

# REGISTRO OFICIAL<sup>®</sup>

ÓRGANO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



## SUMARIO:

Págs.

### FUNCIÓN EJECUTIVA

### RESOLUCIONES:

### SERVICIO DE RENTAS INTERNAS:

NAC-DGERCGC22-0000047 Expídese la reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.....	2
NAC-DGERCGC22-0000049 Refórmese la Resolución Nro. NACDGERCGC15-0000052.....	54

**RESOLUCIÓN Nro. NAC-DGERCGC22-00000047****LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS****Considerando:**

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

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

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

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

Que el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio de Rentas Internas, expedido mediante Resolución Nro. NAC-DGERCGC14-00313 publicado en el Registro Oficial Edición Especial Nro. 134 de 30 de mayo de 2014, y sus reformas, determinaron las atribuciones y responsabilidades para el cumplimiento de sus competencias, atribuciones, misión, visión y gestión de sus procesos a su estructura institucional;

Que con Oficio Nro. SNP-SNP-2022-0276-OF, de 31 de marzo de 2022, la Secretaría Nacional de Planificación, emitió el informe favorable al Análisis de Presencia Institucional en Territorio del Servicio de Rentas Internas, a fin de continuar con el proceso de reforma institucional;

Que es necesario y conveniente, actualizar y reformar la estructura organizacional administrativa del Servicio de Rentas Internas alineada al manejo integral del riesgo y la gestión por procesos que debe traducirse en una organización más

efectiva que responda a la normativa legal y a las demandas del gobierno y la ciudadanía;

Que mediante Oficio Nro. MDT-VSP-2022-0317-O, de 26 de septiembre de 2022, el Viceministro de Servicio Público del Ministerio del Trabajo, aprobó la actualización de la matriz de competencias, el modelo de gestión institucional, el rediseño de la estructura organizacional, el proyecto de reforma al estatuto orgánico y, a la resolución para el cambio de denominación de dieciséis (16) puestos de nivel jerárquico superior del Servicio de Rentas Internas; y, estableció, que este proceso **no genera impacto presupuestario**; y,

En ejercicio de las facultades 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 CONTENIDA EN LA RESOLUCIÓN NRO. NAC-DGERCGC14-00313 y sus reformas.**

**Artículo 1.** - En el “*CAPÍTULO I DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO*”, sustituir los siguientes artículos, por los siguientes:

#### **“Artículo 2. - Misión y Visión**

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

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

#### **“Artículo 3. - Principios y Valores**

- 1. Integridad.** - *Somos profesionales íntegros y coherentes respecto a lo que decimos y hacemos.*
- 2. Equidad.** - *Nosotros promovemos con el ejemplo un trato justo e igualitario.*
- 3. Transparencia.** - *Creamos confianza para el acceso a información, comunicación abierta y un entorno participativo.*
- 4. Honestidad.** - *Nuestra conducta es recta, confiable y correcta.*
- 5. Vocación de Servicio.** - *Nuestro compromiso se refleja en brindar servicios con calidad y calidez.*
- 6. Responsabilidad.** - *Somos responsables con nuestras acciones y contribuimos con el bienestar de nuestro país.*
- 7. Compromiso.** - *Trabajamos en equipo para alcanzar objetivos comunes.*

- 8. Creatividad.** - Juntos construimos nuevas ideas con el afán de innovar.
- 9. Confianza.** - Actuamos con sinceridad y apertura hacia los demás.
- 10. Adaptación al Cambio.** - Somos flexibles y vemos en cada cambio una nueva oportunidad.”.

#### **“Artículo 4. - Objetivos Institucionales**

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

**Artículo 2.-** En el “CAPITULO III DE LOS PROCESOS Y LA ESTRUCTURA INSTITUCIONAL”, sustituir los artículos 8 y 9, por los siguientes:

**“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 Nacional de Grandes Contribuyentes*  
*Responsable: Director/a Nacional de Grandes Contribuyentes*
  - 1.2.2.5.1. *Departamento de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes*  
*Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes*
  - 1.2.2.5.2. *Departamento de Control Tributario de Grandes Contribuyentes*

