

REGISTRO OFICIAL

ÓRGANO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUMARIO:

Págs.

FUNCIÓN EJECUTIVA

RESOLUCIÓN:

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS:

**NAC-DGERCGC21-00000008 Refórmese el Estatuto
Orgánico de Gestión Organizacional por
Procesos.....**

2

RESOLUCIÓN Nro. NAC-DGERCGC21-00000008**LA DIRECTORA GENERAL DEL
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS****CONSIDERANDO:**

- Que, la Constitución de la República, en el numeral 1 del artículo 154, prescribe que *“A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley les corresponde: Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión”*;
- Que, el artículo 227 de la Constitución de la República, establece 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, 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 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 Registro Oficial Suplemento Nro. 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, con Oficio Nro. SENPLADES-SGDE-2012-0057-OF de 09 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 de su Estatuto Orgánico, una vez que ha cumplido con las políticas de desconcentración;
- Que, con Resolución Nro. NAC-DGERCGC14-00313, publicada en la Edición Especial del Registro Oficial Nro. 134 de 30 de mayo de 2014, reformada con Resolución Nro. NAC-DGERCGC16-00000209, publicada en el Registro Oficial Nro. 779 de 20 de junio de 2016, con Resolución Nro. NAC-DGERCGC17-00000171, publicada en la Edición Especial del Registro Oficial Nro. 947 de 10 de marzo de 2017 y con Resolución Nro. NAC-DGERCGC18-00000424, publicada en Suplemento del Registro Oficial Nro. 374 de 23 de noviembre de 2018, se expidió y reformó el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio de Rentas Internas;
- Que, con Resolución Nro. NAC-DGERCGC19-00000020, publicada en la Edición Especial de Registro Oficial Nro. 951 de 10 de junio de 2019, se expidió la Reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio de Rentas Internas, en concordancia con lo dispuesto en la Disposición Transitoria Cuarta del Código Orgánico Administrativo; y, se derogó la Resolución Nro. NAC-DGERCGC18-00000424;

- Que, la reorganización administrativa emitida con Resolución Nro. NAC-DGERCGC19-00000020, en concordancia con lo dispuesto en la Disposición Transitoria Cuarta del Código Orgánico Administrativo, se mantiene en la estructura planteada en el presente acto normativo administrativo;
- Que, con Resolución Nro. NAC-DGERCGC19-00000033, publicada en el Registro Oficial Nro. 15, de 12 de agosto de 2019, se derogó la Resolución Nro. NAC-DGERCGC16-00000209 y la Resolución Nro. NAC-DGERCGC17-00000171;
- Que, la implementación de la Resolución Nro. NAC-DGERCGC19-00000020 se encuentra en ejecución;
- Que, en apego a las mejores prácticas internacionales que buscan asegurar e incrementar el potencial recaudatorio con un enfoque hacia los Grandes Contribuyentes en la Administración Tributaria de Ecuador, se requiere la creación de la Dirección de Grandes Contribuyentes;
- Que, con Oficio Nro. MEF-VGF-2021-0056-O de 28 de enero de 2021, el Ministerio de Economía y Finanzas, emitió dictamen presupuestario favorable para que el Ministerio del Trabajo en el ámbito de sus competencias expida la resolución para la creación de un (01) puesto y cambio de denominación de treinta y cinco (35) puestos del Nivel Jerárquico Superior para el Servicio de Rentas Internas; y,
- Que, con Oficio Nro. MDT-VSP-2021-0018 de 01 de febrero de 2021, el Ministerio del Trabajo, aprobó el proyecto de estatuto orgánico, reforma a la estructura organizacional y resolución para la creación de un (01) puesto y cambio de denominación de treinta y cinco (35) puestos del nivel jerárquico superior para el Servicio de Rentas Internas.

En ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador y la atribución conferida en el numeral 7 del artículo 7 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas.

RESUELVE:

Expedir la **REFORMA AL ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS.**

CAPITULO I DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Artículo 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.

Artículo 2. - Misión y Visión:

Misión: Gestionar la política tributaria, en el marco de los principios constitucionales, asegurando la suficiencia recaudatoria destinada al fomento de la cohesión social.

Visión: Ser al 2021, una institución reconocida por su alto grado de innovación y calidad de servicios dirigidos a la ciudadanía, facilitando el cumplimiento tributario con el fin de mejorar la contribución tributaria y reducir la evasión y elusión fiscal.

Artículo 3. - Principios y Valores:

- **Integridad:** Somos profesionales íntegros y coherentes respecto a lo que decimos y hacemos.
- **Equidad:** Nosotros promovemos con el ejemplo un trato justo e igualitario.
- **Vocación de Servicio:** Nuestro compromiso se refleja en brindar servicios con calidad y calidez.
- **Responsabilidad:** Somos responsables con nuestras acciones y contribuimos con el bienestar de nuestro país.
- **Compromiso:** Trabajamos en equipo para alcanzar objetivos comunes.
- **Creatividad:** Juntos construimos nuevas ideas con el afán de innovar.
- **Confianza:** Actuamos con sinceridad y apertura hacia los demás.
- **Adaptación al Cambio:** Somos flexibles y vemos en cada cambio una nueva oportunidad.

Artículo 4. - Objetivos Institucionales:

1. Incrementar el cumplimiento voluntario a través de la asistencia y habilitación al ciudadano.
2. Incrementar la efectividad en los procesos legales, de control y de cobro.
3. Incrementar las capacidades y conocimientos de la ciudadanía acerca de sus deberes y derechos fiscales.
4. Incrementar la eficiencia operacional.
5. Incrementar el uso eficiente del presupuesto.
6. Incrementar el desarrollo del talento humano.

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

Artículo 5. - Comité de Gestión de Calidad del Servicio y 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 de 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) El Subdirector General de Desarrollo Organizacional, quien lo presidirá;
- b) El Subdirector General de Cumplimiento Tributario
- c) Una o un responsable por cada uno de los procesos o unidades administrativas; y,
- d) La unidad de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional
- e) La unidad de Planes, Programas y Proyectos

Este comité se reunirá ordinariamente cada mes y extraordinariamente cuando el Subdirector General de Desarrollo Organizacional así lo requiera.

CAPITULO III
DE LOS PROCESOS Y LA ESTRUCTURA INSTITUCIONAL

Artículo 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, los mismos 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.

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

a) Cadena de Valor:



Artículo 8. - Estructura Institucional. - El Servicio de Rentas Internas para el cumplimiento de sus competencias, atribuciones, misión y visión y gestión de sus procesos, ha definido 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 de Grandes Contribuyentes
Responsable: Director/a de Grandes Contribuyentes
 - 1.2.2.5.1. Departamento de Asistencia y Cobro de Grandes Contribuyentes
Responsable: Jefe/a de Departamento de Asistencia y Cobro de Grandes Contribuyentes
 - 1.2.2.5.2. Departamento de Fiscalización de Grandes Contribuyentes
Responsable: Jefe/a de Departamento de Fiscalización de Grandes Contribuyentes
 - 1.2.2.5.3. Departamento de Devoluciones y Reclamos de Grandes Contribuyentes
Responsable: Jefe/a de Departamento de Devoluciones y Reclamos de Grandes Contribuyentes
 - 1.2.2.5.4. Departamento de Procuración de Grandes Contribuyentes
Responsable: Jefe/a de Departamento de Procuración 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
Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Normativa
 - 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
- 1.3.2.4. 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
Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Planificación TI
 - 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

2.1. Procesos Gobernantes:

2.1.1. Nivel Directivo. -

- 2.1.1.1. Dirección Zonal
Responsable: Director/a Zonal

2.2. Procesos Sustantivos:

2.2.1. Nivel Operativo. -

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

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

3. NIVEL DE GESTIÓN DESCONCENTRADA PROVINCIAL

3.1. Procesos Gobernantes:

3.1.1. Nivel Directivo. -

- 3.1.1.1. Dirección Provincial
Responsable: Director/a Provincial

3.2. Procesos Sustantivos:

3.2.1. Nivel Operativo. -

- 3.2.1.1. Asistencia al Contribuyente
Responsable: Jefe/a Provincial de Asistencia al Contribuyente
- 3.2.1.2. Gestión Tributaria
Responsable: Jefe/a Provincial de Gestión Tributaria
- 3.2.1.3. Auditoría Tributaria
Responsable: Jefe/a Provincial de Auditoría Tributaria
- 3.2.1.4. Cobro
Responsable: Jefe/a Provincial de Cobro
- 3.2.1.5. Reclamos
Responsable: Jefe/a Provincial de Reclamos
- 3.2.1.6. Jurídico
Responsable: Jefe/a Provincial Jurídico

