran los productos y servicios del Servicio de Rentas Internas, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional.

Los **procesos gobernantes** orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas y la expedición de normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización.

Los **procesos que agregan valor** generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión institucional, denotan la especialización de la misión consagrada en la Ley y constituyen la razón de ser de la institución.

Los **procesos habilitantes de asesoría y apoyo** están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.

Art. 7.- Estructura básica alineada a la misión.- El Servicio de Rentas Internas, para el cumplimiento de su misión, objetivos y responsabilidades, desarrolla procesos internos y está conformado por:

1. PROCESO GOBERNANTE

1. Dirección General

2. PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA

- 2.1.1. Dirección de Auditoría Interna

2.2. Subdirección General Jurídica

- 2.2.1.1. Departamento de Normativa
- 2.2.1.2. Departamento de Asesoría Jurídica
- 2.2.1.3. Departamento Procesal Jurídico-Administrativo

2.3. Subdirección General de Planificación Estratégica

2.3.1. Dirección Nacional de Gestión Institucional

- 2.3.1.1. Departamento de Planificación Institucional
- 2.3.1.2. Departamento de Gestión de Proyectos Institucionales
- 2.3.1.3. Departamento de Gestión de la Calidad
- 2.3.1.4. Departamento de Seguridad Institucional
- 2.3.1.5. Departamento de Comunicación Institucional

2.3.2. Dirección Nacional de Tecnología e Innovación

- 2.3.2.1. Departamento de Diseño de Servicios Tecnológicos
- 2.3.2.2. Departamento de Transición de Servicios Tecnológicos
- 2.3.2.3. Departamento de Operaciones de Servicios Tecnológicos

2.4.1 Dirección Nacional Centro de Estudios Fiscales

- 2.4.1.1. Departamento de Estudios Fiscales
- 2.4.1.2. Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria
- 2.4.1.3. Departamento de Estudios de Comercio Internacional

3. PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

3.1. Subdirección General Administrativa

3.1.1. Dirección Nacional de Talento Humano

3.1.1.1. Departamento de Planificación del Talento Humano

3.1.1.2. Departamento de Gestión del Talento Humano

3.1.1.3. Departamento de Bienestar, Seguridad y Salud Ocupacional

3.1.2. Dirección Nacional Administrativa Financiera

3.1.2.1. Departamento Administrativo

3.1.2.2. Departamento Financiero

3.1.2.3. Secretaría General

4. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

4.1. Subdirección General de Gestión Tributaria

4.1.1.1. Departamento de Inteligencia Tributaria

4.1.1.2. Departamento de Fedatarios Fiscales

4.1.2. Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano

4.1.2.1. Departamento de Asistencia al Ciudadano

4.1.2.2. Departamento de Recaudación y Gestión de Reintegros

4.1.2.3. Departamento de Cobro

4.1.2.4. Departamento de Derechos del Contribuyente

4.1.3. Dirección Nacional de Control Tributario

4.1.3.1. Departamento de Riesgos y Programación Tributaria

4.1.3.2. Departamento de Gestión Tributaria

4.1.3.3. Departamento de Auditoría Tributaria

4.1.3.4. Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

5. PROCESOS DESCONCENTRADOS ZONALES

5.1. PROCESO GOBERNANTE

5.1.1. Dirección Zonal

5.2. PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA

5.2.1.1. Departamento de Planificación y Control de Gestión

5.2.1.2. Departamento Jurídico Administrativo

5.3. PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

5.3.1.1. Departamento Administrativo Financiero

5.3.1.1.1. Unidad Administrativa de Talento Humano

5.3.1.2. Secretaria Zonal

5.4. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

5.4.1.1. Departamento de Asistencia al Contribuyente

5.4.1.2. Departamento de Gestión Tributaria

5.4.1.3. Departamento de Auditoría Tributaria

5.4.1.4. Departamento de Cobro

5.4.1.5. Departamento de Reclamos

5.4.1.6. Departamento de Devoluciones

6. PROCESOS DESCONCENTRADOS PROVINCIALES

6.1. PROCESO GOBERNANTE

6.1.1. Dirección Provincial

6.2. PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA

6.2.1.1. Planificación y Control de Gestión

6.2.1.2. Jurídico Administrativo

6.3. PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

6.3.1.1. Soporte Operacional

6.4. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

6.4.1.1. Asistencia al Contribuyente

6.4.1.2. Gestión Tributaria

6.4.1.3. Auditoría Tributaria

6.4.1.4. Cobro

6.4.1.5. Reclamos y Devoluciones

7. PROCESOS DESCONCENTRADOS CENTROS DE SERVICIOS Y GESTIÓN TRIBUTARIA

7.1. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

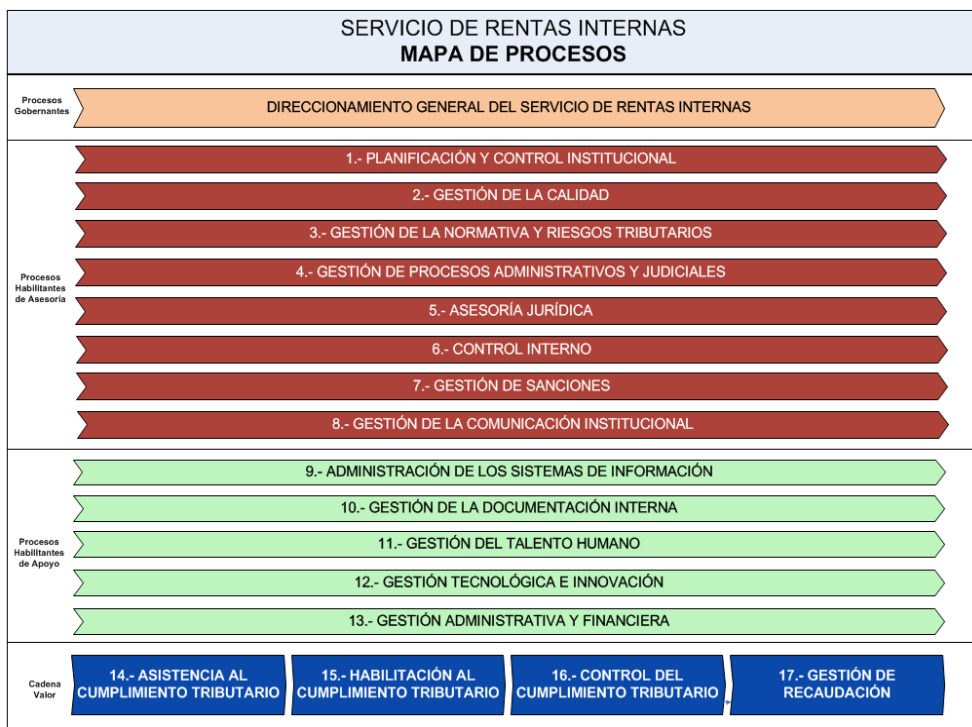
7.1.1.1. Centros de Servicios Tributarios

7.1.1.2. Centros de Gestión Tributaria

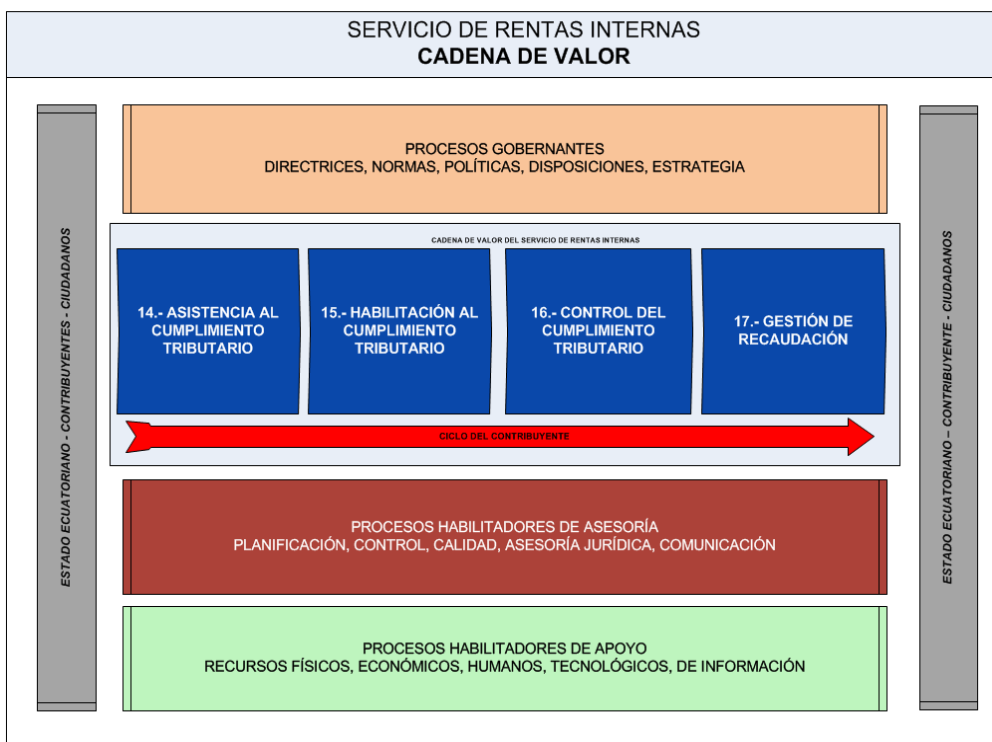
CAPITULO IV: DE LAS REPRESENTACIONES GRÁFICAS

Art. 10. Se definen las siguientes Representaciones gráficas para el Ministerio de Relaciones Laborales.