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

**1.3. Procesos Adjetivos:**

**1.3.1. Nivel Directivo. -**

*1.3.1.1. Subdirección General de Desarrollo Organizacional*

*Responsable: Subdirector/a General de Desarrollo Organizacional*

**1.3.2. Nivel de Asesoría. -**

*1.3.2.1. Dirección Nacional de Auditoría Interna*

*Responsable: Director/a Nacional de Auditoría Interna*

*1.3.2.2. Departamento de Asuntos Internos*

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

*1.3.2.3. Dirección Nacional Jurídica*

*Responsable: Director/a Nacional Jurídico*

*1.3.2.3.1. Departamento de Normativa y Consultas*

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

*1.3.2.3.2. Departamento Procesal Jurídico Tributario*

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

*1.3.2.3.3. Departamento Procesal Jurídico Administrativo*

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

*1.3.2.3.4. Departamento de Gestión Transacción Tributaria*

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

*1.3.2.4. Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica*

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

*1.3.2.4.1. Departamento de Planificación Institucional*

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

*1.3.2.4.2. Departamento de Planes, Programas y Proyectos*

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

*1.3.2.4.3. Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional*

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

*1.3.2.5. Dirección Nacional de Tecnología*

*Responsable: Director/a Nacional de Tecnología*

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

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

*1.3.2.5.2. Departamento de Desarrollo*

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

*1.3.2.5.3. Departamento de Infraestructura y Operaciones*

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

*1.3.2.5.4. Departamento de Seguridad Informática*

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

*1.3.2.6. Departamento de Comunicación Institucional*

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

### **1.3.3. Nivel de Apoyo. -**

*1.3.3.1. Dirección Nacional Administrativa Financiera*

*Responsable: Director/a Nacional Administrativo Financiero*

*1.3.3.1.1. Departamento Administrativo*

*Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento Administrativo*

*1.3.3.1.2. Departamento Financiero*

*Responsable: Jefe/a Nacional de Departamento Financiero*

*1.3.3.1.3. Secretaría General*

*Responsable: Secretario/a General*

*1.3.3.2. Dirección Nacional del Talento Humano*

*Responsable: Director/a Nacional del Talento Humano*

*1.3.3.2.1. Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano*

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

*1.3.3.2.2. Departamento de Gestión del Talento Humano*

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

*1.3.3.2.3. Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional*

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

**2. NIVEL DE GESTIÓN DESCONCENTRADA ZONAL**

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

**2.1. Procesos Gobernantes (Tipología a):**

**2.1.1. Nivel Directivo. -**

*2.1.1.1. Dirección Zonal*

*Responsable: Director/a Zonal*

**2.2. Procesos Sustantivos (Tipología a):**

**2.2.1. Nivel Operativo. -**

*2.2.1.1. Departamento de Asistencia al Ciudadano*

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

*2.2.1.2. Departamento de Gestión Tributaria*

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

*2.2.1.3. Departamento de Auditoría Tributaria*

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

*2.2.1.4. Departamento de Devoluciones*

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

*2.2.1.5. Departamento de Cobro*

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

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

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

**2.3. Procesos Adjetivos (Tipología a):**

**2.3.1. Nivel de Asesoría. -**

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

**2.3.2. Nivel de Apoyo. -**

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

2.3.2.2. *Secretaría Zonal*  
*Responsable: Secretario/a Zonal*

**Tipología b: Zonas 8 y 9**

**2.4. Procesos Gobernantes (Tipología b):**

**2.4.1. Nivel Directivo. -**

2.4.1.1. *Dirección Zonal*  
*Responsable: Director/a Zonal*

**2.5. Procesos Sustantivos (Tipología b):**

**2.5.1. Nivel Operativo. -**

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

2.5.1.2. *Departamento de Gestión Tributaria*  
*Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento de Gestión Tributaria*

2.5.1.3. *Departamento de Auditoría Tributaria*  
*Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento de Auditoría Tributaria*