3.3. Procesos Adjetivos:

3.3.1. Nivel de Asesoría. -

3.3.1.1. Planificación y Control de Gestión

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

3.3.2. Nivel de Apoyo. -

3.3.2.1. Soporte Operacional

Responsable: Jefe/a Provincial de Soporte Operacional

4. NIVEL DE GESTIÓN DESCONCENTRADA CENTROS

4.1. Procesos Sustantivos:

4.1.1. Nivel Operativo. -

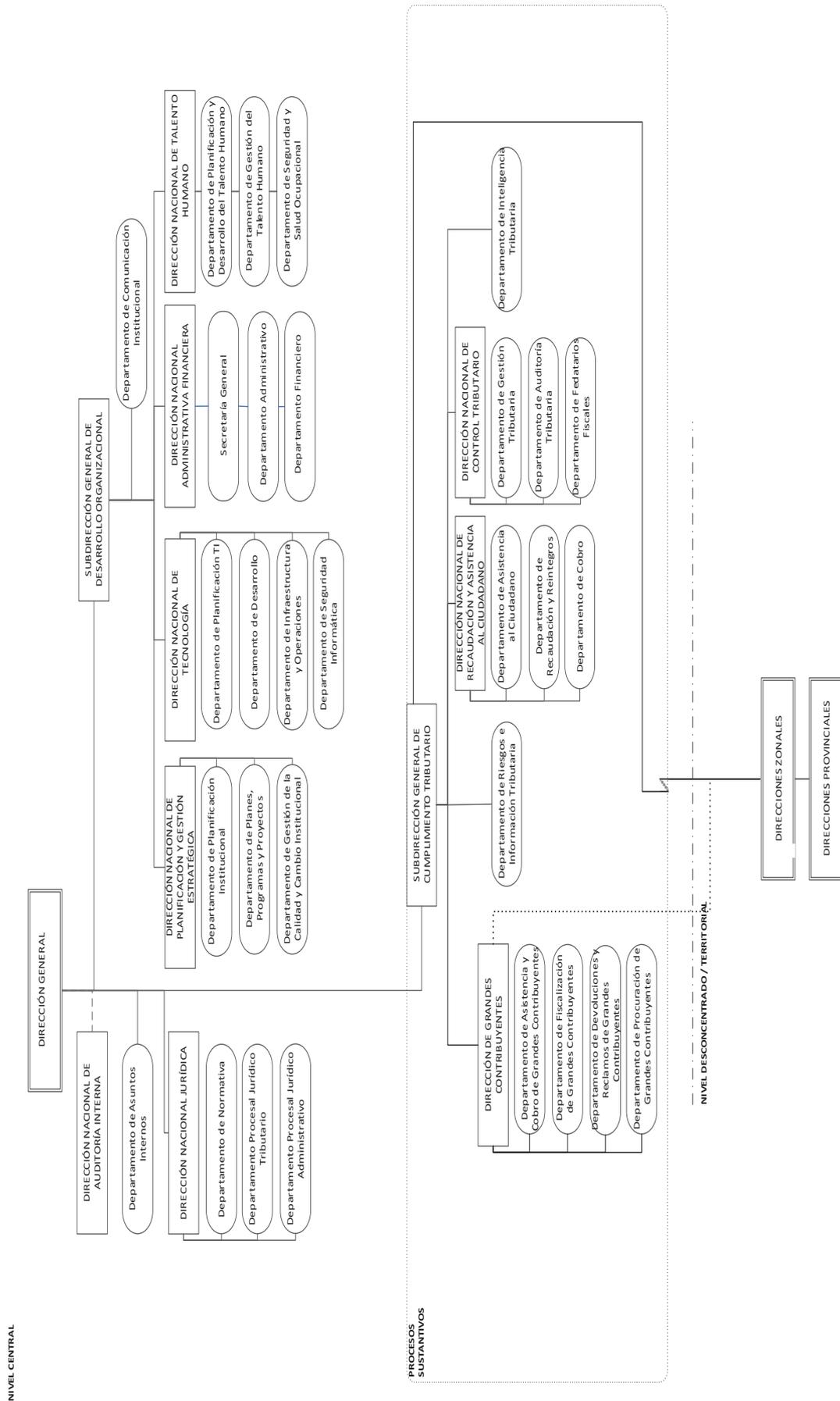
4.1.1.1. Centros de Servicios Tributarios

Responsable: Supervisor/a de Centro de Servicios Tributarios

4.1.1.2. Centros de Gestión Tributaria

Responsable: Coordinador/a de Centro de Gestión Tributaria

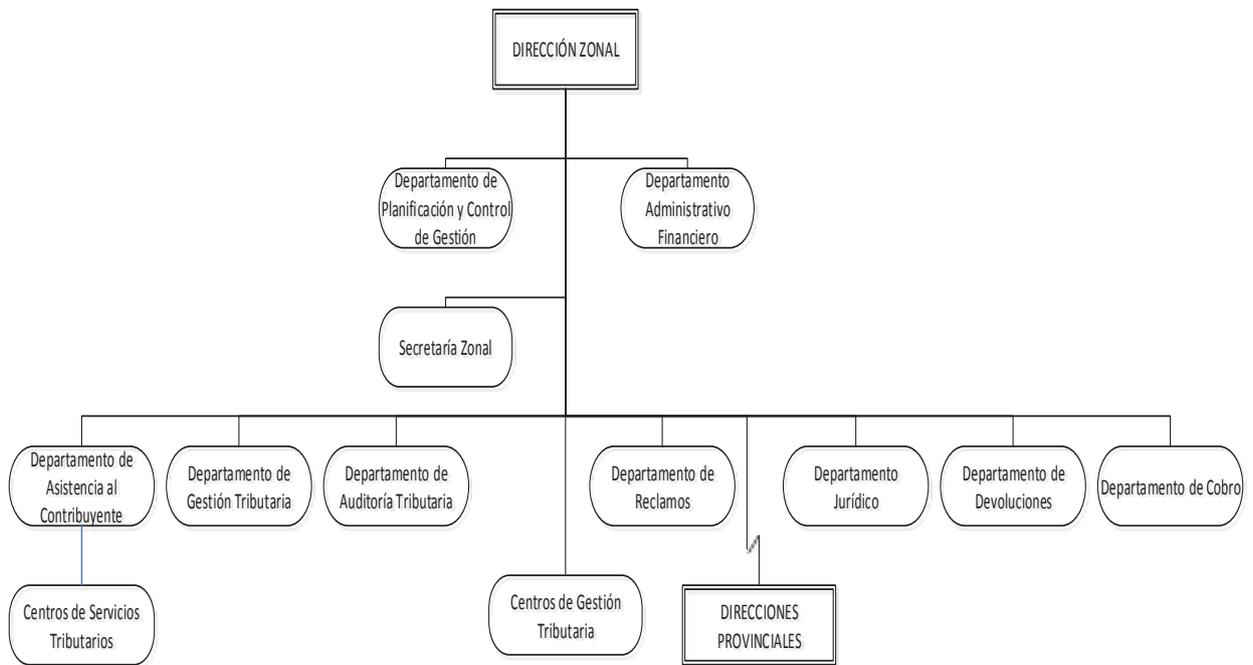
Artículo 9. - Representación gráfica de la estructura institucional:
a) Estructura institucional del nivel central:



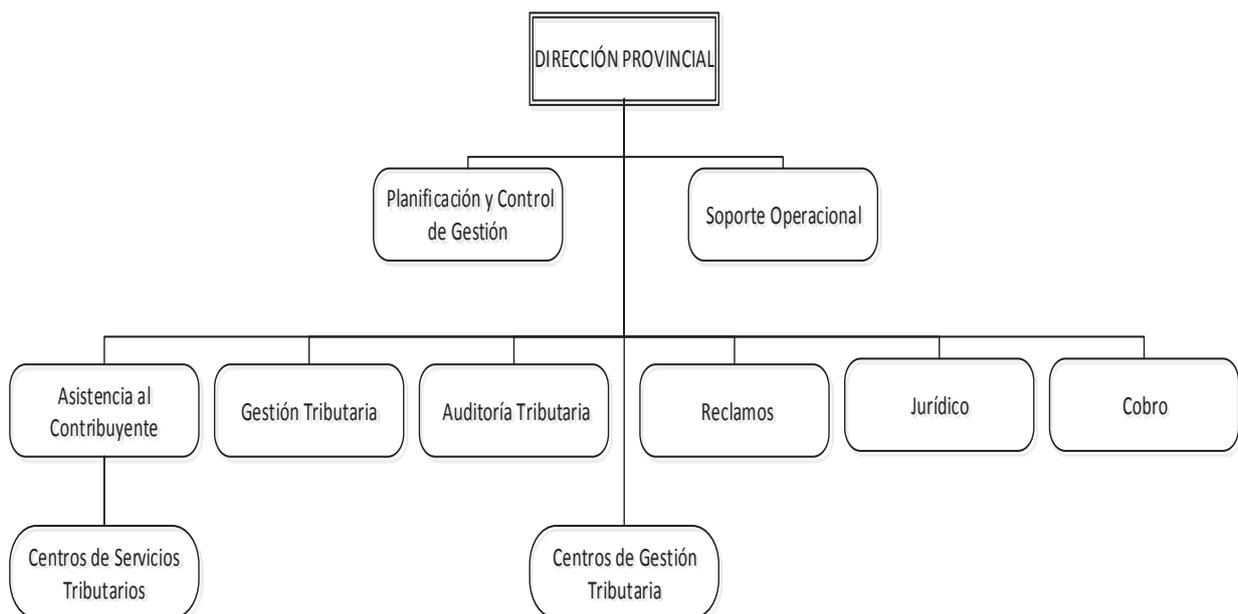
Nota: La línea de jerarquía de las unidades administrativas se definen en el presente artículo

b) Estructura institucional del nivel desconcentrado/territorial:

Direcciones Zonales



Direcciones Provinciales



CAPITULO IV DE LA ESTRUCTURA INSTITUCIONAL DESCRIPTIVA

Artículo 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 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 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.