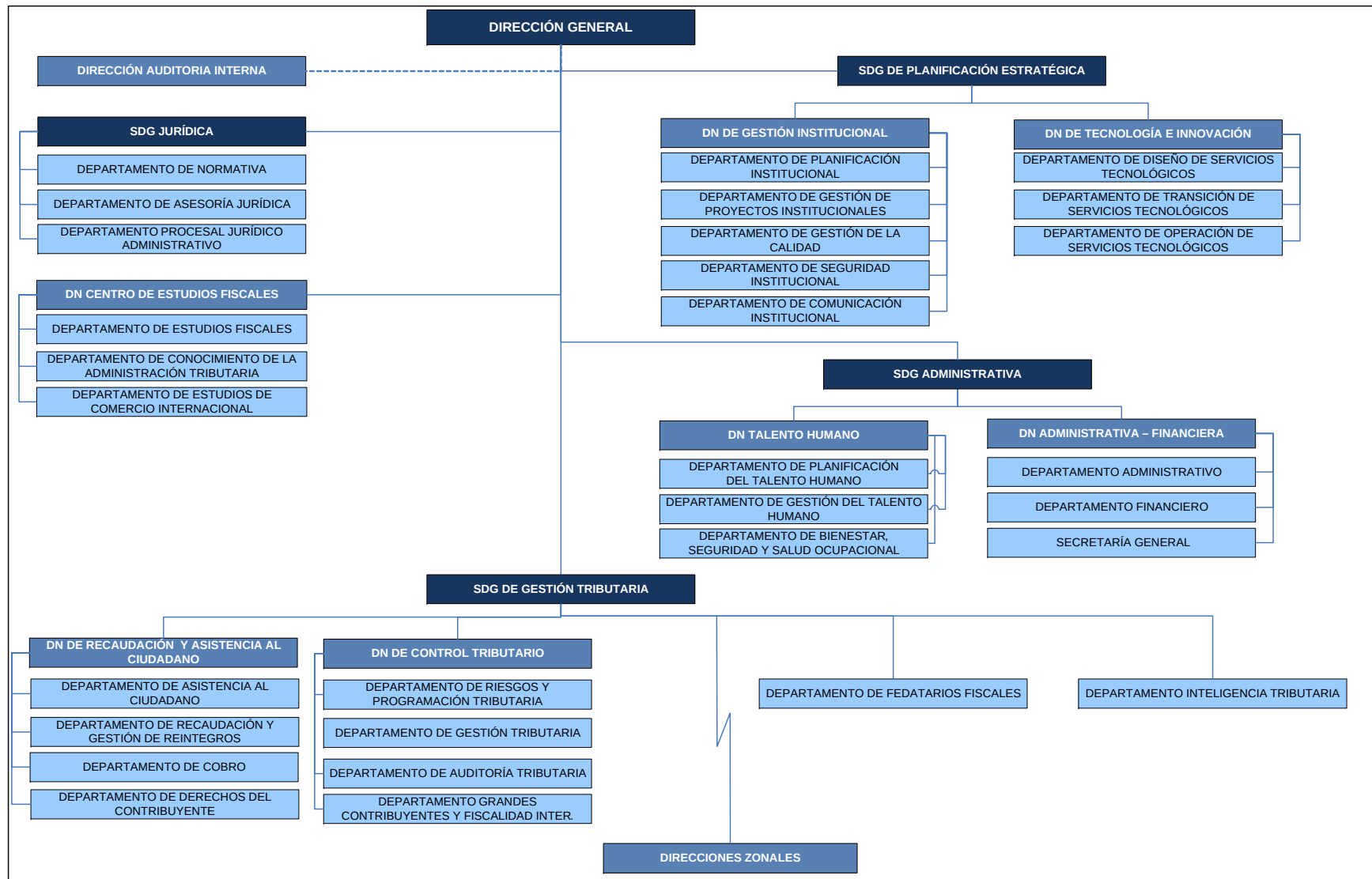
a. Mapa de Procesos



b. Cadena de Valor

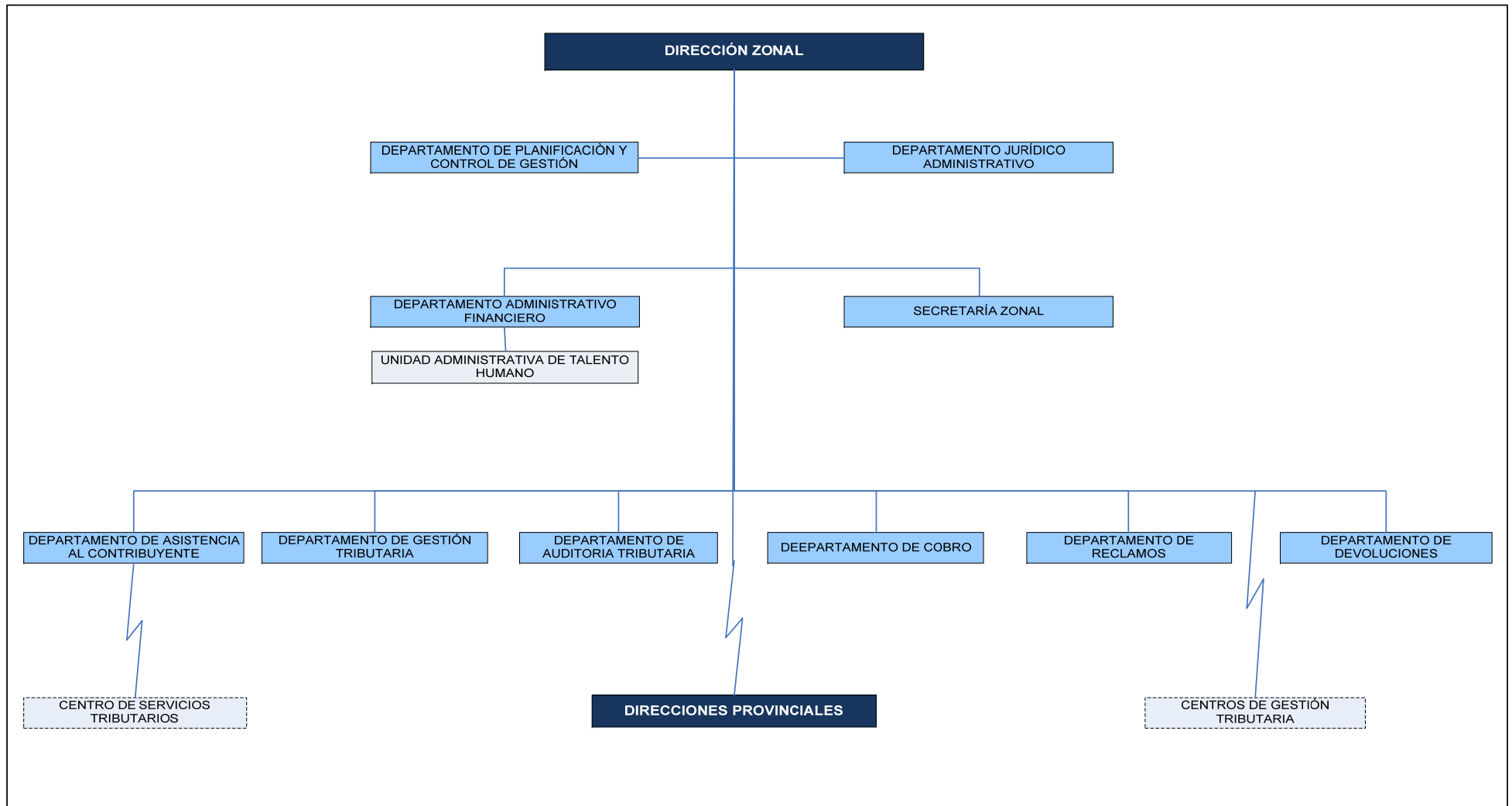


c. Estructura Orgánica – Dirección Nacional

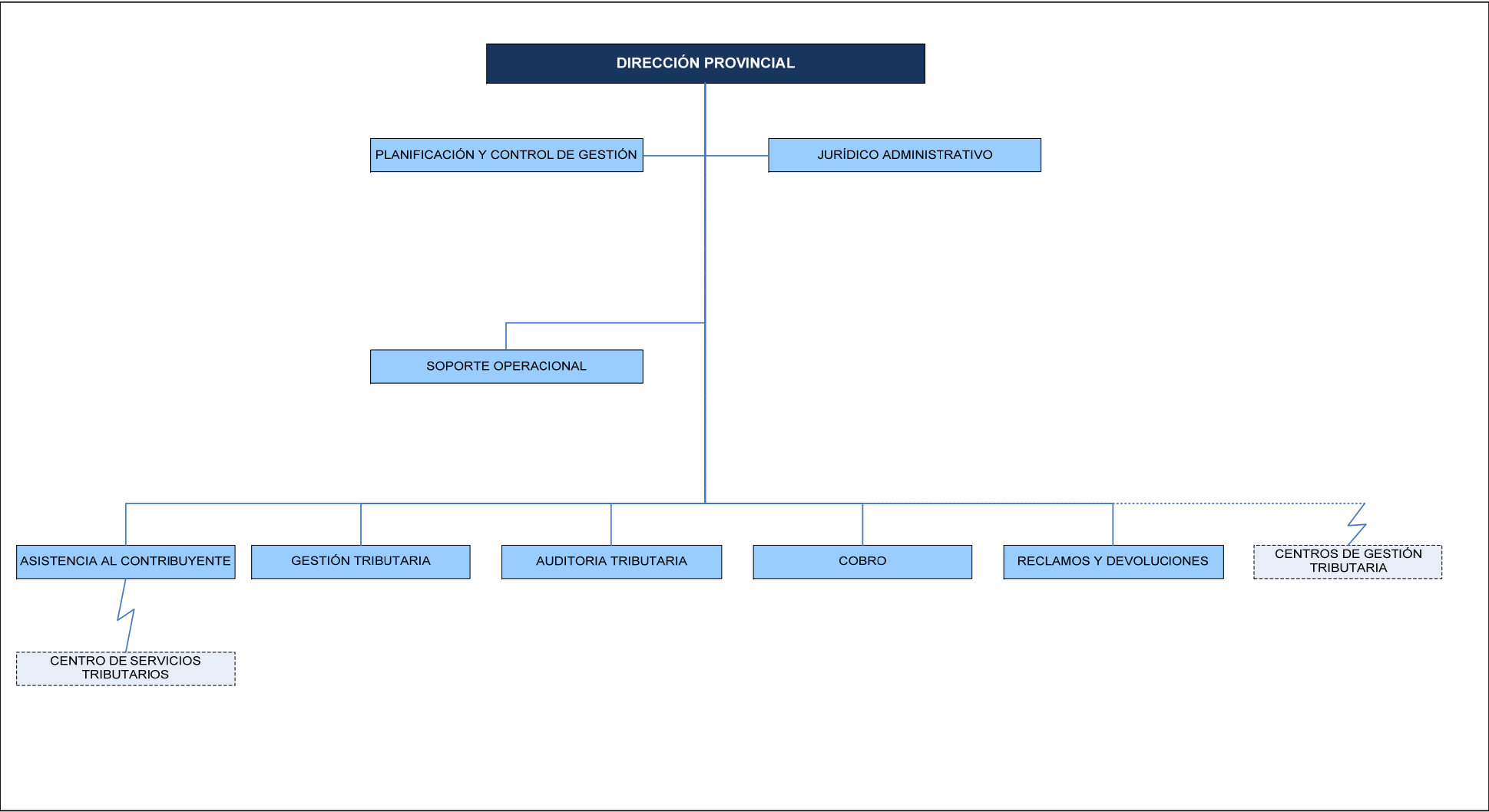


d. Estructuras Desconcentradas

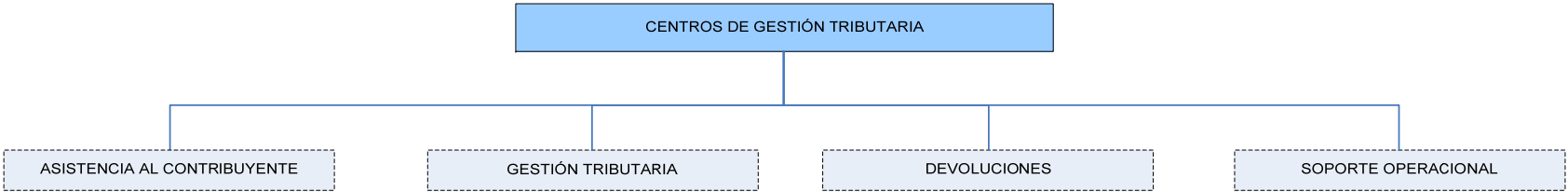
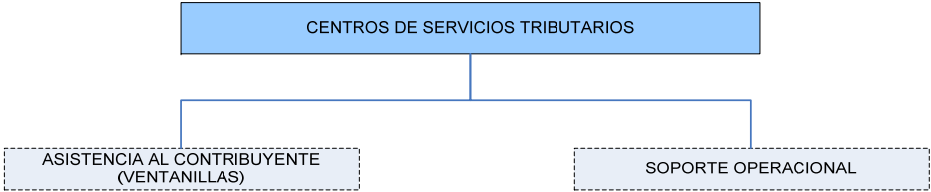
Direcciones Zonales



Direcciones Provinciales



Centros de Servicios Tributarios y Centros de Gestión Tributaria



CAPÍTULO V: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA

Art. 11.- Para la descripción de la estructura definida para el Servicio de Rentas Internas, se establece la misión, atribuciones y responsabilidades y los productos y servicios de sus distintos procesos internos.