2.5.1.4. *Departamento de Devoluciones*

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

*2.5.1.5. Departamento de Cobro*

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

*2.5.1.6. Departamento de Reclamos*

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

*2.5.1.7. Departamento Jurídico*

*Responsable: Jefe/a Zonal de Departamento Jurídico*

*2.5.1.8. Departamento de Grandes Contribuyentes*

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

## **2.6. Procesos Adjetivos (Tipología b):**

### **2.6.1. Nivel de Asesoría. -**

*2.6.1.1. Departamento de Planificación y Control de Gestión*

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

### **2.6.2. Nivel de Apoyo. -**

*2.6.2.1. Departamento Administrativo Financiero*

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

*2.6.2.2. Secretaría Zonal*

*Responsable: Secretario/a Zonal*

## **3. NIVEL DE GESTIÓN DESCONCENTRADA DISTRITAL**

### **3.1. Procesos Gobernantes:**

#### **3.1.1. Nivel Directivo. -**

*3.1.1.1. Dirección Distrital*

*Responsable: Director/a Distrital*

### **3.2. Procesos Sustantivos:**

#### **3.2.1. Nivel Operativo. -**

*3.2.1.1. Asistencia al Ciudadano*

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

*3.2.1.2. Gestión Tributaria*

*Responsable: Jefe/a Distrital de Gestión Tributaria*

**3.2.1.3. Auditoría Tributaria**

*Responsable: Jefe/a Distrital de Auditoría Tributaria*

**3.2.1.4. Cobro**

*Responsable: Jefe/a Distrital de Cobro*

**3.2.1.5. Devoluciones y Reclamos**

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

**3.2.1.6. Jurídico**

*Responsable: Jefe/a Distrital Jurídico*

**3.3. Procesos Adjetivos:**

**3.3.1. Nivel de Asesoría. -**

**3.3.1.1. Planificación y Control de Gestión**

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

**3.3.2. Nivel de Apoyo. -**

**3.3.2.1. Soporte Operacional**

*Responsable: Jefe/a Distrital de Soporte Operacional*

**4. NIVEL DE GESTIÓN DESCONCENTRADA CENTROS**

**4.1. Procesos Sustantivos:**

**4.1.1. Nivel Operativo. -**

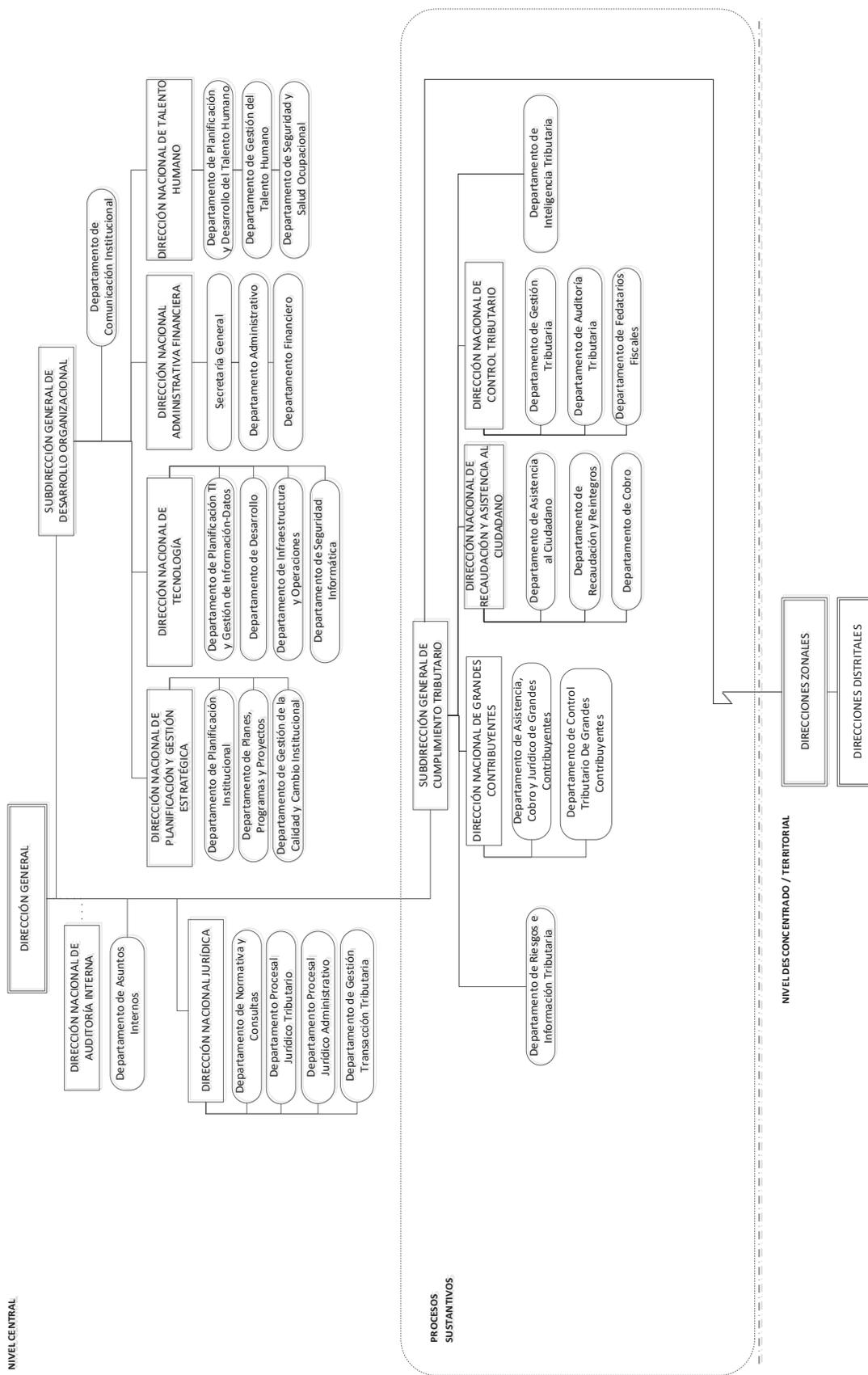
**4.1.1.1. Centros de Servicios Tributarios**