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) Disponer los lineamientos para la elaboración e implementación del plan de información institucional, así como su óptima administración.
 - 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 y administrar los convenios de asistencia técnica internacional, convenios de gestión e intercambio de información que contribuyan al desarrollo institucional;
 - g) Coordinar la elaboración de planes, programas y proyectos de optimización del cumplimiento tributario, así como evaluar sus resultados;
 - h) Dictar lineamientos para la elaboración del Plan de Prevención y Combate al Fraude Fiscal y aprobar su ejecución;
 - i) Conocer los informes de investigación de fraude fiscal y evaluar sus recomendaciones;

- j) 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;
- k) Definir y coordinar el modelo integral de riesgos tributarios institucional y asegurar su implementación;
- l) Dictar lineamientos para la elaboración del Plan Nacional de Cumplimiento Tributario y aprobar su ejecución, y;
- m) Aprobar el plan de educación y capacitación cívico tributaria y ciudadanía fiscal, alineado a los objetivos y estrategias de la institución.
- n) Emitir disposiciones normativas en el ámbito de su competencia;
- o) Administrar el personal asignado al proceso en las distintas jurisdicciones;
- p) Apoyar, supervisar y monitorear los procesos desconcentrados; y,
- q) 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 y la gestión de la información alineada a la gestión integral de las obligaciones y beneficios tributarios.
- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Riesgos e Información Tributaria
- **Gestiones Internas:**
 - Gestión Interna de Riesgos e Inteligencia del Negocio
 - Gestión Interna de Inteligencia de la Información
 - Gestión Interna de Asistencia Mutua y Fiscalidad Internacional

Gestión Interna de Riesgos e Inteligencia del Negocio

- **Entregables:**
 1. Catálogo de riesgos tributarios.
 2. Mapa de riesgos tributarios priorizados.
 3. Contribuyentes con riesgos tributarios detectados.
 4. Estrategias de tratamiento de riesgos tributarios.
 5. Medidas de reducción de riesgos tributarios.
 6. Reportes de seguimiento y monitoreo de riesgos tributarios.
 7. Plan nacional de cumplimiento tributario.
 8. Evaluación de resultados e impacto de las estrategias de tratamiento o medidas de reducción.
 9. Matriz para el entendimiento de impuestos.
 10. Reglas y definiciones para la asignación de obligaciones y beneficios tributarios.
 11. Reglas y definiciones para la generación de formularios de declaración, anexos e informes.
 12. Directrices técnicas para la gestión integral de obligaciones y beneficios tributarios.
 13. Directrices técnicas para la gestión del cumplimiento tributario, modelo de riesgos tributarios, casos y trámites de su competencia.
 14. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Inteligencia de la Información

▪ **Entregables:**

1. Plan anual de gestión de la información.
2. Registro de activos 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. Convenios de intercambio de información.
6. Reportes de información gerencial para procesos de control.
7. Directrices técnicas para la gestión integral de la información, casos y trámites de su competencia.
8. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Asistencia Mutua y Fiscalidad Internacional

▪ **Entregables:**

1. Programa para el control tributario enfocado a riesgos de fiscalidad internacional.
2. Apoyo técnico, capacitación y supervisión, en control tributario enfocado a riesgos de fiscalidad internacional.
3. Riesgos de fiscalidad internacional identificados y sus medidas de mitigación.
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. Intercambio de información internacional en aplicación de instrumentos vigentes para el efecto.
6. Procedimientos de acuerdos mutuos y otros relacionados a la función de autoridad competente establecidos en los convenios internacionales tributarios.
7. Directrices técnicas para el control de contribuyentes con riesgos de fiscalidad internacional, casos y trámites de su competencia.
8. Apoyo técnico y capacitación especializada en materia de fiscalidad internacional.
9. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

1.2.2.2. Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano

- **Misión:** Coordinar la gestión de los procesos de asistencia, información y educación tributaria, devoluciones, recaudación, reintegro y cobro, considerando los niveles de satisfacción y la habilitación de los correspondientes canales.
- **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 del Plan Anual Nacional de Asistencia y Servicios al Ciudadano;
 - c) Promover y difundir que los derechos de los contribuyentes se cumplan en los procedimientos de la Administración Tributaria;
 - d) Diseñar, desarrollar y ejecutar los programas de educación y capacitación cívico tributaria y ciudadanía fiscal con las Direcciones Nacionales relacionadas, para sustentar el aprendizaje y conocimiento 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 el cierre de brecha de pago 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 a nivel nacional;
- j) 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 y administrar los canales de atención ciudadana y brindar asistencia, información y educación tributaria al contribuyente y a la ciudadanía en general.

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

- **Entregables:**

1. Plan operativo anual de educación y capacitación cívico tributaria.
2. Plan de ciudadanía fiscal.
3. Programa de promoción y difusión de los derechos de los contribuyentes.
4. Propuestas de documentos y proyectos de actos normativos presentados que simplifiquen y faciliten el cumplimiento tributario.
5. Asesoría al contribuyente sobre el ejercicio de sus derechos dentro de los procedimientos de la administración y en la normativa tributaria.
6. Plan operativo anual de creación, mantenimiento y mejora de canales de asistencia al contribuyente.
7. Canales de atención presencial, electrónico, móvil y telefónico administrados.
8. Comunicaciones persuasivas gestionadas.
9. Quejas, sugerencias y felicitaciones gestionadas.
10. Directrices técnicas para la administración de los canales de atención, casos y trámites de su competencia.
11. Apoyo técnico, capacitación y supervisión para la administración de canales de atención.
12. Aplicativos informáticos de canales de atención administrados.
13. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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, así como administrar los procesos de devolución de impuestos.

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

- **Gestiones Internas:**

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

Gestión Interna de Registro y Control de las Recaudaciones

▪ **Entregables:**

1. Convenios de recaudación con las Instituciones del Sistema Financiero.
2. Conciliaciones de valores recaudados.
3. Informes internos de recaudación diaria, mensual y anual.
4. Control de uso de títulos valores como medio de recaudación.
5. Aplicativos informáticos de la cuenta tributaria del contribuyente y de recaudación administrados.
6. Directrices técnicas para el registro, control de recaudaciones, afectación de saldos y estados, cuenta tributaria del contribuyente, casos y trámites de su competencia.
7. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Devolución de Impuestos

▪ **Entregables:**

1. Directrices técnicas para la gestión de devoluciones de impuestos pagados debidamente, indebidamente y en exceso, casos y trámites de su competencia.
2. Apoyo técnico, capacitación y supervisión de casos de devoluciones de impuestos, pagados debidamente, indebidamente y en exceso.
3. Aplicativos informáticos para los procesos de devolución de impuestos pagados debidamente, indebidamente y en exceso administrados.
4. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Reintegro Tributario

▪ **Entregables:**

1. Convenios de devolución y acreditación.
2. Restitución de valores por concepto de devoluciones tributarias.
3. Notas de crédito tributarias.
4. Fondos de reposición administrados.
5. Informes internos de reintegro diario, mensual y anual.
6. Títulos con valor tributario gestionados.
7. Medidas cautelares gestionadas.
8. Directrices técnicas para la gestión de reintegro tributario, casos y trámites de su competencia.
9. Aplicativos informáticos para reintegro tributario administrados.
10. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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:**
 1. Plan Nacional de Cobro.

2. Saldos de deudas conciliados.
3. Directrices técnicas para la gestión de cartera, casos y trámites de su competencia.
4. Informes de control y gestión de facilidades de pago otorgadas.
5. Informes de análisis de riesgo de cartera.
6. Planes de control persuasivo de gestión de deuda.
7. Aplicativos informáticos de gestión de cobro administrados.
8. Canales de cobro persuasivo y coactivo administrados.
9. Informes de recuperación de deuda gestionable.
10. Registro anual de deudas estacionales.
11. Intervenciones en procesos coactivos en coordinación centralizada con instituciones públicas o privadas.
12. Informes de gestión coactiva.
13. Planes operativos de casos emblemáticos.
14. Apoyo técnico, capacitación y supervisión en procesos de gestión de cobro.
15. Directrices técnicas para la gestión coactiva, casos y trámites de su competencia
16. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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 actuaciones de las unidades administrativas de la Dirección Nacional de Control Tributario;
 - b) Definir las políticas, normas y demás lineamientos para la identificación y el registro de los contribuyentes, control del catastro tributario, la autorización y control de transacciones, entrega y recepción de información fiscal, gestión de infracciones, control de omisos, inconsistencias, diferencias y auditoría tributaria, en alineación al plan nacional de cumplimiento tributario.
 - c) Definir las políticas, normas y demás lineamientos para el cierre de brecha de inscripción, facturación, presentación y veracidad en alineación al plan nacional de cumplimiento tributario.
 - d) 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;
 - e) 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;
 - f) Coordinar y aprobar el plan anual de operaciones de fedatarios fiscales;
 - g) Administrar el personal asignado al proceso en las distintas jurisdicciones;
 - h) 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 a través de la habilitación de los sujetos pasivos en relación a sus obligaciones y beneficios tributarios, considerando la ejecución de estrategias de control enfocadas en el cierre de brechas tributarias de inscripción, facturación, presentación y veracidad.

- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Gestión Tributaria
- **Gestiones Internas:**
 - Gestión Interna de Catastros
 - Gestión Interna de Deberes Formales
 - Gestión Interna de Inconsistencias y Diferencias

Gestión Interna de Catastros

- **Entregables:**
 1. Catastro tributario y vehicular administrado.
 2. Resolución de fijación de domicilio especial.
 3. Programas de control del catastro.
 4. Directrices técnicas para la gestión del catastro.
 5. Apoyo técnico, capacitación y supervisión del catastro.
 6. Aplicativos informáticos de catastros administrados.
 7. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.
 8. Aplicativos informáticos para la gestión de obligaciones y beneficios tributarios administrados.

Gestión Interna de Deberes Formales

- **Entregables:**
 1. Formularios de declaración, anexos e informes diseñados e implementados.
 2. Entrega y recepción de información fiscal gestionada.
 3. Programas de control para autorización de transacciones a través de comprobantes físicos y electrónicos.
 4. Programas de control de omisos.
 5. Sistemas de trazabilidad fiscal administrados.
 6. Directrices técnicas para la autorización de transacciones a través de comprobantes físicos y electrónicos.
 7. Directrices técnicas para la entrega y recepción de información fiscal.
 8. Directrices técnicas para el control de omisos.
 9. Directrices técnicas para la gestión de infracciones.
 10. Directrices técnicas para sistemas de trazabilidad fiscal
 11. Apoyo técnico, capacitación y supervisión de autorización de transacciones a través de comprobantes físicos y electrónicos, entrega y recepción de información fiscal, control de omisos e infracciones.
 12. Aplicativos informáticos para la autorización de transacciones, entrega y recepción de información fiscal, control de omisos e infracciones administrados.
 13. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Inconsistencias y Diferencias

- **Entregables:**
 1. Programas de actuaciones de control de inconsistencias y diferencias.
 2. Directrices técnicas para el control de inconsistencias y diferencias.