TÍTULO I: DE LOS PROCESOS GOBERNANTES

1. DIRECCIONAMIENTO GENERAL DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

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.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) 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 reformada por la Ley de Fomento Ambiental y Optimización de los Ingresos del Estado y las demás normas legales y reglamentarias que rigen el ejercicio de su cargo.

Responsable: Director General

TÍTULO II: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA

2.1.1 GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

DIRECCIÓN 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.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Coordinar la elaboración y ejecución del Plan anual de control de la Auditoría Interna;

- b) Supervisar las auditorías, exámenes especiales, evaluaciones de control interno, verificaciones preliminares, y operativos de control, a las operaciones financieras, administrativas y operativas del Servicio de Rentas Internas;
- c) Proporcionar la asesoría técnica y administrativa que le fuera solicitada a las autoridades, niveles directivos y servidores de la Institución, en el campo de su competencia, y en función del mejoramiento continuo del sistema de control interno;
- d) Gestionar el cumplimiento de las recomendaciones establecidas en los informes de Auditoría Interna y de la Contraloría General del Estado, aprobados;
- e) Preparar y mantener actualizado, en coordinación con la Dirección Técnica, normativa y desarrollo Administrativo, el manual específico de auditoría aplicable a la entidad;
- f) Revisar y suscribir los informes de auditoría, exámenes especiales, y de evaluaciones de control interno y enviarlos, para la aprobación a la Contraloría General del Estado;
- g) Facilitar mediante sus informes que la Contraloría General del Estado, determine las responsabilidades administrativas y civiles culposas, así como también los indicios de responsabilidad penal, conforme lo previsto en los artículos 39 inciso segundo, 45, 53, 66 y 67 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, la cual, en estos casos, necesariamente realizará el control de calidad que corresponda;
- h) Coordinar la elaboración del informe sobre las actividades cumplidas por Auditoría Interna y enviar a la Contraloría General del Estado;
- i) Cumplir las demás obligaciones señaladas en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Reglamento General y conexos; y,
- j) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Auditor Interno

Productos y Servicios:

1. Plan anual de control;
2. Informes de la ejecución del plan anual de control;
3. Informes de auditoría, exámenes especiales, y de las acciones de control ejecutadas;
4. Informes de seguimiento del cumplimiento de recomendaciones;
5. Oficios de observaciones para la predeterminación de responsabilidades derivadas de las acciones de control ejecutadas sumillado.

2.2 GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y JUDICIALES

SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA

Misión:

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

institución.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Definir criterios jurídicos a través de informes en materia administrativa y tributaria;
- b) Establecer los procedimientos que permitan monitorear de manera eficiente todos los procesos jurídicos de la Institución;
- c) Coordinar la aplicación de los conceptos Jurídicos unificados con las Direcciones Zonales;
- d) Asesorar a las autoridades, funcionarios y servidores en asuntos de carácter constitucional y legal;
- e) Representar al Servicio de Rentas Internas en los actos de carácter procesal Jurídico que el Director General considere pertinente; y,
- f) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Subdirector General Jurídico

2.2.1.1 DEPARTAMENTO DE NORMATIVA

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, así como la administración y control tributario.

Productos y Servicios:

- 1 Proyectos de reformas legales y reglamentarias tributarias.
- 2 Proyectos de resoluciones y circulares tributarias de aplicación general.
- 3 Estudios sobre los avances normativos y doctrinarios mundiales.
- 4 Convenios tributarios internacionales.

2.2.1.2 DEPARTAMENTO DE ASESORÍA JURÍDICA

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.

2.2.1.2.1 CONSULTAS INTERNAS Y EXTERNAS TRIBUTARIAS

Productos y Servicios:

- 1. Consultas Tributarias Internas resueltas.
- 2. Proyectos de Absolución de consultas vinculantes.

3. Extractos de las absoluciones a las consultas tributarias publicados en el Registro Oficial.
4. Parámetros técnicos jurídicos para la absolución de las consultas que sean presentadas a esta Unidad Administrativa.
5. Base de datos nacional de consultas tributarias actualizada.
6. Disposiciones de carácter institucional como resultado de los criterios jurídicos técnicos unificados.

2.2.1.2.2 PENAL

Productos y Servicios:

1. Reportes de los procesos penales iniciados por la Institución.
2. Informes de aprobación de Suspensiones Condicionales.
3. Patrocinio en procesos penales solicitado por el Director General.

2.2.1.2.3 PROCURACIÓN

Productos y Servicios:

1. Políticas institucionales en los procesos judiciales de carácter tributario (impugnaciones y excepciones), civiles, constitucional.
2. Patrocinio con abogados de las Direcciones Zonales.
3. Base de fallos emitidos respecto de los juicios del Servicio de Rentas Internas.
4. Reportes del sistema informático de gestión de juicios.
5. Base nacional de jurisprudencia actualizada.

2.2.1.3 DEPARTAMENTO PROCESAL JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Misión:

Brindar asesoramiento jurídico integral, especialmente respecto de los procedimientos tributarios y administrativos, que permita una operación ágil y eficiente de la entidad; así como coordinar acciones que permitan la entrega oportuna de productos y servicios de su competencia.

2.2.1.3.1 RECURSOS DE REVISIÓN Y RECLAMOS

Productos y Servicios:

1. Reportes del sistema de gestión de reclamos y recursos de revisión.
2. Políticas, lineamientos y criterios jurídicos en materia de reclamos y peticiones administrativas.
3. Proyectos de resolución de recursos de revisión.

2.2.1.3.2 JURÍDICO ADMINISTRATIVO

Productos y Servicios:

1. Absolución de consultas jurídicas que no tengan implicaciones tributarias.
2. Patrocinio de juicios contencioso administrativos o laborales.
3. Contratos administrativos suscritos en base a la normativa de Contratación Pública;
4. Base de criterios, consultas administrativas y contratos en materia administrativa.
5. Convenios interinstitucionales que involucren obligaciones de la Administración Tributaria en materia administrativa.
6. Oficios de respuesta para solicitudes formuladas por los órganos de control, administrativas tributarias nacionales, extranjeras y entidades públicas y privadas.
7. Asesoramiento para procesos de régimen sancionatorio.

2.3 GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Misión:

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

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Aprobar, coordinar y dar seguimiento a los proyectos, procesos, planes de mejora de eficiencia, eficacia, calidad, tecnologías de la información, comunicación institucional, seguridad institucional, talento humano, cultura organizacional, desarrollo e innovación institucional y de infraestructura física de acuerdo a las políticas y herramientas internas;
- b) Coordinar y administrar los convenios de asistencia técnica internacional, convenios de gestión e intercambio de información que contribuyan al desarrollo institucional;
- c) 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;
- d) Coordinar y aprobar las nuevas propuestas innovadoras en sistema de información y estructura tecnológica del Servicios de Rentas Internas.
- e) Coordinar y aprobar los estudios e investigaciones de carácter tributario en beneficio de la administración y la sociedad en términos de políticas fiscales y tributarias.
- f) Aprobar el plan de capacitación y formación al contribuyente y ciudadano alineado a los objetivos y estrategias de la institución.
- g) Monitorear el cumplimiento del Presupuesto Institucional en coordinación con la Dirección Nacional Administrativa Financiera;

- h) Coordinación de la dirección en su ámbito de competencia;
- i) Emisión de disposiciones normativas en el ámbito de su competencia; y,
- j) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Subdirector General de Planificación Estratégica

2.3.1 GESTIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Misión:

Gestionar y promover el desarrollo institucional incrementando la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de la planificación y gestión operacional.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Establecer directrices y lineamientos tácticos para la ejecución de planes y proyectos institucionales, e informar de su avance y resultados a la Dirección General;
- b) Dirigir la formulación de los planes y lineamientos de acción estratégicos y operativos de la Administración Tributaria en coordinación con el Subdirector General de Gestión Tributaria;
- c) Establecer las metas de recaudación tributaria en el ámbito nacional y zonal, en coordinación con el Ministerio de Finanzas;
- d) Supervisar la medición del grado de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y de gobierno, en el ámbito tributario y de gestión institucional;
- e) Coordinar los procesos de intercambio de información con otras Administraciones Tributarias y disponer a las unidades administrativas correspondientes la preparación de la información necesaria;
- f) Coordinar la implementación de un sistema de gestión de calidad que promueva la productividad de los procesos institucionales;
- g) Coordinar la elaboración del Plan de Seguridad Institucional con las Unidades Administrativas que corresponda;
- h) Administrar el equipo de Coordinadores de Proyectos, los cuales serán los responsables de la gestión e implementación de proyectos institucionales en conjunto con el Departamento de Gestión de Proyectos Institucionales;
- i) Coordinar la programación para la comunicación y difusión de los temas de interés institucional, y los mecanismos de comunicación interna y externa; y,
- j) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director General de Gestión Institucional

2.3.1.1 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.

2.3.1.1.1 PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Productos y Servicios:

1. Plan Estratégico Institucional.
2. Programación Anual de la Política Pública (PAPP).
3. Informe de acciones específicas del PAAP.
4. Informe de cierre PAPP.

2.3.1.1.2 CONTROL DE GESTIÓN

Productos y Servicios:

1. Informes analíticos de la Gestión Institucional.
2. Sistema de Indicadores de Gestión.
3. Reportes sistemas de seguimiento gubernamental.
4. Reporte de Estado de planes institucionales.
5. Acciones correctivas y de mejora de los planes.

2.3.1.1.3 PREVISIONES Y ESTADÍSTICAS

Productos y Servicios:

1. Proyecciones de ingresos tributarios recaudados por el SRI.
2. Publicación de previsión de recaudación nacional.
3. Publicación de previsión de recaudación zonal y provincial.
4. Publicación de previsión de estadísticas de recaudación nacional.
5. Publicación de previsión de estadísticas de recaudación zonal y provincial.
6. Informes de comportamiento de la recaudación.

2.3.1.1.4 INTELIGENCIA DE LA INFORMACIÓN

Productos y Servicios:

1. Administración de cubos de información interna.
2. Presentación de cubos de información.

3. Activos de información.
4. Necesidades de información.
5. Informes de utilización de cubos de información.

2.3.1.2 DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LOS PROYECTOS INSTITUCIONALES

Misión:

Administrar el portafolio de 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 del proyecto.