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

**4.1.1.2. Centros de Gestión Tributaria**

*Responsable: Coordinador/a de Centro de Gestión Tributaria”.*

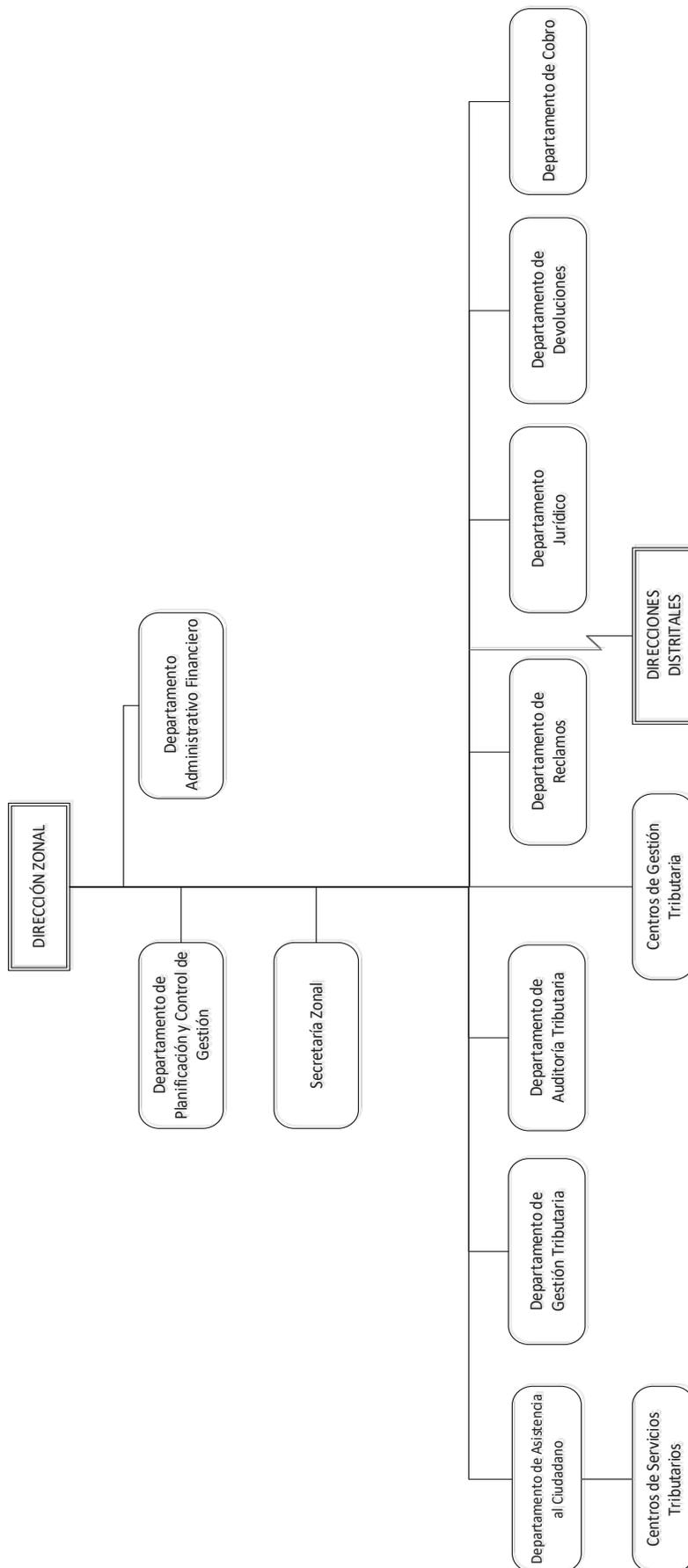
**“Artículo 9.- Representación gráfica de la estructura institucional:  
a) Estructura organizacional del nivel central:**