3. Apoyo técnico, capacitación y supervisión de casos de inconsistencias y diferencias.
4. Aplicativos informáticos para el control de inconsistencias y diferencias administrados.
5. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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:**
 1. Programa para el control intensivo.
 2. Riesgos tributarios para sectores económicos específicos identificados y sus medidas de mitigación.
 3. Coeficientes de determinación presuntiva.
 4. Apoyo técnico, capacitación y supervisión, en procesos de controles intensivos.
 5. Aplicativos informáticos para el control intensivo administrados.
 6. Directrices técnicas para el control intensivo, casos y trámites de su competencia.
 7. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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
- **Entregables:**
 1. Plan anual de operaciones de fedatarios fiscales.
 2. Programa preventivo, programa disuasivo, programa ejecutivo, para el control de la emisión de comprobantes de venta.
 3. Programa preventivo, programa disuasivo, programa ejecutivo, para el control en punto fijo.
 4. Programa preventivo, programa disuasivo, programa ejecutivo, incautación provisional, resolución de mercancías incautadas provisionalmente para el control de traslado de mercancías en vías.
 5. Programa preventivo, programa disuasivo, programa ejecutivo, incautación provisional, resolución de mercancías incautadas provisionalmente para el control de sustento documental de mercancías.
 6. Programa preventivo, programa disuasivo, programa ejecutivo, incautación provisional, resolución de mercancías incautadas provisionalmente para el control de componentes físicos de seguridad.
 7. Informes de recursos humanos, logísticos y financieros.
 8. Aplicativos informáticos para la gestión de fedatarios fiscales administrados.
 9. Directrices técnicas para la gestión de control de transacciones y mercancías.
 10. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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
- **Entregables:**
 1. Informes de técnicas operacionales especializadas de inteligencia.
 2. Informes de servicios de inteligencia operativa.
 3. Informes de perfilamientos.
 4. Análisis previo de casos de inteligencia operativa.
 5. Informes de casos de inteligencia operativa.
 6. Apoyo interinstitucional al Sistema Nacional de Inteligencia.
 7. Operativos interinstitucionales ostensivos de combate al fraude tributario.
 8. Análisis previo de casos de inteligencia estratégica.
 9. Informe de casos de inteligencia estratégica.
 10. Informe de riesgos de fraude estructurado.
 11. Informe de tipologías de fraude fiscal.
 12. Gráficos de relacionamiento.
 13. Propuestas de medidas pasivas de prevención y protección de acciones de inteligencia en contra de la institución.
 14. Reporte de operaciones inusuales e injustificadas para la UAFE.
 15. Base de prevención de lavado de activos depurada y administrada.
 16. Operativos interinstitucionales ostensivos de combate a delitos de lavado de activos y conexos.
 17. Casos de inteligencia registrados y sistematizados.
 18. Catastro de personas expuestas políticamente actualizado.
 19. Directrices, políticas y procedimientos de prevención de lavado de activos en los ámbitos de debida diligencia y reporte de operaciones sospechosas monitoreados y evaluados.
 20. Directrices técnicas para la gestión de inteligencia tributaria.
 21. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

1.2.2.5. Dirección de Grandes Contribuyentes

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

- **Misión:** Brindar asistencia, información y educación tributaria, ejecutar los planes y modelos de cobro por vía persuasiva y ejecutiva a fin de incrementar la recuperación de la cartera de los sujetos pasivos catalogados como Grandes Contribuyentes y Grandes Patrimonios.
- **Responsable:** Jefe/a de Departamento de Asistencia y Cobro de Grandes Contribuyentes
- **Entregables:**
 1. Información tributaria para grandes contribuyentes.
 2. Grandes contribuyentes capacitados.
 3. Trámites ingresados, validados y direccionados.
 4. Notificaciones ejecutadas.
 5. Archivo de gestión custodiado.
 6. Facilidades de pago gestionadas.
 7. Obligaciones tributarias compensadas.
 8. Gestión persuasiva de cobro ejecutada.
 9. Títulos de crédito emitidos.
 10. Cartera depurada.
 11. Expediente de control de deuda en firme para la gestión coactiva.
 12. Cobro asistido al contribuyente.
 13. Autos de pago citados.
 14. Impulso de causas coactivas ejecutadas.
 15. Medidas precautelares y de ejecución aplicadas.
 16. Subastas y remates ejecutados.
 17. Liquidación de costas procesales.
 18. Operativos de gestión coactiva ejecutados.
 19. Expediente coactivo gestionado.
 20. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

1.2.2.5.2. Departamento de Fiscalización de Grandes Contribuyentes

- **Misión:** Ejecutar las acciones correspondientes para el cumplimiento del plan de control intensivo en lo correspondiente a los sujetos pasivos catalogados como Grandes Contribuyentes y Grandes Patrimonios.
- **Responsable:** Jefe/a de Departamento de Fiscalización de Grandes Contribuyentes

- **Entregables:**

1. Determinaciones tributarias ejecutadas.
2. Controles no intensivos ejecutados, incluye los de índole persuasivo.
3. Infracciones tributarias gestionadas.
4. Informes de detección de riesgos tributarios.
5. Consultas valoración previa.
6. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

1.2.2.5.3. Departamento de Devoluciones y Reclamos de Grandes Contribuyentes

- **Misión:** Resolver los procesos de devoluciones de impuestos, pagos indebidos o pagos en exceso e impugnaciones de los diferentes actos correspondientes a los sujetos pasivos catalogados como Grandes Contribuyentes y Grandes Patrimonios.
- **Responsable:** Jefe/a de Departamento de Devoluciones y Reclamos de Grandes Contribuyentes
- **Gestiones internas**
 - Devoluciones de Grandes Contribuyentes
 - Reclamos de Grandes Contribuyentes

Gestión interna de Devoluciones de Grandes Contribuyentes

1. Devoluciones de impuestos resueltas.
2. Pagos indebidos y pagos en exceso resueltos.
3. Compensaciones o reintegros directos comunicados.
4. Acciones para la identificación de posibles riesgos tributarios ejecutadas.
5. Infracciones tributarias gestionadas.
6. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión interna de Reclamos de Grandes Contribuyentes

1. Impugnaciones gestionadas.
2. Reclamos formales gestionados.
3. Infracciones tributarias gestionadas.
4. Acciones para la identificación de posibles riesgos tributarios ejecutadas.
5. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

1.2.2.5.4. Departamento de Procuración de Grandes Contribuyentes

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 de la Dirección de Grandes Contribuyentes.

- **Responsable:** Jefe/a de Procuración de Grandes Contribuyentes
- **Entregables:**
 1. Patrocinio en procesos judiciales principalmente: tributarios, penales, administrativos, civiles, garantías jurisdiccionales.

2. Apoyo técnico y asesoría jurídica en temas de Grandes Contribuyentes.
3. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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, 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 aprobar los estudios e investigaciones de carácter tributario en beneficio de la administración y la sociedad en términos de políticas fiscales y tributarias.
 - c) Establecer los procedimientos que permitan monitorear de manera eficiente todos los procesos administrativos, financieros y de talento humano;
 - d) Proponer y aplicar la política institucional de talento humano, administración presupuestaria y financiera, provisión de bienes y servicios del SRI;
 - e) Proponer y aplicar la política de desconcentración de gestión administrativa financiera;
 - 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 elaboración del plan de control interno con las unidades administrativas que corresponda;
 - h) Supervisar todos aquellos actos administrativos relacionados con la administración del recurso económico y financiero del SRI;
 - i) 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;
 - j) Coordinar la elaboración de planes, programas y proyectos de optimización de gestión de talento humano, así como evaluar sus resultados;
 - k) Aprobar el Plan Anual de Formación y Capacitación del Talento Humano y,
 - l) Coordinar la programación para la comunicación y difusión de los temas de interés institucional, y los mecanismos de comunicación interna y externa;
 - m) Emitir disposiciones normativas en el ámbito de su competencia; y,
 - n) 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 Nacional de Auditoría Interna.

- **Atribuciones y responsabilidades:**

Las atribuciones, responsabilidades y entregables ejecutados por esta unidad administrativa serán los estipulados 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, economía y eficiencia en los recursos de la Administración Tributaria.
- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Asuntos Internos
- **Gestiones Internas:**
 - Gestión Interna de Evaluación Interna
 - Gestión Interna de Investigación Interna

Gestión Interna de Evaluación Interna

- **Entregables:**
 1. Directrices técnicas para la gestión de la seguridad institucional.
 2. Plan de gestión de la seguridad institucional.
 3. Plan de gestión de riesgos de seguridad institucional.
 4. Plan de continuidad de las operaciones.
 5. Incidentes de seguridad de la información gestionados.
 6. Informe de evaluación del sistema de gestión de la seguridad institucional.

Gestión Interna de Investigación Interna

- **Entregables:**
 1. Denuncias administrativas gestionadas.
 2. Informe de verificación de conductas irregulares de servidores de la Institución.
 3. Informe de verificación de transacciones susceptibles de fraude interno, en los procesos institucionales.
 4. Informe de perfilamiento de riesgo de servidores de la institución.
 5. Directrices técnicas para la prevención del fraude interno.
 6. Soporte en procesos del régimen disciplinario y jurídico administrativos, derivados de sus productos y servicios.
 7. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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.
- **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 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) Validar los proyectos de leyes, decretos, acuerdos, reglamentos, resoluciones, contratos, convenios y otros instrumentos jurídicos solicitados por la autoridad institucional;
- g) Monitorear la gestión de las acciones judiciales y administrativas, emprendidas en materia de transparencia de la gestión que le corresponda a la institución; y,
- h) 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

- **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.
- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Normativa
- **Entregables:**
 1. Proyectos de reformas legales y reglamentarias tributarias.
 2. Proyectos de resoluciones y circulares tributarias de aplicación general publicados.
 3. Apoyo técnico y asesoría sobre temas normativos y doctrinarios tributarios mundiales.
 4. Asesoramiento sobre las diferentes opciones de política en comercio exterior.
 5. Propuestas normativas vinculadas al tema impositivo en el ámbito de comercio exterior.
 6. Convenios tributarios internacionales.
 7. Directrices técnicas para aplicación de la normativa tributaria 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 de Consultas Internas y Externas Tributarias
 - Gestión Interna Penal
 - Gestión Interna de Procuración

Gestión Interna de Consultas Internas y Externas Tributarias

- **Entregables:**

1. Consultas tributarias internas y externas atendidas.
2. Extractos de las absoluciones a las consultas tributarias publicadas en el Registro Oficial.
3. Directrices para la absolución de consultas internas y externas tributarias.
4. Base de datos nacional de criterios técnicos jurídicos unificados y consultas tributarias.
5. Criterios jurídicos técnicos unificados difundidos.