Productos y Servicios:

1. Portafolio de proyectos institucionales.
2. Informes de seguimiento en la ejecución de proyectos institucionales.
3. Reportes sistemas informáticos de seguimiento y control para proyectos institucionales.
4. Soporte metodológico a la gestión de proyectos.
5. Matriz de asignación de recursos para proyectos institucionales.
6. Metodología y herramientas para gestión de proyectos.
7. Auditoria de la gestión de proyectos.

2.3.1.3 DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Misión:

Implementar un sistema de gestión de calidad basado en principios de de excelencia operacional.

2.3.1.3.1 ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS

Productos y Servicios:

1. Catálogo de procesos y productos actualizados.
2. Mapa de procesos institucionales.
3. Matriz de nivel de madurez de procesos institucional.
4. Ficha de procesos.
5. Indicadores de procesos con sus responsables.
6. Modelos de implementación de los procesos institucionales.
7. Plan anual de mejora de los procesos institucionales.
8. Informes de Capacidad Operativa.
9. Informes de desempeño de procesos.
10. Documentos institucionales de procesos.

2.3.1.3.2 CULTURA Y GESTIÓN DE CAMBIO INSTITUCIONAL

Productos y Servicios:

1. Emisión de políticas, herramientas y proyectos de gestión del cambio.
2. Planes de Capacitación de Gestión del Cambio.
3. Informes de avances y resultados de la Implementación del Modelo de Reestructuración.
4. Informes de Satisfacción de calidad.
5. Base de conocimiento institucional.
6. Estructura Orgánica por procesos.
7. Evaluación de cumplimiento de estándares de procesos.
8. Medición de Clima y Cultura organizacional y planes de acción.
9. Informes de Clima Laboral.

2.3.1.4 DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

Misión:

Planificar y monitorear el sistema de gestión de la seguridad institucional a través de la ejecución de acciones de mitigación de riesgos operativos.

2.3.1.4.1 PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA SEGURIDAD INSTITUCIONAL

Productos y Servicios:

1. Plan anual de seguridad institucional.
2. Estrategias de prevención y mitigación de riesgos operativos.
3. Normativa de seguridad institucional.

2.3.1.4.2 EVALUACIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

Productos y Servicios:

1. Matriz de riesgos operativos institucional.
2. Planes de acciones correctivas y preventivas para mitigación de riesgos operativos.
3. Acciones de prevención y protección de los activos claves de la organización.

2.3.1.5 DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Misión:

Comunicar la información oportunamente y con calidad, que potencie la imagen, cultura e identidad del SRI.

Productos y Servicios:

1. Plan anual de comunicación.
2. Campañas y programas de comunicación.
3. Administración estratégica del flujo de la información institucional.
4. Imagen corporativa en los servicios comunicacionales y publicitarios generados por el SRI.
5. Administración del cumplimiento de transparencia y acceso a la información pública en el canal web.
6. Portafolio de servicios comunicacionales internos.

2.3.2 GESTIÓN TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN**DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN****Misión:**

Brindar servicios tecnológicos de la información y comunicación institucionales con el fin de contribuir a la gestión y mejoramiento continuo de los procesos del Servicio de Rentas Internas. Lograr, a través de la innovación tecnológica, la combinación de capacidades técnicas, financieras, administrativas y propias del negocio de la Institución, permitiendo el lanzamiento de nuevos y mejorados productos informáticos.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Formular y coordinar la ejecución del Plan Informático y de Desarrollo Tecnológico alineado a la planificación anual institucional.
- b) Asesorar en el análisis, desarrollo e implantación de las aplicaciones informáticas, en coordinación con el Departamento de Gestión de la Calidad.
- c) Administrar los sistemas informáticos que soportan las operaciones del SRI, en el ámbito nacional.
- d) Monitorear la seguridad de los sistemas e infraestructura informática y tecnológica, en coordinación con las respectivas Unidades Administrativas.
- e) Presentar propuestas de mejoramiento a mediano y largo plazo de la plataforma informática y tecnológica del SRI al Director General.
- f) Coordinar y participar en los procesos de contratación, pruebas y recepción de sistemas desarrollados y adquiridos a través de proveedores externos.
- g) Asegurar la calidad en la implementación de sistemas de información desarrollados y adquiridos.
- h) Dirigir planes, programas y/o proyectos que sean un impulso para la innovación tecnológica.
- i) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director Nacional de Tecnología e Innovación

2.3.2.1 DEPARTAMENTO DE DISEÑO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Misión:

Diseñar o modificar servicios tecnológicos, considerando las estrategias establecidas por la Institución para que los mismos se adecuen a las necesidades institucionales, sean eficientes, cumplan con estándares de calidad y aporten valor a los usuarios.

2.3.2.1.1 PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Productos y Servicios:

1. Plan estratégico de tecnología.
2. Catálogo de Servicios actualizado.
3. Ficha del servicio revisada.
4. Acuerdos de nivel de servicio y acuerdos operacionales aprobados
5. Acta de recomendaciones a contratos con terceros.
6. Informe de incumplimiento del acuerdo de servicio.

2.3.2.1.2 CAPACIDAD, DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Productos y Servicios:

1. Informe de los problemas de capacidad y desempeño tecnológico.
2. Informes de disponibilidad de los servicios tecnológicos.
3. Plan de Continuidad de servicios tecnológicos.

2.3.2.2 DEPARTAMENTO DE TRANSICIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Misión:

Desarrollar productos y servicios tecnológicos diseñados que se integren en el entorno de producción y sean accesibles a los usuarios.

2.3.2.2.1 CAMBIOS TECNOLÓGICOS, DESPLIEGUE Y LIBERACIÓN

Productos y Servicios:

1. Solicitudes de cambios tecnológicos gestionadas.
2. Base de configuraciones actualizada.
3. Documento de estructura de la base de configuraciones actualizada.
4. Aplicaciones Informáticas óptimas puestas en producción.

2.3.2.2.2 DESARROLLO Y MANTENIMIENTO

Productos y Servicios:

1. Arquitectura de aplicaciones actualizada.
2. Arquitectura de software actualizada.
3. Catálogo de servicios de aplicaciones.
4. Pruebas de concepto.
5. Informe de evaluación de tecnologías y herramientas de software.
6. Aplicaciones informáticas desarrolladas.
7. Aseguramiento de implementación de aplicaciones tecnológicas.
8. Aplicaciones tecnológicas puestas en producción.
9. Mantenimiento de aplicaciones informáticas de producción.
10. Administración y servicio de aplicaciones informáticas de producción.

2.3.2.2.3 DATAWAREHOUSE

Productos y Servicios:

1. Análisis de información interna y externa.
2. Minería de Datos.
3. Transformación de la información.
4. Modelos de estructuras de datos.
5. Construcción de cubos de información.
6. Administración de los Sistemas de Información del SRI.

2.3.2.2.4 GESTIÓN DE PRUEBAS Y VALIDACIÓN DE DATOS

Productos y Servicios:

1. Estándares de control de calidad.
2. Plan y guión de pruebas funcionales y técnicas.
3. Criterios de aceptación de aplicativos informáticos.
4. Actas de Aceptación del producto.
5. Informes de pruebas funcionales y técnicas.
6. Script de pruebas automáticas.
7. Pruebas funcionales, unitarias, de cobertura, convivencia, memory leak, carga y estrés.
8. Controles de cambios tecnológicos.
9. Administración de ambientes de pruebas y preproducción.

2.3.2.3 DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

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.

2.3.2.3.1 SOPORTE A USUARIOS

Productos y Servicios:

1. Requerimientos atendidos.
2. Requerimientos escalados.
3. Incidente cerrado.
4. Incidente reabierto.
5. Soporte técnico a usuarios internos a nivel nacional.
6. Configuración de accesos lógicos para usuarios finales y tecnológicos.
7. Manteamiento preventivo y correctivo de estaciones de trabajo y periféricos.
8. Solución temporal incidentes.
9. Solución definitiva incidentes.
10. Base de errores conocidos actualizada.
11. Administrar la mesa de ayuda.

2.3.2.3.2 CENTRO DE CÓMPUTO

Productos y Servicios:

1. Elementos de configuración.
2. Monitoreo de licencias de software.
3. Seguimiento del uso de una aplicación o del desempeño de un servidor.
4. Funcionamiento y disponibilidad de las aplicaciones de negocio.
5. Mantenimiento de los niveles de servicio de las aplicaciones.
6. Instalación de nuevos sistemas de información y servicio.
7. Administración de ambientes de: Desarrollo, Pre-Producción, Producción.
8. Seguridad física del hardware de los centros de cómputo.
9. Plan de contingencia para el centro de cómputo.
10. Réplica de información con entidades externas.
11. Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software de la infraestructura tecnológica de los centros de cómputo.
12. Respalos de la infraestructura tecnológica.

2.3.2.3.3 SEGURIDAD DE INFORMACIÓN, ACCESOS Y REDES

Productos y Servicios:

1. Accesos Lógicos y físicos para usuarios finales y tecnológicos.
2. Manejo de accesos a la información.
3. Aseguramiento de la red informática.
4. Disponibilidad y rendimiento del sistema de seguridad electrónica.
5. Disponibilidad de los enlaces de comunicación a nivel nacional en redes LAN, WAN, acceso a internet y telecomunicaciones.
6. Administración sistema de mensajería.
7. Administración del sistema de autenticación y autorización de usuarios a nivel nacional.
8. Plan de contingencia para servicios de telecomunicaciones.

2.4.1 GESTIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS, TRIBUTARIOS Y SOCIALES

DIRECCIÓN NACIONAL CENTRO DE ESTUDIOS FISCALES

Misión:

Promover el cumplimiento de los principios constitucionales y servir a los objetivos estratégicos del Servicio de Rentas Internas mediante el diseño y ejecución de programas de investigación y especialización en temas tributarios, fiscales, económicos y sociales, orientados a facilitar las capacidades específicas de los servidores, generar pensamiento e infundir el actuar ético de la ciudadanía.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Realizar estudios sobre los avances técnicos y doctrinarios mundiales en materia tributaria y fiscal.
- b) Especializar a los servidores en el ámbito tributario y materias conexas.
- c) Generar espacios de difusión y debate en temas de política y ciudadanía fiscal;
- d) Formular recomendaciones y propuestas integrales de política fiscal, comercio internacional, gestión y normativa tributaria,
- e) Diseñar, desarrollar y ejecutar los programas de Educación y Cultura Tributaria con las Direcciones Nacionales relacionadas, para sustentar el aprendizaje y conocimiento de la ciudadanía en general;
- f) Promover la cooperación interinstitucional para la investigación y especialización en temas fiscales y tributarios; y,
- g) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director Nacional de Centro de Estudios Fiscales

2.4.1.1 DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS FISCALES

Misión:

Investigar y generar pensamiento para guiar la toma de decisiones de política fiscal y gestión tributaria que contribuyan a los objetivos estratégicos del Servicio de Rentas Internas y al cumplimiento de los principios constitucionales.

Investigaciones y Estudios

Productos y Servicios:

1. Estudios de evaluación y propuesta de políticas públicas relacionadas con el ámbito fiscal: análisis normativo, de mejores prácticas tributarias y de incidencia distributiva, económica y fiscal.
2. Estudios relacionados con la gestión de la administración tributaria.
3. Estudios que promuevan el debate y sensibilización sobre conductas sociales responsables.
4. Administración de la Biblioteca del SRI

Análisis económico tributario coyuntural

Productos y Servicios:

1. Herramientas para el análisis económico tributario.
2. Radiografía económica y fiscal trimestral.
3. Índices de actividad económica y eficiencia tributaria.
4. Informe de gasto tributario.
5. Informes trimestrales de coyuntura económica y fiscal.
6. Publicaciones de estudios, investigaciones y foros o eventos realizados.
7. Encuentros de debate y difusión de los estudios.