Gestión Interna Penal

- **Entregables:**

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. Apoyo técnico, capacitación y supervisión en procesos de gestión penal.
4. Directrices técnicas para el patrocinio de procesos penales.

Gestión Interna de Procuración

- **Entregables:**

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. Apoyo técnico, capacitación y supervisión en procesos de procuración.
4. Directrices técnicas para el patrocinio en procesos judiciales de carácter tributario, civil, constitucional.
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 y Reclamos
 - Gestión Interna de Jurídico Administrativo

Gestión Interna de Recursos de Revisión y Reclamos

▪ **Entregables:**

1. Recursos de revisión atendidos.
2. Base de resoluciones de recursos de revisión y difusión de criterios relevantes.
3. Aplicativos informáticos de recursos de revisión administrados.
4. Apoyo técnico, capacitación y supervisión en procesos de recursos de revisión y reclamos.
5. Directrices técnicas en materia de reclamos, determinaciones complementarias de reclamos, recursos de revisión, casos y trámites de su competencia.
6. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Jurídico Administrativo

▪ **Entregables:**

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 de Contratación Pública vigente.
5. Convenios interinstitucionales que involucren obligaciones de la Administración Tributaria en materia administrativa.
6. Régimen disciplinario.
7. Directrices técnicas jurídico administrativas de su competencia.
8. Participación en comisiones técnicas y de apoyo de procedimientos precontractuales.
9. Procedimientos administrativos internos y externos, inclusive los de derechos intelectuales, gestionados.
10. Proyectos de resoluciones de carácter administrativo.
11. Proyectos de recursos administrativos cuya competencia es de la Dirección General.
12. Extractos de las absoluciones a las consultas administradas difundidas.

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
- **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) 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.
- o) Promover la cooperación interinstitucional para la investigación y especialización en temas fiscales y tributarios;
- p) Apoyar, supervisar y monitorear los procesos desconcentrados; y,
- q) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

1.3.2.4.1. 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:**
 1. Plan Estratégico Institucional.
 2. Planes anuales de la planificación.
 3. Informe de cumplimiento del plan estratégico y plan operativo anual.
 4. Informes de cierre de los planes anuales.
 5. Matriz de competencias aprobada.
 6. Modelo de gestión institucional.
 7. Creación o ampliación de estructuras desconcentradas.

8. Directrices técnicas para la gestión de la planificación institucional, casos y trámites de su competencia.
9. Apoyo técnico, capacitación y supervisión en procesos de planificación institucional.
10. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Control de Gestión

▪ **Entregables:**

1. Informes analíticos de la gestión institucional.
2. Sistema de indicadores actualizado.
3. Sistemas de seguimiento gubernamental gestionado y actualizado.
4. Reportes de la gestión institucional.
5. Monitoreo de cumplimiento de la gestión institucional.
6. Directrices técnicas para el control de gestión institucional, casos y trámites de su competencia.
7. Apoyo técnico, capacitación y supervisión en procesos de control de gestión institucional.
8. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Previsiones y Estadísticas

▪ **Entregables:**

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 estadístico tributario.
6. Directrices técnicas para la gestión de previsiones, estadísticas, casos y trámites de su competencia.
7. Apoyo técnico, capacitación y supervisión en procesos de gestión de previsiones y estadísticas.
8. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Investigaciones y Estudios

▪ **Entregables:**

1. Estudios de evaluación y propuesta de políticas públicas relacionadas con el ámbito fiscal y de comercio exterior: análisis normativo, de mejores prácticas tributarias y de incidencia distributiva económica y fiscal, convenios de doble imposición y análisis normativos de fiscalidad internacional.
2. Estudios relacionados con la gestión de la administración tributaria y su impacto en el sistema impositivo.
3. Estudios que promuevan el debate y sensibilización sobre conductas sociales responsables.
4. Investigación y estudios de comercio exterior, fiscalidad internacional y su impacto en el sistema impositivo.
5. Encuentros de debate y difusión de estudios.
6. Herramientas para el análisis económico tributario.
7. Radiografía económica y fiscal.
8. Índices de actividad económica y eficiencia tributaria.

9. Informe de gasto tributario.
10. Informes de coyuntura económica y fiscal.
11. Publicaciones de investigaciones, informes e indicadores de coyuntura.
12. Indicador de presión fiscal.
13. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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:**
 1. Portafolio de programas y proyectos institucionales.
 2. Informes y reportes de seguimiento y control en la ejecución de programas y proyectos institucionales.
 3. Soporte metodológico a la factibilidad y gestión de programas y proyectos.
 4. Matriz de asignación de recursos para programas y proyectos institucionales.
 5. Herramientas para la gestión de programas y proyectos administradas.
 6. Calidad en la gestión de proyectos auditada.
 7. Comunidad de práctica para la gestión de proyectos.
 8. Impacto de programas y proyectos institucionales evaluado.
 9. Directrices técnicas para la gestión planes, programas, proyectos, casos y trámites de su competencia.
 10. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

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:**
 1. Arquitectura de procesos y servicios institucionales.
 2. Estructura orgánica por procesos.
 3. Procesos y servicios institucionales diseñados y actualizados.
 4. Análisis de procesos y servicios institucionales.
 5. Directrices técnicas para la gestión de procesos y servicios, casos y trámites de su competencia.
 6. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna Calidad del Servicio y Cambio Institucional

▪ **Entregables:**

1. Estrategias de gestión del cambio implementadas.
2. Clima laboral medido.
3. Planes de acción para mejora del clima laboral.
4. Diagnóstico de la cultura organizacional.
5. Planes de acción para fortalecimiento de la cultura organizacional.
6. Productos comunicacionales para la gestión del cambio, clima laboral y cultura organizacional.
7. Intranet institucional.
8. Evaluación de procesos y servicios institucionales.
9. Nivel de madurez de procesos institucionales.
10. Directrices técnicas para la gestión del cambio, clima laboral, cultura organizacional, calidad del servicio, casos y trámites de su competencia.
11. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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
- **Atribuciones y responsabilidades:**
- a) Coordinar y controlar la elaboración y ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), plan operativo anual de TIC (POATIC), plan anual de compras de TIC (PACTIC) alineados al plan estratégico institucional, al cumplimiento del Plan Nacional de Gobierno Electrónico y a las políticas y objetivos gubernamentales;
 - b) Determinar las metodologías y estudios de factibilidad para la formulación, aprobación, ejecución y control del portafolio de proyectos de TIC propios o adquiridos;
 - 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 y fiscalización de contratos de bienes y servicios relacionados con el área de TIC.
 - e) Monitorear y disponer las acciones necesarias para la aplicación del esquema gubernamental de seguridad de la información tecnológica institucional, así como del ciclo de vida de las aplicaciones y sistemas informáticos de la entidad tanto internos como externos;
 - f) Definir los protocolos 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;
 - g) Aprobar informes de gestión, auditorías informáticas, acuerdos e indicadores de niveles de servicio y calidad a nivel interno y externo de los aplicativos, proyectos, sistemas y servicios informáticos de la institución;
 - h) Establecer y aprobar los diagramas de servicios de mantenimiento, mesa de ayuda, respaldos, infraestructura, seguridad informática; de igual manera los diagramas de red local y nacional e informe de cumplimiento de normativa y del Plan Nacional de Gobierno Electrónico;
 - i) Asegurar la implementación de la arquitectura de aplicaciones y tecnológica a fin de optimizar la organización del software, sus interfaces, su comportamiento y su interacción, así como la selección y composición de los elementos estructurales;

- j) 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;
- k) Asegurar la calidad en la implementación de sistemas de información desarrollados y adquiridos, a través de la coordinación y ejecución de procesos de pruebas y certificación;
- l) Definir políticas, procedimientos, guías, formatos, estándares y demás lineamientos técnicos para el diseño, construcción y operación de los productos y servicios tecnológicos;
- m) 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; y,
- n) 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

- **Misión:** Elaborar y gestionar la planificación institucional de tecnologías de la información, diseñar servicios tecnológicos, estandarizar la arquitectura tecnológica e investigar y presentar propuestas de innovación, en apego a las estrategias y necesidades institucionales.

Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Planificación TI

- **Entregables:**

1. Plan institucional de tecnologías de la información elaborado y monitoreado.
2. Investigaciones de innovación tecnológica.
3. Arquitectura y estándares tecnológicos definidos.
4. Catálogo de servicios tecnológicos actualizado y gestionado.
5. Acuerdos de nivel de servicio y acuerdos operacionales para servicios tecnológicos.
6. Plan de capacidad de los servicios tecnológicos gestionado.

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 de Datawarehouse

Gestión Interna de Desarrollo y Mantenimiento

- **Entregables:**

1. Requerimiento de soluciones tecnológicas validado y aprobado.
2. Análisis, diseño, codificación y pruebas ejecutadas en ambiente de desarrollo.
3. Aplicaciones informáticas puestas en producción, actualizadas y estabilizadas.
4. Gestión de desarrollo tecnológico administrado.
5. Incidentes, cambios, problemas y requerimientos de aplicaciones institucionales resueltos.
6. Herramientas para el análisis, diseño y desarrollo de aplicaciones administradas.
7. Catastro de aplicaciones complementarias actualizado.

8. Directrices técnicas para la gestión de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas institucionales.

Gestión Interna de Datawarehouse

▪ **Entregables:**

1. Modelos de datos para explotación de información implementados y actualizados.
2. Incidentes, cambios, problemas y requerimientos de modelos físicos y lógicos para la explotación de la información resueltos.
3. Convenios de intercambio de información publicados, implementados y automatizados.
4. Herramientas para el desarrollo de modelos lógicos de datos para explotación de información administradas.
5. Directrices técnicas para desarrollo de modelos de datos.

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:**

1. Incidentes, cambios, problemas, requerimientos y eventos de estaciones de trabajo resueltos.
2. Incidentes tecnológicos administrados.
3. Requerimientos tecnológicos administrados.
4. Función de la mesa de servicios tecnológicos gestionada.
5. Activos tecnológicos y servicios de soporte a usuarios administrados y disponibles.
6. Guías técnicas de las funciones de Gestión de Operaciones TI y de Gestión Técnica de Soporte a Usuarios ejecutadas.
7. Inventarios de activos tecnológicos administrado.

Gestión Interna de Centro de Cómputo

▪ **Entregables:**

1. Función de la gestión de operaciones TI administrada.
2. Función de la gestión técnica administrada.
3. Guías técnicas de las funciones de gestión de operaciones TI y de gestión técnica de centro de cómputo ejecutadas.
4. Infraestructura de hardware base disponible.

5. Componentes de software base disponibles.
6. Incidentes, cambios, problemas, requerimientos y eventos de hardware y software base resueltos.
7. Ambientes de producción, contingencia de hardware y software base de procesamiento y almacenamiento administrados y disponibles.
8. Función de las operaciones de hardware y software base de procesamiento y almacenamiento ejecutadas.
9. Liberaciones atendidas.
10. Gestión de eventos TI administrados.
11. Monitoreo y atención de alertas de la infraestructura de hardware y software base.
12. Activos tecnológicos a nivel de infraestructura de hardware y software base gestionados.
13. Servicio de infraestructura disponible y administrado.
14. Servicio de plataforma disponible y administrado.

Gestión Interna de Redes y Comunicaciones

▪ **Entregables:**

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 disponibles y administrados.
4. Acceso a redes cableadas e inalámbricas disponibles y administrados.
5. Enlaces de datos e internet disponibles y administrados.
6. Disponibilidad de servicios tecnológicos administrada.
7. Problemas de servicios tecnológicos administrados.
8. Guías técnicas de las funciones de gestión de operaciones TI y de gestión técnica de redes y comunicaciones ejecutadas.
9. Activos tecnológicos a nivel de infraestructura de redes y comunicaciones gestionados.

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:**

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 técnicas de seguridad informática para servicios tecnológicos.

Gestión Interna de Control y Aseguramiento de Calidad (QA)

▪ **Entregables:**

1. Plan de aseguramiento de calidad.
2. Plan de pruebas.
3. Criterios de aceptación de servicios tecnológicos.
4. Escenarios de pruebas funcionales.
5. Pruebas no funcionales ejecutadas.
6. Informes de pruebas ejecutadas.
7. Actas de aceptación de pruebas funcionales revisadas.
8. Ambientes y herramientas de pruebas y preproducción administrados.
9. Cronogramas de cambios y liberaciones.
10. Pasos a producción revisados.
11. Base de Configuraciones (CMDB) gestionada.

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:**
 1. Plan anual de comunicación.
 2. Página web y cuentas de redes sociales actualizadas de conformidad con las disposiciones legales vigentes.
 3. Diseño e imagen institucional gestionados.
 4. Comunicación interna gestionada.
 5. Comunicación externa gestionada.
 6. Publicidad institucional gestionada.
 7. Producción audiovisual institucional gestionada.
 8. Directrices técnicas para la gestión de comunicación institucional, casos y trámites de su competencia.
 9. Apoyo técnico, capacitación y supervisión en procesos de comunicación institucional.
 10. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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 políticas y aprobación para la adquisición y mantenimiento de los mismos;
- 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 los artículos 76 y 77, numerales 1, 2, 3 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado;
- 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 políticas internas que regulen la administración documental institucional;
- p) 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:**
 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. Apoyo técnico y supervisión de los procesos de gestión administrativa.
6. Directrices técnicas para la gestión de adquisiciones, casos y trámites de su competencia.
7. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Mantenimiento e Infraestructura

▪ **Entregables:**

1. Plan de mantenimientos preventivos y correctivos de bienes institucionales.
2. Estudios y diseños para remodelación o construcción de las instalaciones institucionales.
3. Proyectos de infraestructura física 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. Estudios y diseños para la contratación de obras, servicios y consultoría, correspondiente a infraestructura física institucional.
11. Apoyo técnico y supervisión de los procesos de gestión administrativa.
12. Directrices técnicas para la gestión de infraestructura física, casos y trámites de su competencia.
13. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Bienes Institucionales

▪ **Entregables:**

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. Apoyo técnico y supervisión de los procesos de gestión administrativa.
6. Directrices técnicas para la gestión de bienes, casos y trámites de su competencia.
7. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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:**

1. Proforma presupuestaria institucional anual.
2. Certificación de asignación presupuestaria.
3. Registros presupuestarios.
4. Informes presupuestarios.
5. Ejecución presupuestaria controlada y evaluada.
6. Apoyo técnico y supervisión de los procesos de gestión financiera.
7. Directrices técnicas para la gestión de presupuesto institucional, casos y trámites de su competencia.
8. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Contabilidad Institucional

▪ **Entregables:**

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. Apoyo técnico y supervisión de los procesos de gestión financiera.
9. Directrices técnicas para la gestión de contabilidad institucional, casos y trámites de su competencia.
10. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Tesorería

▪ **Entregables:**

1. Arqueos de fondos gestionados.
2. Conciliación bancaria gestionada.
3. Comprobantes de pago gestionados.
4. Garantías custodiadas y gestionadas.
5. Apoyo técnico y supervisión de los procesos de gestión financiera.
6. Directrices técnicas para la gestión de tesorería, casos y trámites de su competencia.
7. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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:**

1. Actos administrativos, de simple administración y normativos institucionales certificados.
2. Actos administrativos y normativos 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. Archivos de gestión del nivel de gestión central monitoreados.
8. Archivo central del nivel de gestión central custodiado.
9. Aplicativos informáticos de gestión documental, trámites y notificaciones administrados.
10. Registros de ingreso y egreso de correspondencia.
11. Apoyo técnico, capacitación y supervisión de los procesos de gestión documental.
12. Directrices técnicas para la gestión documental, trámites, notificaciones, casos y trámites de su competencia.
13. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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) Supervisar el cumplimiento de las políticas de gestión del talento humano emanadas por la autoridad de conformidad con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes;
 - b) Brindar asistencia, 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;
 - c) Ejecutar las políticas y normas de aplicación del régimen disciplinario, acorde a la normativa vigente;
 - d) Aplicar y gestionar el sistema integrado de talento humano y sus subsistemas;
 - e) Absolver consultas en aspectos relacionados a la administración del talento humano y desarrollo institucional;
 - f) 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.
 - g) Elaborar y poner en consideración de las autoridades institucionales para su aprobación, el plan de capacitación anual y desarrollo de competencias del talento humano, sus componentes y presupuesto;
 - h) Formular y controlar la ejecución del plan 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) Validar los informes para el pago de horas extras, sobresueldos y nóminas del personal de la institución;
 - l) Coordinar la aplicación del régimen disciplinario establecido en la ley, con las instancias internas y externas competentes, cuando se informe sobre presuntos actos de corrupción de los servidores públicos;
 - m) Observar y ejercer las atribuciones y responsabilidades específicas determinadas en los artículos 52 de la Ley Orgánica del Servicio Público y 118 de 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.

- n) Monitorear y controlar la gestión del sistema integrado de talento humano y sus subsistemas;
- o) Coordinar la ejecución de la planificación del talento humano en las diferentes unidades administrativas de la institución;
- p) 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;
- q) Apoyar, supervisar y monitorear los procesos desconcentrados;
- r) Hacer cumplir el Código de Ética y establecer mecanismos que fomenten la adopción de valores y principios éticos profesionales;
- s) 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;
- t) Especializar a los servidores en el ámbito tributario y materias conexas; y,
- u) 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:**
 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. Pasantías.
 8. Cambios administrativos e intercambios voluntarios de puestos.
 9. Estructura posicional.
 10. Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos y sus reformas.
 11. Indicadores de gestión del puesto.
 12. Informes técnicos de clasificación de puestos.
 13. Diccionario de competencias.
 14. Certificaciones de funciones contenidas en el manual de puestos.
 15. Ruta de carrera.
 16. Puestos críticos identificados.
 17. Apoyo técnico y supervisión de los procesos de gestión del talento humano.
 18. Aplicativos informáticos para la programación y clasificación del talento humano administrados.