2.4.1.2 DEPARTAMENTO DE CONOCIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Misión:

Incrementar la calidad y cobertura de la especialización tributaria y fiscal mediante el diseño, desarrollo y ejecución de programas y eventos para los servidores y la sociedad.

Productos y Servicios:

1. Escuelas de especialización tributaria y fiscal.
2. Escuelas de asesoría y apoyo a la administración tributaria.
3. Escuela de facilitadores internos.
4. Programas y eventos de especialización tributaria y fiscal para los servidores y la sociedad, que promuevan el debate y sensibilización sobre conductas sociales responsables.
5. Administración del entorno virtual de aprendizaje del SRI.

6. Plan operativo anual de educación y asistencia al ciudadano.
7. Contenido y material para educación y asistencia al ciudadano

2.4.1.3. DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE COMERCIO INTERNACIONAL

Misión:

Proponer normativa especializada y mejores prácticas utilizadas a nivel mundial en lo que respecta a comercio exterior.

Productos y Servicios:

1. Propuestas normativas vinculadas al tema impositivo en el ámbito de comercio Exterior.
2. Estudios de comercio exterior y su impacto en el sistema impositivo.
3. Estudios de evaluación y propuesta de políticas públicas relacionadas con el ámbito del comercio exterior: análisis normativo, de mejores prácticas tributarias, convenios de doble imposición, análisis normativos de fiscalidad internacional.
4. Asesoramiento sobre las diferentes opciones de política en comercio exterior.

TÍTULO III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

3.1 GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y DE TALENTO HUMANO SUBDIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Misión:

Administrar el talento humano y los recursos materiales, documentarios y económicos del Servicio de Rentas Internas, y coordinar los planes, programas y proyectos necesarios para su desarrollo con todos los procesos institucionales y en busca de la consecución de los objetivos estratégicos de la administración tributaria.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Establecer los procedimientos que permitan monitorear de manera eficiente todos los procesos administrativos, financieros y de talento humano;
- b) Proponer y aplicar la Política institucional de talento humano, administración presupuestaria y financiera, provisión de bienes y servicios del SRI;
- c) Proponer y aplicar la Política de desconcentración de gestión administrativa financiera
- d) Emisión de disposiciones normativas en el ámbito de su competencia;
- e) Autorizar la utilización del parque automotor de la institución, acorde a la legislación vigente;
- f) Programar, dirigir y controlar las actividades administrativas, del talento humano, materiales, 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;

- g) Coordinar la contratación de seguros de bienes;
- h) Supervisar todos aquellos actos administrativos relacionados con la administración del recurso económico y financiero del SRI;
- i) Coordinar la elaboración de planes, programas y proyectos de optimización de gestión de talento humano, así como evaluar sus resultados;
- j) Presentar el proyecto de Presupuesto anual de la Entidad para su revisión y validación a la Subdirección General de Planificación Estratégica y posteriormente al Director General para su aprobación;
- k) Presentar el proyecto de Planificación de Talento humano y Manual de Clasificación y Valoración de Puestos a la Subdirección de Planificación Estratégica para su conocimiento y posteriormente al Director General para su aprobación;
- l) Aprobar el Plan Anual de Formación y Capacitación del Talento Humano y,
- m) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Subdirector General Administrativo

3.1.1 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

DIRECCIÓN NACIONAL DE TALENTO HUMANO

Misión:

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

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Hacer cumplir las disposiciones, políticas, normas específicas y procedimiento técnicos definidos por esta Unidad Administrativa;
- b) Aplicar y gestionar el sistema integrado de talento humano y sus cinco subsistemas: subsistema de planificación del talento humano; clasificación de puestos; reclutamiento y selección de personal; formación, capacitación y desarrollo profesional; y, evaluación del desempeño; así como la salud ocupacional;
- c) Administrar las estructuras posicionales, en función de la misión, objetivos, procesos y actividades de la organización y productos;
- d) Coordinar la planificación del recurso humano necesario para la ejecución de los procesos en las diferentes Unidades Administrativas de la Institución;
- e) Diseñar, elaborar y presentar el plan anual de formación y capacitación.
- f) Diseñar estrategias, planes y proyectos y disponer su ejecución a las unidades administrativas de talento humano desconcentradas, con el objetivo de disminuir el índice de rotación de personal;
- g) Establecer y ejecutar políticas y normas para la gestión disciplinaria y el régimen sancionatorio acorde a la normativa vigente;

- h) Hacer cumplir el Código de Ética y establecer mecanismos que fomenten la adopción de valores y principios éticos profesionales;
- i) Diseñar y administrar los deberes y beneficios del talento humano; y
- j) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director Nacional de Talento Humano

3.1.1.1 DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Misión:

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

3.1.1.1.1 PROGRAMACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Productos y Servicios:

1. Plan anual estructural de talento humano.
2. Plan de dotación de personal.
3. Informes de supresión de puestos.
4. Plan de redistribución de puestos institucionales.
5. Estructura Posicional.
6. Informes estadísticos de talento humano.
7. Informes técnicos de contratación de servicios ocasionales.
8. Planificación presupuestaria de contratación de servicios ocasionales.
9. Informes técnicos de movimientos de personal.
10. Informes estadísticos de contratación de servicios ocasionales y movimientos de personal.
11. Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos.
12. Indicadores de gestión diseñados por puesto.
13. Informes técnicos de actualización, inclusión o supresión de puestos.
14. Diccionario de competencias.
15. Certificaciones de funciones contenidas en el manual de puestos.

3.1.1.1.2 CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO

Productos y Servicios:

1. Formularios de evaluación de desempeño
2. Evaluaciones de desempeño nombramiento permanente, provisional, por ascenso, resultados regulares o insuficientes.
3. Notificación de evaluaciones realizadas.

4. Indicadores de gestión aplicados por puesto y personas.
5. Solicitudes de recalificación y reconsideración de evaluaciones de desempeño.
6. Plan mejora de desempeño.
7. Informes de necesidades de formación y capacitación.
8. Plan Anual de Formación y Capacitación del Talento Humano.
9. Matriz de capacitaciones a ejecutarse.
10. Informes de resultados de plan anual.
11. Acciones Formativas.

3.1.1.2 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.

3.1.1.2.1 SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Productos y Servicios:

1. Informe de selección de personal a través de concursos de méritos y oposición.
2. Bases de concursos y convocatorias.
3. Informes para instituto de meritocracia.
4. Informe para contratación de personal fijo y ocasional.
5. Bases de datos de pruebas técnicas y psicométricas.
6. Plan de cobertura.
7. Inducción al personal.
8. Procesos de pasantías y prácticas estudiantiles.
9. Nombramientos provisionales.
10. Ascensos de personal.
11. Inserción laboral de personal con capacidades especiales.

3.1.1.2.2 ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Productos y Servicios:

1. Nómina de personal.
2. Plan anual de vacaciones.
3. Movimientos administrativos no horizontales.
4. Ingresos complementarios.
5. Anticipo de remuneración.
6. Distributivo de remuneraciones.

7. Distributivo de personal.
8. Ficha de personal.
9. Liquidación de haberes para ex servidores.
10. Legalización de cesación de funciones.
11. Plan anual de renunciaciones voluntarias.
12. Obligaciones con el IESS
13. Régimen disciplinario y sancionatorio.
14. Administración del Sistema Integrado de Recursos Humanos.

3.1.1.3 DEPARTAMENTO DE BIENESTAR, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Productos y Servicios:

1. Plan Nacional de Ética e Integridad.
2. Planes y programas de salud ocupacional y medicina laboral.
3. Plan de Bienestar Social (Beneficios y Servicios al Personal)
4. Código de Ética.
5. Estatuto de Personal.
6. Plan de sucesión de Talento Humano.
7. Plan de retención de Talento Humano.
8. Programa de Responsabilidad Social.

3.1.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRATIVA-FINANCIERA

Misión:

Administrar y gestionar oportunamente los bienes, servicios generales e información 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.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Planificar y controlar la gestión administrativa-financiera institucional;
- b) Garantizar los recursos financieros, materiales y servicios necesarios para el cumplimiento de las actividades del SRI;
- c) Definir los procedimientos y mecanismos de control interno previo;
- d) Velar por la integridad del personal y la seguridad de los bienes institucionales;
- e) Garantizar la disponibilidad de los bienes institucionales, mediante la adquisición y el mantenimiento de los mismos;
- f) Preparar para conocimiento y aprobación de la Dirección General, las resoluciones para ejecutar los procesos de venta, remate, donación o destrucción de bienes institucionales;

- g) Supervisar la ejecución de los procesos relacionados con los ingresos y egresos institucionales; y,
- h) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director Nacional Administrativo-Financiero

3.1.2.1 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Misión:

Administrar los recursos materiales de la institución con eficiencia y transparencia.

3.1.2.1.1 ADQUISICIONES Y SERVICIOS GENERALES

Productos y Servicios:

1. Plan Anual de Contratación.
2. Procesos precontractuales.
3. Administración de los servicios generales institucionales.
4. Administración del ciclo de las contrataciones del Servicio de Rentas Internas.

3.1.2.1.2 MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Productos y Servicios:

1. Plan de mantenimientos preventivos y correctivos.
2. Estudios y diseños para remodelación o construcción de las instalaciones institucionales.
3. Informes de administración y fiscalización de proyectos de infraestructura.
4. Administración del Centro de Control.
5. Ejecución de la política ambiental nacional.
6. Procedimientos de seguridad industrial.

3.1.2.1.3 BIENES INSTITUCIONALES

Productos y Servicios:

1. Base nacional de bienes institucionales.
2. Póliza de cobertura de bienes.
3. Ficha del registro único de bienes.
4. Actas de gestión de bienes.

3.1.2.2 DEPARTAMENTO FINANCIERO

Misión:

Administrar los recursos financieros de la institución con eficiencia y transparencia.

3.1.2.2.1 PRESUPUESTO

Productos y Servicios:

1. Proforma presupuestaria institucional.
2. Certificación de asignación presupuestaria.
3. Registros presupuestarios.
4. Requerimientos presupuestarios.
5. Programación indicativa anual, programación cuatrimestral del compromiso y programación mensual del devengado.

3.1.2.2.2 CONTABILIDAD INSTITUCIONAL

Productos y Servicios:

1. Registro de operaciones contables financieras.
2. Obligaciones tributarias institucionales.
3. Conciliación bancaria.
4. Transferencias de fondos.
5. Pagos a terceros.
6. Administración integral de garantías recibidas o entregadas.
7. Expedientes financieros.
8. Comisiones de servicio institucional.

3.1.2.2.3 CONTROL PREVIO

Productos y Servicios:

1. Aplicación de la normativa para operaciones administrativas financieras.
2. Certificación de pagos.
3. Asesoramiento durante la administración de contratos.

3.1.2.3 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.

Productos y Servicios:

1. Certificación de documentos.
2. Administración de Archivo Institucional.
3. Direccionamiento de trámites.
4. Copias certificadas de actos administrativos y normativos de la institución.
5. Registro de ingreso y egreso de correspondencia.
6. Notificaciones.
7. Administración de los sistemas de gestión documental.

Responsable: Secretario General

TÍTULO IV: PROCESOS AGREGADORES DE VALOR**4.1 ASISTENCIA, CONTROL Y RECAUDACIÓN DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA****Misión:**

Coordinar la correcta aplicación de las políticas, normas e instrumentos técnicos y ejercer el control del cumplimiento tributario bajo un modelo integral de riesgo.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Aprobar las estrategias de fortalecimiento institucional en el ámbito del cumplimiento tributario;
- b) Programar, dirigir y controlar las actividades de asistencia y control tributario de la institución, de conformidad 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 optimización del desarrollo cumplimiento tributario, así como evaluar sus resultados;
- d) Dictar lineamientos para la elaboración del Plan de Prevención y Combate al Fraude Fiscal y aprobar su ejecución;
- e) Conocer los informes de investigación de fraude fiscal y evaluar sus recomendaciones;
- f) 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;
- g) Coordinar y aprobar el Plan anual de operaciones de fedatarios fiscales;
- h) Emitir disposiciones normativas en el ámbito de su competencia; y,
- i) Las demás que le sean asignadas por la autoridad competente.

Responsable: Subdirector General de Gestión Tributaria

4.1.1.1 DEPARTAMENTO DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA

Misión:

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

4.1.1.1.1 INTELIGENCIA, INVESTIGACIÓN DEL FRAUDE Y LAVADO DE ACTIVOS

Productos y Servicios:

1. Informes de técnicas operacionales efectuadas y sus respectivos componentes.
2. Reportes de datos negados recopilando la información obtenida.
3. Informe de análisis forense informáticos y contables.
4. Informes de inteligencia estratégica y operativa.
5. Informe de riesgos de fraude estructurado.
6. Informes de recomendaciones para reducción de riesgos y amenazas.
7. Informe de identificación de riesgos operativos.
8. Reporte de operaciones inusuales e injustificadas para la UAF.

4.1.1.1.2 ASUNTOS INTERNOS

Productos y Servicios:

1. Plan anual de monitoreo de riesgos de conductas irregulares de los servidores.
2. Informes de conductas irregulares.
3. Informe de análisis de denuncias administrativas que presuman conductas irregulares.

4.1.1.2 DEPARTAMENTO DE FEDATARIOS FISCALES

Misión:

Ejecutar programas preventivos, disuasivos y ejecutivos de cumplimiento al régimen tributario, en coordinación con los Directores Zonales, en base al plan de control tributario.

Productos y Servicios:

1. Plan anual de operaciones de fedatarios fiscales.
2. Programa Preventivo, Programa Disuasivo, Programa Ejecutivo, Sanciones Pecuniarias, Clausuras para el Control a la Emisión de Comprobantes de Venta.
3. Programa Preventivo, Programa Disuasivo, Programa Ejecutivo, Sanciones Pecuniarias para el Control en Punto Fijo.

4. Programa Preventivo, Programa Disuasivo, Programa Ejecutivo, Sanciones Pecuniarias, Incautación Provisional, Resolución de Mercancías Incautadas Provisionalmente para el Control de Traslado de Mercancías en Vías.
5. Programa Preventivo, Programa Disuasivo, Programa Ejecutivo, Sanciones Pecuniarias, Incautación Provisional, Resolución de Mercancías Incautadas Provisionalmente para el Control de Sustento Documental de Mercancías.

4.1.2 ASISTENCIA Y RECAUDACIÓN DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

DIRECCIÓN NACIONAL DE RECAUDACIÓN Y ASISTENCIA AL CIUDADANO

Misión:

Mantener los estándares de eficiencia y calidad, de los procesos de asistencia y recaudación brindados a la ciudadanía, considerando los niveles de satisfacción y cobertura a través de todos sus canales.

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 del Plan Anual Nacional de Asistencia y Servicios al Ciudadano en coordinación con la Subdirección General de Planificación Estratégica;
- c) Coordinar la ejecución del Plan de Cobro en coordinación con la Subdirección General de Planificación Estratégica;
- d) Asegurar la correcta ejecución de los procesos relacionados con los ingresos y egresos tributarios;
- e) Establecer las condiciones financieras a incorporarse en los convenios con las instituciones que prestan el servicio de recaudación tributaria y controlar su cumplimiento en coordinación con la Subdirección General de Planificación Estratégica;
- f) Definir las políticas y procedimientos de cobro a nivel nacional;
- g) Promover y difundir que los derechos de los contribuyentes se cumplan en los procedimientos de la Administración Tributaria;
- h) Asegurar la implementación del modelo integral de riesgos tributarios y,
- i) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano.

4.1.2.1 DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA AL CIUDADANO

Misión:

Potenciar los canales virtuales, de atención telefónica y presencial para la habilitación de servicios tributarios institucionales.

4.1.2.1.1 ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS

Productos y Servicios:

1. Plan operativo anual de creación, mantenimiento y mejora de los servicios de asistencia al contribuyente.
2. Criterios unificados para aplicación en los servicios de asistencia e información al contribuyente.
3. Modelo Catastral.

4.1.2.1.2 ADMINISTRACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN

Productos y Servicios:

1. Plan operativo anual de creación, mantenimiento y mejora de canales de asistencia al contribuyente.
2. Monitoreo y control periódico de aplicación de políticas, normas y procedimientos en los canales de atención al ciudadano.
3. Informe de los servicios de asistencia al contribuyente.
4. Informe de dimensionamiento de capacidad instalada en canales de atención al contribuyente.

4.1.2.2 DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y GESTIÓN DE REINTEGROS

Misión:

Brindar servicios financieros seguros y oportunos, mediante la simplificación de los procesos e implementación de productos que mejoren la eficiencia y eficacia de la recaudación y reintegro tributarios.

4.1.2.2.1 REGISTRO Y CONTROL DE RECAUDACIONES

Productos y Servicios:

1. Convenios de recaudación con las Instituciones del Sistema Financiero.
2. Administración de sistema informático para recaudación.
3. Conciliaciones de valores recaudados
4. Ordenes de débito diarias al Banco Central del Ecuador
5. Información interna de recaudación efectiva diaria, mensual y anual
6. Administrar el sistema de cuenta corriente del contribuyente

4.1.2.2 REINTEGRO TRIBUTARIO

Productos y Servicios:

1. Convenios de devolución y acreditación.
2. Restitución de valores por concepto de devoluciones tributarias.
3. Notas de crédito tributarias.
4. Administración de fondos de reposición.
5. Administración de sistema informático para devolución.
6. Información interna de devolución efectiva diaria, mensual y anual

4.1.2.3 DEPARTAMENTO DE COBRO

Misión:

Maximizar la recuperación de cartera gestionable mediante la ejecución de planes y modelos de cobro por vía persuasiva y ejecutiva

Productos y Servicios:

1. Plan nacional de cobro.
2. Saldos de deudas conciliados
3. Políticas y unificación de criterios de cobro.
4. Informes de facilidades de pago y de gestión coactiva.
5. Informe de análisis de riesgo de cartera.
6. Plan de implementación de Campañas de cobro focalizadas a nivel nacional.
7. Administración del sistema nacional de cobranzas.
8. Administración de canales de cobro persuasivo y coactivo.
9. Informes de recuperación de deuda gestionable.
10. Registro anual de deudas estacionales.
11. Acompañamiento en procesos coactivos.
12. Acompañamiento en embargos y remates de procesos coactivos.
13. Coordinación centralizada con instituciones públicas o privadas que intervengan en el proceso coactivo.

4.1.2.4 DEPARTAMENTO DE DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE

Misión:

Coadyuvar que los derechos de los contribuyentes se cumplan en los procedimientos de la Administración Tributaria.

Productos y Servicios:

1. Informe de quejas, sugerencias y felicitaciones gestionadas.
2. Informe de denuncias administrativas
3. Informe de denuncias tributarias calificadas.
4. Asesoramiento al contribuyente para la presentación de solicitud en la Administración.

4.1.3 CONTROL DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO**DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTROL TRIBUTARIO****Misión:**

Implantar y administrar un modelo de gestión integral de riesgos, acorde al perfil de contribuyente que permita alcanzar una mayor efectividad y eficacia en los procesos de asistencia, control, investigación y sanción.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Dirigir, planificar, coordinar y controlar la gestión y actuaciones de las unidades administrativas de la Dirección Nacional de Control Tributario;
- b) Establecer políticas, normas, lineamientos y demás disposiciones necesarias para la elaboración, documentación, ejecución y supervisión de los planes, programas, y acciones a cargo de la Dirección Nacional de Control Tributario;
- c) Promover, gestionar y concretar acciones de carácter interinstitucional a nivel estatal y de gremios privados tendientes a generar alianzas estratégicas para potenciar el Plan de Control Tributario, por medio de las correspondientes actuaciones conjuntas;
- d) Definir y coordinar el modelo integral de riesgos tributario institucional;
- e) Dictar lineamientos para la elaboración del Plan Nacional de Control y aprobar su ejecución, y;
- f) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director Nacional de Control Tributario

4.1.3.1 DEPARTAMENTO DE RIESGOS Y PROGRAMACIÓN TRIBUTARIA**Misión:**

Identificar y proponer medidas de reducción de los principales riesgos tributarios por brechas, impuestos, sectores y/o grupos de contribuyentes, u otras maneras de clasificación, que permitan contar con el correspondiente mapa de riesgos potenciales para la planificación y programación del control tributario.

Productos y Servicios:

1. Modelo Integral de Riesgos Tributarios Institucional.
2. Matriz de riesgos tributarios.
3. Administración de riesgos tributarios.
4. Plan Integral de Control Tributario (Controles extensivos, semi-intensivos, intensivos, sancionatorios, fedatarios).
5. Programación integral de Control Tributario.
6. Perfiles de riesgo tributario.
7. Lógicas de control tributario.
8. Informes de apoyo a la gestión de casos.
9. Informe de seguimiento y control del plan de control tributario.
10. Cubos de información tributaria.
11. Minería de datos tributarios.

4.1.3.2 DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TRIBUTARIA**Misión:**

Monitorear y asegurar el cumplimiento del plan de control masivo, inconsistencias y diferencias; así como establecer y monitorear la devolución de impuestos pagados indebidamente, en exceso o con derecho a su reintegro.

4.1.3.2.1 CONTROL DE DEBERES FORMALES, ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO Y SECTOR PÚBLICO**Productos y Servicios:**

1. Informe de detección del incumplimiento de los deberes formales de los sujetos pasivos.
2. Planes de control para organizaciones sin fines de lucro y sector público.
3. Informe de apoyo de casos del plan de control tributario.
4. Formularios, anexos e informes necesarios para el cumplimiento de los deberes formales.
5. Monitoreo del control de las devoluciones de impuestos pagados indebidamente, en exceso o con derecho a su reintegro.
6. Procedimientos técnicos de control tributario para cumplimiento de deberes formales.