19. Calificación de postulantes para Asesores.
20. Directrices técnicas para la programación, clasificación del talento humano, casos y trámites de su competencia.
21. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Desempeño del Talento Humano

▪ **Entregables:**

1. Plan anual de evaluación de desempeño.
2. Remuneración variable gestionada.
3. Indicadores de gestión del puesto gestionados.
4. Evaluaciones de desempeño gestionadas y notificadas.
5. Base de resultados de evaluación del desempeño.
6. Base de resultados de remuneración variable.
7. Solicitudes de recalificación y reconsideración de evaluaciones de desempeño gestionadas.
8. Plan de mejora de desempeño monitoreado y ejecutado.
9. Acciones de reconocimiento al desempeño y resultados.
10. Informe de resultados de evaluación difundidos a partes relacionadas.
11. Apoyo técnico y supervisión de los procesos de gestión del talento humano.
12. Aplicativos informáticos para la evaluación de desempeño del talento humano administrados.
13. Directrices técnicas para la evaluación de desempeño del talento humano, casos y trámites de su competencia.
14. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Desarrollo del Talento Humano

▪ **Entregables:**

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 comisiones de servicio por estudios.
7. Informes técnicos de licencias por estudios.
8. Acciones de formación y capacitación para puestos críticos.
9. Aplicativos informáticos de formación y capacitación administrados.
10. Apoyo técnico y supervisión de los procesos de gestión del talento humano.
11. Directrices técnicas para la formación, capacitación del talento humano, casos y trámites de su competencia.
12. Campus virtual del SRI gestionado.
13. Facilitadores internos para capacitaciones seleccionados, monitoreados y evaluados.
14. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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:**
 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. Apoyo técnico y supervisión de los procesos de gestión del talento humano.
 8. Aplicativos informáticos para la selección, contratación e inducción de personal administrados.
 9. Directrices técnicas para la selección, contratación e inducción de personal, casos y trámites de su competencia.
 10. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Remuneraciones

- **Entregables:**
 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. Aplicativos informáticos para la gestión de talento humano administrados.
 7. Desvinculación laboral.
 8. Pagos de aportes, fondos de reserva, impuesto a la renta y retenciones judiciales gestionados.
 9. Plan de renuncias voluntarias y jubilaciones.
 10. Certificados de devengación.
 11. Apoyo técnico y supervisión de los procesos de gestión del talento humano.
 12. Directrices técnicas para la gestión de remuneraciones, casos y trámites de su competencia.
 13. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Administración de Personal

- **Entregables:**
 1. Plan anual de vacaciones.

2. Comisiones de servicios, permisos y licencias, excepto de estudios de posgrado y capacitación.
3. Ficha de personal.
4. Servicios al personal determinados por normativa gestionados.
5. Plan Nacional de Ética e Integridad.
6. Estatuto de Personal y Reglamento Interno de Trabajo.
7. Certificaciones laborales.
8. Jornada laboral de los servidores controlada.
9. Aplicativos informáticos para la asistencia de personal administrados.
10. Expediente integral de personal actualizado.
11. Certificaciones de vacaciones.
12. Apoyo técnico y supervisión de los procesos de gestión del talento humano.
13. Directrices técnicas para la administración de personal, casos y trámites de su competencia.
14. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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:**
 1. Planes de seguridad, salud ocupacional y bienestar social.
 2. Política de seguridad, salud y bienestar social.
 3. Matriz de riesgos laborales.
 4. Planes de mitigación de riesgos laborales implementados.
 5. Incidentes de trabajo y presuntas enfermedades profesionales gestionados.
 6. Seguridad, salud ocupacional y bienestar social integrados.
 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 ocupacional.
 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. Apoyo técnico y supervisión de los procesos de gestión del talento humano.
 17. Directrices técnicas para la aplicación de seguridad y salud ocupacional, casos y trámites de su competencia.
 18. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

2. Nivel de Gestión Desconcentrada Zonal

2.1. Procesos Gobernantes

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, administrativa y financiera; y retroalimentar a la matriz sobre el avance de gestión técnica-tributaria de las provincias 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 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 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 provinciales, 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

2.2.1. Nivel Operativo

2.2.1.1. Departamento de Asistencia al Contribuyente

- **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 Contribuyente
- **Entregables:**
 1. Reportes de medición de calidad de atención y productos de ventanillas.
 2. Otras interacciones con el ciudadano.
 3. Contribuyente y ciudadano en general capacitado.
 4. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

2.2.1.2. Departamento de Gestión Tributaria

- **Misión:** Ejecutar las acciones para implementar las estrategias de control enfocadas en el cierre de brechas tributarias de inscripción, facturación, presentación y veracidad.
- **Responsable:** Jefe/a Zonal de Departamento de Gestión Tributaria
- **Gestiones Internas:**
 - Gestión Interna de Personas Naturales

- Gestión Interna de Sociedades
- Gestión Interna de Contribuyentes Especiales

Gestión Interna de Personas Naturales

Entregables:

1. Controles de catastro tributario y vehicular ejecutados.
2. Controles de RISE ejecutados.
3. Controles de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios físicos y electrónicos ejecutados.
4. Establecimientos gráficos calificados y monitoreados.
5. Soporte técnico para la emisión de comprobantes electrónicos.
6. Controles de omisos ejecutados.
7. Controles de inconsistencias ejecutados.
8. Controles de diferencias ejecutados.
9. Análisis previos ejecutados.
10. Informes de detección de riesgos tributarios.
11. Infracciones tributarias gestionadas.
12. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Sociedades

Entregables:

1. Controles de omisos ejecutados.
2. Controles de inconsistencias ejecutados.
3. Controles de diferencias ejecutados.
4. Controles de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios físicos y electrónicos ejecutados.
5. Análisis previos ejecutados.
6. Informes de detección de riesgos tributarios.
7. Infracciones tributarias gestionadas.
8. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Contribuyentes Especiales

Entregables:

1. Controles de omisos ejecutados.
2. Controles de inconsistencias ejecutados.
3. Controles de diferencias ejecutados.
4. Controles de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios físicos y electrónicos ejecutados.
5. Análisis previos ejecutados.
6. Informes de detección de riesgos tributarios.
7. Infracciones tributarias gestionadas.
8. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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:**
 1. Determinaciones tributarias ejecutadas.
 2. Infracciones tributarias gestionadas.
 3. Informes de detección de riesgos tributarios.
 4. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Sociedades

- **Entregables**
 1. Determinaciones tributarias ejecutadas.
 2. Infracciones tributarias gestionadas.
 3. Informes de detección de riesgos tributarios.
 4. Análisis de grupos económicos.
 5. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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:**
 1. Devoluciones de impuestos resueltas.
 2. Compensaciones o reintegros directos comunicados.
 3. Acciones para la identificación de posibles riesgos tributarios ejecutadas.
 4. Infracciones tributarias gestionadas.
 5. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

Gestión Interna de Pagos indebidos y en exceso

- **Entregables:**

1. Pagos indebidos y pagos en exceso resueltos.
2. Acciones para la identificación de posibles riesgos tributarios ejecutadas.
3. Infracciones tributarias gestionadas.
4. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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:**

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. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

- **Gestiones Internas:**

- Gestión Interna Coactiva

Gestión Interna Coactiva

- **Entregables:**

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. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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:**

1. Impugnaciones gestionadas.
2. Reclamos formales gestionados.
3. Determinaciones complementarias de los procesos de reclamos.
4. Infracciones tributarias gestionadas.
5. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

2.2.1.7. Departamento 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 Zonal de Departamento Jurídico

- **Entregables:**

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. Participación en comisiones técnicas y de apoyo de procedimientos precontractuales.
5. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

2.3. Procesos Adjetivos

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:**

1. Sistemas de control de gestión actualizado.
2. Proyecciones y estadísticas de recaudación zonal y provincial.
3. Propuestas de mejoras a los procesos y servicios institucionales.
4. Capacidad operativa zonal medida.
5. Programación de acciones de comunicación planificadas y ejecutadas.
6. Requerimientos comunicacionales coyunturales.
7. Plan operativo anual zonal postulado.
8. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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:**
 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 a la matriz de servicios institucionales.
- **Gestiones Internas:**
 - Gestión Interna de Talento Humano

Gestión Interna de Talento Humano

- **Entregables:**
 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. Servicios al personal (transporte, uniformes, guarderías, alimentación) 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. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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:**
 1. Trámites ingresados, validados y direccionados.
 2. Actos administrativos, de simple administración y normativos institucionales certificados.
 3. Notificaciones ejecutadas.
 4. Aplicativos informáticos de gestión documental, trámites y notificaciones administrados.
 5. Archivo de gestión zonal monitoreado.
 6. Archivo central zonal gestionado.
 7. Requerimientos de expedientes archivados atendidos.
 8. Registros de ingreso y egreso de correspondencia.
 9. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

3. Nivel de Gestión Desconcentrada Provincial

3.1. Procesos Gobernantes

3.1.1. Nivel Directivo

3.1.1.1. Dirección Provincial

- **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 Provincial
- **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 Planificación y Gestión Estratégica;
- 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) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

3.2. Procesos Sustantivos

3.2.1. Nivel Operativo

3.2.1.1. Asistencia al Contribuyente

- **Misión:** Brindar asistencia a través de los canales de atención, información y educación tributaria dirigidos a la ciudadanía en general.
- **Responsable:** Jefe/a Provincial de Asistencia al Contribuyente
- **Entregables:**
 1. Reportes de medición de calidad de atención y productos de ventanillas.
 2. Otras interacciones con el ciudadano.
 3. Contribuyente y ciudadano en general capacitado.
 4. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

3.2.1.2. Gestión Tributaria

- **Misión:** Ejecutar las acciones para implementar las estrategias de control enfocadas en el cierre de brechas tributarias de inscripción, facturación, presentación y veracidad.
- **Responsable:** Jefe/a Provincial de Gestión Tributaria
- **Entregables:**
 1. Controles de catastro tributario y vehicular ejecutados.
 2. Controles de RISE ejecutados.
 3. Controles de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios físicos y electrónicos ejecutados.
 4. Establecimientos gráficos calificados y monitoreados.
 5. Soporte técnico para la emisión de comprobantes electrónicos.
 6. Controles de omisos ejecutados.
 7. Controles de inconsistencias ejecutados.
 8. Controles de diferencias ejecutados.
 9. Análisis previos ejecutados.
 10. Informes de detección de riesgos tributarios.
 11. Devoluciones de impuestos resueltas.
 12. Acciones para la identificación de posibles riesgos tributarios ejecutadas.
 13. Pagos indebidos y pagos en exceso resueltos.
 14. Informes de control posterior.

15. Infracciones tributarias gestionadas.
16. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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 Provincial de Auditoría Tributaria

- **Entregables:**

1. Determinaciones tributarias ejecutadas.
2. Infracciones tributarias gestionadas.
3. Informes de detección de riesgos tributarios.
4. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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 Provincial de Cobro

- **Entregables:**

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. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

3.2.1.5. Reclamos

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

- **Responsable:** Jefe/a Provincial de Reclamos

- **Entregables:**

1. Impugnaciones gestionadas.
2. Reclamos formales gestionados.
3. Determinaciones complementarias de los procesos de reclamos.

4. Infracciones tributarias gestionadas.
5. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz 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 Provincial Jurídico
- **Entregables:**
 1. Patrocinio en procesos judiciales principalmente: tributarios, penales, administrativos, civiles, garantías jurisdiccionales.
 2. Contratos administrativos provinciales suscritos en base a la normativa de Contratación Pública vigente.
 3. Régimen disciplinario.
 4. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

3.3. Procesos Adjetivos

3.3.1. Nivel de Asesoría

3.3.1.1. Planificación y Control de Gestión

- **Misión:** Gestionar la planificación y gestión estratégica institucional provincial incrementando la eficiencia y eficacia de la gestión operacional.
- **Responsable:** Jefe/a Provincial de Planificación y Control de Gestión
- **Entregables:**
 1. Sistemas de control de gestión actualizado.
 2. Proyecciones y estadísticas de recaudación provincial.
 3. Propuestas de mejoras a los procesos y servicios institucionales.
 4. Capacidad operativa provincial medida.
 5. Programación de acciones de comunicación planificadas y ejecutadas.
 6. Requerimientos comunicacionales coyunturales.
 7. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

3.3.2. Nivel de Apoyo

3.3.2.1. Soporte Operacional

- **Misión:** Gestionar oportunamente los recursos y documentación institucionales provinciales 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 Provincial de Soporte Operacional
- **Entregables:**
 1. Procesos precontractuales gestionados.
 2. Bienes institucionales y en custodia constatados físicamente.

3. Bienes en custodia del SRI (incautados, embargados, secuestrados, de compras simuladas, 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 Provincial organizadas y registradas.
7. Comprobantes de pago gestionados.
8. Comisiones de servicios institucionales gestionadas.
9. Incidentes y requerimientos resueltos.
10. Trámites ingresados, validados y direccionados.
11. Actos administrativos, de simple administración y normativos institucionales certificados.
12. Notificaciones ejecutadas.
13. Aplicativos informáticos de gestión documental, trámites y notificaciones administrados.
14. Archivo de gestión provincial monitoreado.
15. Archivo central provincial 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. Servicios al personal (transporte, uniformes, guarderías, alimentación) 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. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

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:**
 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. Aplicativos informáticos de gestión documental, trámites y notificaciones administrados.
 10. Archivo de gestión custodiado.
 11. Requerimientos de expedientes archivados atendidos.

12. Registros de ingreso y egreso de correspondencia.
13. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

4.1.1.2. Centros de Gestión Tributaria

- **Responsable:** Coordinador/a de Centro de Gestión Tributaria
- **Entregables:**
 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. Controles de RISE ejecutados.
 16. Informes de detección de riesgos tributarios.
 17. Devoluciones de impuestos resueltas.
 18. Acciones para la identificación de posibles riesgos tributarios ejecutadas.
 19. Informes de control posterior.
 20. Gestión persuasiva de cobro ejecutada.
 21. Trámites ingresados, validados y direccionados.
 22. Notificaciones ejecutadas.
 23. Aplicativos informáticos de gestión documental, trámites y notificaciones administrados.
 24. Archivo de gestión custodiado.
 25. Actos administrativos, de simple administración y normativos institucionales certificados.
 26. Requerimientos de expedientes archivados atendidos.
 27. Registros de ingreso y egreso de correspondencia.
 28. Casos y trámites atendidos de acuerdo a la matriz de servicios institucionales.

DISPOSICIONES GENERALES. -

PRIMERA. - Será suficiente un informe técnico del Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional y un acto normativo administrativo institucional para incorporar o eliminar productos y entregables en los procesos organizacionales, siempre que no implique reformas a la estructura orgánica.

SEGUNDA. - La Dirección 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.

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

La Dirección de Grandes Contribuyentes y el Departamento de Fedatarios Fiscales podrán 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.

TERCERA. - 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.

CUARTA. - El Departamento de Infraestructura y Operaciones de la Dirección Nacional de Tecnología podrá contar con equipos de trabajo en la jurisdicción donde se encuentre ubicado el centro de cómputo alterno.

QUINTA. - En el Servicio de Rentas Internas son puestos comprendidos en el nivel jerárquico superior los correspondientes a: Director General, Subdirector General, Director Nacional, Director de Grandes Contribuyentes, 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.

SEXTA. - 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 D. M. y la provincia de Pichincha.

SÉPTIMA. - Todos los servidores de la entidad deberán:

- a) Conceptualizar nuevas y mejores herramientas informáticas integrales con el objetivo de efectivizar sus procesos;
- b) Liderar, ejecutar y administrar, los proyectos, procesos, sistemas de información y contratos, asignados a su correspondiente unidad administrativa;
- c) Colaborar con la unidad administrativa correspondiente, en la definición de las necesidades de capacitación;
- d) Elaborar y presentar propuestas normativas tendientes a reducir los riesgos tributarios identificados o que guarden estrecha relación con el ámbito tributario, para afianzar la gestión de la Administración;
- e) Identificar, gestionar y controlar, los riesgos operativos inherentes a sus procesos o entregables, y participar en la elaboración y ejecución del plan de seguridad y riesgos institucionales;
- f) Comunicar nuevas necesidades de información que se detecten en los procesos de la Administración y solicitar su disponibilidad a la unidad administrativa correspondiente; y,
- g) Generar y entregar los requerimientos de información solicitados por la autoridad competente.

OCTAVA. - El catálogo de productos y servicios institucional detalla el alcance de los entregables descritos en el presente Estatuto.

NOVENA. - Las coordinaciones de procesos establecidos en este estatuto tendrán la responsabilidad de mantener el archivo de gestión organizado, registrado y validado, que comprende desde la conformación de expedientes, organización, foliación, registro en el Sistema Nacional de Gestión de Archivos, validación, custodia, generación de la solicitud de traslado, validación y entrega al Archivo Central, incluyendo la atención de requerimientos de copias o préstamos de expedientes, mientras se encuentra en su unidad administrativa.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS. -

PRIMERA. - Sin perjuicio de lo mencionado en la Disposición Transitoria Segunda de este estatuto, esta resolución entrará en vigor a partir de su publicación en el Registro Oficial.

SEGUNDA. - Las Direcciones Nacionales de Planificación y Gestión Estratégica y de Talento Humano, o las que hicieren sus veces, ejecutarán las acciones previas pertinentes para la adecuada aplicación e implementación de la nueva estructura orgánica establecida en este instrumento; entretanto, se mantendrán las estructuras orgánicas administrativas y se continuarán ejerciendo las funciones y competencias previstas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos con Resolución Nro. NAC-DGERCGC14-00313, publicada en el Registro Oficial Nro. 134 de 30 de mayo de 2014 y reformada con Resolución Nro. NAC-DGERCGC16-00000209, publicada en Registro Oficial Nro. 779 de 20 de junio de 2016, Resolución Nro. NAC-DGERCGC17-00000171, publicada en Edición Especial de Registro Oficial Nro. 947, de 10 de marzo de 2017 y Resolución Nro. NAC-DGERCGC18-00000424, publicada en Suplemento de Registro Oficial Nro. 374 de 23 de noviembre de 2018, y, expedirán en conjunto, las resoluciones administrativas con las que se dará cumplimiento a lo mencionado en esta disposición.

TERCERA. - Terminada la implementación de la estructura orgánica reformada según el presente acto normativo administrativo, las Direcciones Nacionales de Planificación y Gestión Estratégica y de Talento Humano, o las que hicieren sus veces, mediante acto administrativo declararán concluida la implementación.

CUARTA. - Se mantiene la presencia en territorio del Servicio de Rentas Internas, según lo establecido por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo en el Informe Aprobatorio vigente.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA. -

Deróguese la Resolución Nro. NAC-DGERCGC19-00000020, publicada en Edición Especial de Registro Oficial Nro. 951 de 10 de junio de 2019.

DISPOSICIÓN FINAL. -

Luego de la declaración a la que se refiere la Disposición Transitoria Tercera de este acto normativo, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio de Rentas Internas aplicable será el previsto en la Resolución Nro. NAC-DGERCGC14-00313, publicada en el Registro Oficial Nro. 134 de 30 de mayo de 2014 y reformado integralmente mediante el presente acto normativo administrativo.

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

Publíquese. -



Econ. Marisol Andrade Hernández
**DIRECTORA GENERAL
DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Dictó y suscribió electrónicamente la resolución que antecede, la Econ. Marisol Andrade Hernández, **Directora General del Servicio de Rentas Internas**, el 04 de febrero de 2021.

Lo certifico. -



Dra. Alba Molina P.
**SECRETARIA GENERAL
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**



Ing. Hugo Del Pozo Barrezueta
DIRECTOR

Quito:
Calle Mañosca 201 y Av. 10 de Agosto
Telf.: 3941-800
Exts.: 3131 - 3134

www.registroficial.gob.ec

El Pleno de la Corte Constitucional mediante Resolución Administrativa No. 010-AD-CC-2019, resolvió la gratuidad de la publicación virtual del Registro Oficial y sus productos, así como la eliminación de su publicación en sustrato papel, como un derecho de acceso gratuito de la información a la ciudadanía ecuatoriana.

"Al servicio del país desde el 1º de julio de 1895"

El Registro Oficial no se responsabiliza por los errores ortográficos, gramaticales, de fondo y/o de forma que contengan los documentos publicados, dichos documentos remitidos por las diferentes instituciones para su publicación, son transcritos fielmente a sus originales, los mismos que se encuentran archivados y son nuestro respaldo.