4.1.3.2.2 GESTIÓN DE INCONSISTENCIAS Y DIFERENCIAS**Productos y Servicios:**

1. Informes de apoyo en casos del plan de control tributario referente a inconsistencias y diferencias.
2. Monitoreo y control del plan de control de inconsistencias y diferencias.

3. Procedimientos técnicos de control tributario de inconsistencias y diferencias.

4.1.3.3 DEPARTAMENTO DE AUDITORIA TRIBUTARIA

Misión:

Monitorear y asegurar el cumplimiento del plan de control intensivo.

4.1.3.3.1 SOCIEDADES

Productos y Servicios:

1. Estrategias de seguimiento y control de comportamiento tributario de las sociedades que no sean grandes contribuyentes.
2. Informe de Sociedades que serán sujetas a procesos de control intensivo.
3. Administración de la programación establecida en el plan de control tributario.
4. Contribuyentes especiales seleccionados.

4.1.3.3.2 PERSONAS NATURALES

Productos y Servicios:

1. Estrategias de seguimiento y control de comportamiento tributario de las personas naturales.
2. Informe de Personas naturales que serán sujetas a procesos de control intensivo.
3. Administración de la programación establecida en el plan de control tributario.

4.1.3.3.3 IMPUESTO ESPECIALES Y REGULADORES

Productos y Servicios:

1. Estrategias de seguimiento y control de comportamiento tributario de los sujetos pasivos de los impuestos especiales y reguladores.
2. Informe de Sujetos pasivos de los impuestos especiales y reguladores para proceso de control intensivo.
3. Administración de la programación establecida en el plan de control tributario.
4. Coeficientes, precios referenciales y valores de impuestos específicos relacionados con los impuestos especiales y reguladores.

4.1.3.4 DEPARTAMENTO DE GRANDES CONTRIBUYENTES Y FISCALIDAD INTERNACIONAL

Misión:

Establecer el catastro de los grandes contribuyentes e identificar su comportamiento tributario.

Productos y Servicios:

1. Estrategias de seguimiento y control de comportamiento tributario de los grandes contribuyentes.
2. Informe de Grandes Contribuyentes que serán sujetos a procesos de control intensivo.
3. Administración de la programación establecida en el plan de control tributario.
4. Informe de monitoreo a Grandes contribuyentes.
5. Manual de riesgo tributario de los sectores críticos donde operan grandes contribuyentes.
6. Estrategias de seguimiento y control de comportamiento tributario de los sujetos pasivos de los impuestos especiales y reguladores.
7. Informe de Sujetos pasivos a los cuales se aplicarán procesos de control de fiscalidad internacional.
8. Certificados de residencia fiscal.
9. Informes de revisión de las normas supranacionales y convenios internacionales suscritos o que se suscriban con otros Estados, que impliquen convenciones en materia tributaria.

TÍTULO V: PROCESOS DESCONCENTRADOS

SECCIÓN I: DIRECCIÓN ZONAL

5.1 PROCESO GOBERNANTE

GESTIÓN DE EJECUCIÓN, COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL ZONAL DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

5.1.1 DIRECCIÓN ZONAL

Misión:

Coordinar y controlar la ejecución de políticas, normas y procedimientos establecidos, en materia tributaria, jurídica, administrativa y financiera; y retroalimentar a la matriz sobre el avance de gestión técnica-tributaria de las provincias que se encuentran bajo su jurisdicción.

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 los reclamos de los contribuyentes y atender los juicios que sean interpuestos por estos en los tribunales respectivos;
- 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 Control Tributario en el ámbito desconcentrado, en coordinación con la Subdirección General de Gestión Tributaria y la Subdirección General de Planificación Estratégica;
- e) Dirigir, organizar, coordinar y controlar la gestión operativa y administrativa de la dirección zonal, de las direcciones provinciales, centros de gestión o servicios tributarios bajo su jurisdicción, de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y de los procedimientos establecidos por la Subdirección General de Planificación Estratégica;
- 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 Gestión Institucional;
- 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,
- k) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director Zonal

5.2 PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA

5.2.1.1 DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Productos y servicios:

1. Sistema de control de gestión.
2. Informes de gestión zonal.
3. Estudios económicos y sectoriales.
4. Proyección de ingresos tributarios.
5. Metas zonales anuales de recaudación.
6. Informe de evaluación y de mejoramiento de procesos zonales y provinciales.

7. Informe de capacidad Operativa zonal y provincial.
8. Estadísticas económico-tributarias.
9. Plan de comunicación interna y externa.
10. Estrategias, campañas y programas de comunicación de ámbito desconcentrado.
11. Programación de cultura tributaria zonal.

5.2.1.2 DEPARTAMENTO JURÍDICO ADMINISTRATIVO

Productos y servicios:

Procuración

1. Procesos judiciales tributarios (impugnaciones y excepciones).
2. Procesos judiciales penales.
3. Procesos de garantías jurisdiccionales.
4. Procesos judiciales administrativos.
5. Procesos judiciales civiles.
6. Asesoramiento jurídico en los procesos de la administración tributaria.

Jurídico Administrativa

1. Proyectos de contratación pública.
2. Asesoramiento de Régimen Sancionatorio.
3. Oficios de entrega de información a organismos de control.

5.3 PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

5.3.1.1 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO

Productos y servicios:

1. Procesos precontractuales.
2. Administración de los servicios generales institucionales.
3. Custodia de bienes incautados, embargados y en dación de pago.
4. Reporte del registro de los bienes institucionales.
5. Resoluciones para ejecutar los procesos de venta, remate, donación o destrucción de bienes incautados, embargados o en dación de pago o de los bienes institucionales.
6. Registro las operaciones económicas y financieras.
7. Presupuesto zonal.
8. Custodia de las garantías y otros valores entregados a nombre del SRI.
9. Aplicación de la normativa para operaciones administrativas financieras.
10. Certificación de pagos.
11. Seguridad de personal y bienes institucionales.
12. Soporte técnico al usuario.
13. Comisiones de servicio institucional.

5.3.1.1.1 UNIDAD ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO

Productos y servicios:

1. Informes de selección de personal.
2. Inducción y capacitación del personal.
3. Informes de distributivo de puestos zonal.
4. Evaluación de Desempeño provisional, permanente, resultados irregulares e insuficientes.
5. Régimen disciplinario y sancionatorio.
6. Ficha de personal.
7. Cronograma, seguimiento y control de vacaciones.
8. Beneficios al personal (Transporte, alimentación, uniformes, etc.).
9. Estudios de Salud ocupacional.
10. Acciones de personal administrativas.
11. Informes técnicos de Talento Humano.
12. Reportes de la gestión de Talento Humano.

5.3.1.2 SECRETARIA ZONAL

Productos y servicios:

1. Certificación de documentos.
2. Registro integral de uso y control de Archivo.
3. Direccionamiento de trámites.
4. Copias certificadas de actos administrativos y normativos de la institución.
5. Registro de ingreso y egreso de correspondencia.
6. Notificaciones.
7. Administración de los sistemas de gestión documental.

5.4 PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

5.4.1.1 DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

Productos y servicios:

Atención Transaccional

1. Información tributaria.
2. Inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único de Contribuyentes.
3. Informe de calificación y monitoreo de establecimientos gráficos.
4. Autorización de emisión de comprobantes de venta, documentos complementarios o retención.
5. Autorización e inscripción del uso de máquinas registradoras.

6. Exoneraciones de impuesto vehicular.
7. Certificados tributarios.
8. Quejas, sugerencias y felicitaciones de contribuyentes.
9. Canalización de denuncias tributarias y administrativas a la Unidad Correspondiente.

Control y Soporte de Servicios

1. Reportes de medición de calidad de atención y productos de ventanillas.
2. Brigadas móviles.

5.4.1.2 DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Productos y servicios:

Sociedades y Personas obligadas a llevar contabilidad

1. Preventivas de sanción por Omisos.
2. Comunicaciones de inconsistencias.
3. Comunicaciones de diferencias.
4. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/Clausuras)
5. Informes de detección de riesgos tributarios y operativos.
6. Reporte de acciones persuasivas para pago de deudas.

Personas Naturales en libre ejercicio profesional y personajes públicos

1. Preventivas de sanción por Omisos.
2. Comunicaciones de inconsistencias.
3. Comunicaciones de diferencias.
4. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/Clausuras)
5. Informes de detección de riesgos tributarios y operativos.
6. Registro de la acción persuasiva para pago de deudas

Otros Sectores y Regímenes Especiales

1. Preventivas de sanción por Omisos.
2. Comunicaciones de inconsistencias.
3. Comunicaciones de diferencias.
4. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/Clausuras)
5. Informes de detección de riesgos tributarios y operativos.
6. Registro de la acción persuasiva para pago de deudas.

5.4.1.3 DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA TRIBUTARIA

Productos y servicios:

Sociedades

1. Actas de Determinación.
2. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/Clausuras)
3. Informes de detección de riesgos tributarios y operativos.

4. Registro de la acción persuasiva para pago de deudas.

Personas Naturales

1. Actas de Determinación.
2. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/Clausuras)
3. Informes de detección de riesgos tributarios y operativos.
4. Registro de la acción persuasiva para pago de deudas.

Grandes Contribuyentes

1. Actas de Determinación.
2. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/Clausuras)
3. Informes de detección de riesgos tributarios y operativos.
4. Registro de la acción persuasiva para pago de deudas.

5.4.1.4 DEPARTAMENTO DE COBRO

Productos y servicios:

1. Resolución de Facilidades de Pago.
2. Compensación de obligaciones.
3. Oficio Persuasivo Notificado.
4. Registro de Gestión Persuasiva.
5. Títulos de crédito
6. Cierre de deuda.

Coactiva

1. Acciones coactivas para el cobro.
2. Providencia de continuación o de archivo de procesos coactivo
3. Juicios Coactivos.
4. Embargos.
5. Remates, venta directa, subastas, donaciones.

5.4.1.5 DEPARTAMENTO DE RECLAMOS

Productos y servicios:

1. Proyectos de resolución de impugnaciones y peticiones.
2. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/clausuras)
3. Determinaciones complementarias.

5.4.1.6 DEPARTAMENTO DE DEVOLUCIONES

Productos y servicios:

1. Resoluciones de devoluciones de impuestos.
2. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/Clausuras)

TÍTULO VI: PROCESOS DESCONCENTRADOS

SECCIÓN I: DIRECCIÓN PROVINCIAL

6.1 PROCESO GOBERNANTE

GESTIÓN DE EJECUCIÓN, COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL PROVINCIAL DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

6.1.1 DIRECCIONES PROVINCIALES

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 técnica-tributaria.

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 provincial;
- c) Requerir a los contribuyentes o terceros, la información necesaria para ejecutar el Plan de Control Tributario en el ámbito provincial;
- 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 Provincial, 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 Provincial articulados a las definiciones y políticas de la Dirección Nacional de Gestión Institucional;
- g) Presentar las metas, objetivos y proforma presupuestaria de la Dirección Provincial;
- h) Cumplir con las metas y objetivos de la Dirección Provincial y presentar el informe al respectivo Director Zonal; y,
- i) Las demás que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

Responsable: Director Provincial

6.2 PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA

6.2.1.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Productos y servicios:

1. Sistema de control de gestión.
2. Cumplimiento de objetivos y metas provinciales.
3. Informes de gestión provincial.
4. Proyección de ingresos tributarios.
5. Metas anuales de recaudación.
6. Evaluación y mejoramiento de Procesos provinciales.
7. Capacidad Operativa provincial.
8. Estadísticas económico-tributarias.
9. Plan de comunicación interna y externa.
10. Estrategias, campañas y programas de comunicación de ámbito desconcentrado.
11. Programación de cultura tributaria provincial.

6.2.1.2 JURÍDICO ADMINISTRATIVO

Productos y servicios:

Procuración

1. Procesos judiciales tributarios (impugnaciones y excepciones).
2. Procesos judiciales penales.
3. Procesos de garantías jurisdiccionales.
4. Procesos judiciales administrativos.
5. Procesos judiciales civiles.
6. Asesoramiento jurídico en los procesos de la administración tributaria.

Jurídico Administrativa

1. Proyectos de contratación pública.
2. Régimen Sancionatorio.
3. Oficios de entrega de información a organismos de control.

6.3 PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

6.3.1.1 SOPORTE OPERACIONAL

Productos y servicios:

1. Certificación de documentos.
2. Administración de Archivo.

3. Direccionamiento de trámites.
4. Copias certificadas de actos administrativos y normativos de la institución.
5. Registro de ingreso y egreso de correspondencia.
6. Administración de notificaciones.
7. Administración de los sistemas de gestión documental.
8. Procesos precontractuales.
9. Custodia de los bienes institucionales.
- 10.Registro de las operaciones económicas y financieras.
- 11.Aplicación de la normativa para operaciones administrativas financieras.
- 12.Certificación de pagos.
- 13.Soporte técnico al usuario.
- 14.Comisiones de servicio institucional.
- 13.Inducción y capacitación del personal.
- 14.Programación de vacaciones.
- 15.Evaluación de Desempeño provisional, permanente, resultados irregulares e insuficientes.
- 16.Régimen disciplinario y sancionatorio.
- 17.Ficha de personal.
- 18.Beneficios al personal (Transporte, alimentación, uniformes, etc.).
- 19.Estudios de Salud ocupacional.
- 20.Acciones de personal administrativas.
- 21.Informes técnicos de Talento Humano.
- 22.Reportes de la gestión de Talento Humano.

6.4 PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

6.4.1.1 ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

Productos y servicios:

1. Información tributaria.
2. Inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único de Contribuyentes.
3. Calificación y monitoreo de establecimiento gráficos.
4. Autorización de emisión de comprobantes de venta, documentos complementarios o retención.
5. Autorización e inscripción del uso de máquinas registradoras.
6. Exoneraciones de impuesto vehicular.
7. Certificados tributarios.
8. Medición de calidad de atención y productos de ventanillas.
9. Quejas, sugerencias y felicitaciones de contribuyentes.

6.4.1.2 GESTIÓN TRIBUTARIA

Productos y servicios:

1. Preventivas de sanción por Omisos.
2. Comunicaciones de inconsistencias.
3. Comunicaciones de diferencias.
4. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/Clausuras)
5. Informes de detección de riesgos tributarios y operativos.
6. Cobranzas persuasivas.

6.4.1.3 AUDITORIA TRIBUTARIA

Productos y servicios:

1. Actas de Determinación.
2. Determinaciones complementarias.
3. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/Clausuras)
4. Informes de detección de riesgos tributarios y operativos.
5. Cobranzas persuasivas.

6.4.1.4 COBRO

Productos y servicios:

1. Resolución de Facilidades de Pago.
2. Compensación de obligaciones.
3. Oficio Persuasivo Notificado.
4. Registro de Gestión Persuasiva.
5. Títulos de crédito
6. Cierre de deuda.

Coactiva

1. Acciones coactivas para el cobro.
2. Providencia de continuación o de archivo de procesos coactivo
3. Juicios Coactivos.
4. Embargos.
5. Informes de detección de riesgos tributarios y operativos.
6. Remates, venta directa, subastas, donaciones.

6.4.1.5 RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

Productos y servicios:

1. Proyectos de resolución de impugnaciones y peticiones.
2. Resoluciones de devoluciones de impuestos.
3. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/Clausuras)
4. Informes de detección de riesgos tributarios y operativos.

TÍTULO VII: PROCESOS DESCONCENTRADOS

SECCIÓN I: CENTROS DE SERVICIOS TRIBUTARIOS / CENTROS DE GESTIÓN TRIBUTARIA

7.1 PROCESO AGREGADOR DE VALOR

GESTIÓN DE EJECUCIÓN, COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

7.1.1.1 CENTRO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS

Productos y servicios:

1. Información tributaria.
2. Inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único de Contribuyentes.
3. Calificación y monitoreo de establecimiento gráficos.
4. Autorización de emisión de comprobantes de venta, documentos complementarios o retención.
5. Autorización e inscripción del uso de máquinas registradoras.
6. Exoneraciones de impuesto vehicular.
7. Certificados tributarios.
8. Medición de calidad de atención y productos de ventanillas
9. Administración de Archivo.
10. Direccionamiento de trámites.
11. Registro de ingreso y egreso de correspondencia.
12. Gestión de notificaciones.
13. Administración de los sistemas de gestión documental.

7.1.1.2 CENTROS DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Productos y servicios:

1. Información tributaria.
2. Inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único de Contribuyentes.
3. Calificación y monitoreo de establecimiento gráficos.
4. Autorización de emisión de comprobantes de venta, documentos complementarios o retención.
5. Autorización e inscripción del uso de máquinas registradoras.
6. Exoneraciones de impuesto vehicular.
7. Certificados tributarios.
8. Medición de calidad de atención y productos de ventanillas.
9. Preventivas de sanción por Omisos.
10. Comunicaciones de inconsistencias.
11. Comunicaciones de diferencias.
12. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/Clausuras)
13. Informes de detección de riesgos tributarios y operativos.
14. Cobranzas persuasivas.
15. Resoluciones de devoluciones de impuestos.
16. Sanciones a contribuyentes (pecuniarias/Clausuras)
17. Certificación de documentos.
18. Administración de Archivo.
19. Direccionamiento de trámites.
20. Copias certificadas de actos administrativos y normativos de la institución.
21. Registro de ingreso y egreso de correspondencia.
22. Gestión de notificaciones.
23. Administración de los sistemas de gestión documental.

TÍTULO VIII: DISPOSICIONES GENERALES

SECCIÓN I:

8.1 DISPOSICIONES DE APLICACIÓN GENERAL

PRIMERA.- De conformidad con la disposición general primera de la Norma Técnica de diseño de reglamentos o estatutos orgánicos de gestión organizacional por procesos, expedida mediante Resolución No. SENRES-PROC-2006-0000046, publicada en el Registro Oficial No. 251 de 17 de abril de 2006, será suficiente un informe técnico de la unidad de talento humano y un acto resolutivo institucional para incorporar o eliminar productos en los procesos organizacionales, siempre que no implique reformas a la estructura orgánica.

SEGUNDA.- A partir del inicio de la vigencia de este Estatuto, deróguese Reglamento Orgánico Funcional del Servicio de Rentas Internas, expedido mediante la Resolución No. DSRI-012-2008, publicada en el Registro Oficial No. 392 de 30 de julio de 2008 y reformada por la Resolución No. DSRI-028-2008, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 497 de 30 de diciembre de 2008.

TERCERA.- 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 Provincial, Secretario General, Auditor Interno y Coordinadores de Proyectos.

Respecto de los servidores de carrera que eran titulares de estos puestos con anterioridad a la expedición de la Ley Orgánica del Servicio Público, no perderán tal calidad, según lo dispuesto en la Disposición Transitoria Décima Primera de su reglamento general. Únicamente estarán excluidos de la carrera del servicio público quienes llegaren a ejercer estos puestos con posterioridad a que quedaren vacantes.

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

Así, las zonas se establecen de la siguiente manera:

- Zona 1, con sede en la ciudad de Ibarra, tiene bajo su jurisdicción las provincias de Imbabura, Carchi, Esmeraldas, Sucumbíos;
- Zona 2, con sede en la ciudad de Tena, tiene bajo su jurisdicción las provincias de Orellana y Napo;
- Zona 3, con sede en la ciudad de Ambato, tiene bajo su jurisdicción las provincias de Tungurahua, Chimborazo, Cotopaxi y Pastaza;

- Zona 4, con sede en la ciudad de Portoviejo, tiene bajo su jurisdicción las provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas;
- Zona 5, con sede en la ciudad de Babahoyo, tiene bajo su jurisdicción las provincias de Los Ríos, Península de Santa Elena, Galápagos y Bolívar;
- Zona 6, con sede en la ciudad de Cuenca, tiene bajo su jurisdicción las provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago;
- Zona 7, con sede en la ciudad de Loja, tiene bajo su jurisdicción las provincias de El Oro, Loja y Zamora Chinchipe;
- Zona 8, con sede en la ciudad de Guayaquil, tiene bajo su jurisdicción los cantones de Guayaquil, Durán y Samborondón y la provincia de Guayas;
- Zona 9, con sede en la ciudad de Quito, tiene bajo su jurisdicción Quito DM y la provincia de Pichincha;

QUINTA.- Conceptualizar nuevas y mejores herramientas informáticas integrales con el objetivo de efectivizar sus procesos;

SEXTA.- Liderar, ejecutar y administrar los proyectos, procesos, sistemas de información y contratos asignados a cada Unidad Administrativa;

SÉPTIMA.- Colaborar con la Unidad Administrativa correspondiente en la definición de las necesidades de capacitación para los servidores del SRI en su ámbito;

OCTAVA.- Elaborar y presentar propuestas normativas tendientes a reducir los riesgos tributarios identificados y/o que guarden estrecha relación con el ámbito tributario para afianzar la gestión de la Administración;

NOVENA.- Identificar, gestionar y controlar los riesgos operativos inherentes a sus procesos, productos o servicios; y participar en la elaboración y ejecución del plan de seguridad y riesgos institucionales.

DÉCIMA.- Comunicar nuevas necesidades de información que se detecten en los procesos de de la Administración y solicitar su disponibilidad a la Unidad Administrativa correspondiente;

UNDÉCIMA.- Generar y entregar los requerimientos de información solicitados por la autoridad competente;

8.2 DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- La presente resolución entrará en vigencia a partir de septiembre de 2012.

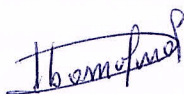
SEGUNDA.- Encárguese a la Subdirección General de Planificación Estratégica y a la Dirección Nacional de Talento Humano ejecutar las acciones previas para la adecuada vigencia del presente Estatuto Orgánico y, posteriormente, para su debida ejecución.

TERCERA.- Las ciudades de Quito y Guayaquil serán sedes provisionales de las Zonas 2 y 5 respectivamente, hasta que sus sedes oficiales asignadas cuenten con la infraestructura física, tecnológica y de recursos humanos adecuados para su efectiva gestión operativa. La transición e implementación de dichas zonas, estarán condicionadas a la asignación de recursos financieros para el caso.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, a 04 OCT. 2012

Firmó la resolución que antecede, Carlos Marx Carrasco V., **DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**, en Quito D. M., a 04 OCT. 2012

Lo certifico.



Dra. Alba Molina

**SECRETARIA GENERAL
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