**b) Estructura institucional del nivel desconcentrado/territorial:**

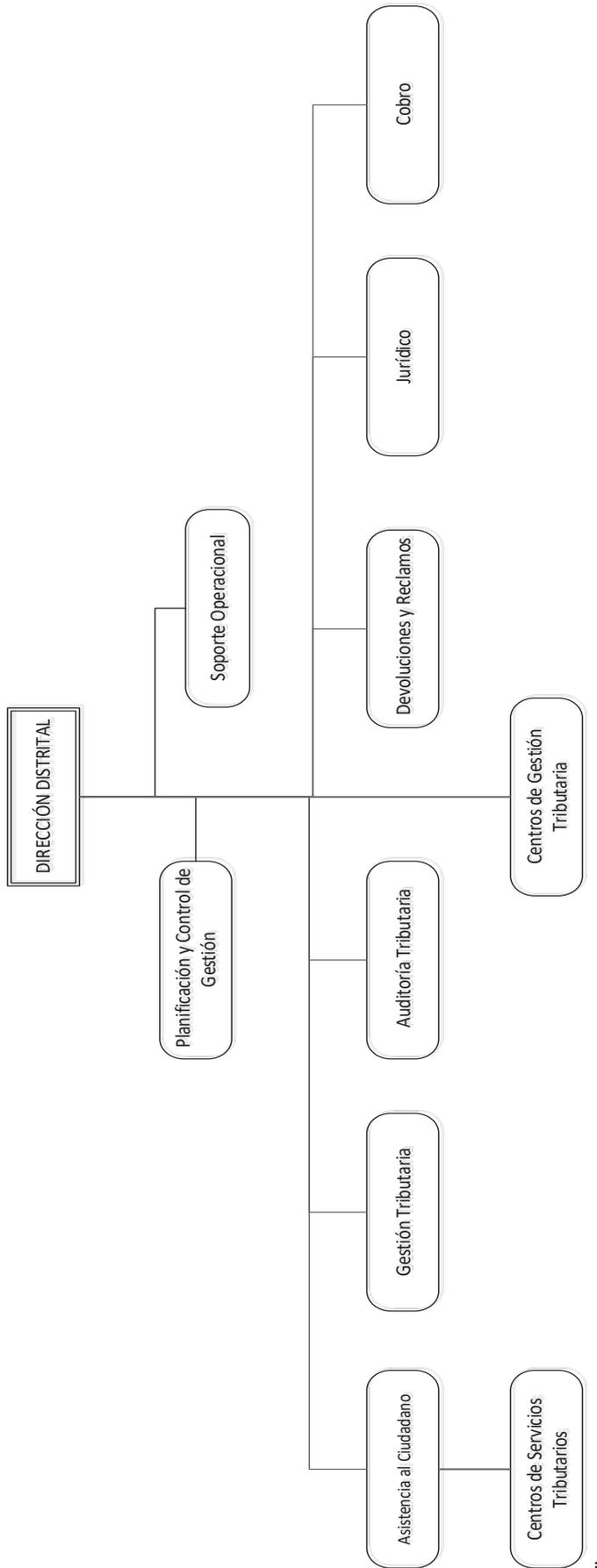
**Direcciones Zonales**

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





**Direcciones Distritales**



**Artículo 3.-** En el “CAPÍTULO IV DE LA ESTRUCTURA INSTITUCIONAL DESCRIPTIVA”, efectúense las siguientes reformas:

1. Sustituir las atribuciones y responsabilidades del numeral 1.2.1.1, correspondientes a la Subdirección General de Cumplimiento Tributario, por las siguientes:

“

▪ **Atribuciones y Responsabilidades**

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

2. Sustituir la misión del numeral 1.2.2.1. correspondiente al Departamento de Riesgos e Información Tributaria, por la siguiente:

“

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

3. Eliminar la “*Gestión Interna de Inteligencia de la Información*” y sus entregables, en el numeral 1.2.2.1. correspondiente al Departamento de Riesgos e Información Tributaria.

4. Sustituir la misión del numeral 1.2.2.2. correspondiente a la Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano, por la siguiente:

“

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

5. Sustituir las atribuciones y responsabilidades del numeral 1.2.2.2. correspondientes a la Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano, por las siguientes:

“

- **Atribuciones y Responsabilidades:**

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

*información fiscal, trazabilidad fiscal y, la gestión de la recaudación en alineación al plan nacional de cumplimiento tributario;*

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

6. Sustituir la misión del numeral 1.2.2.2.1. correspondiente al Departamento de Asistencia al Ciudadano, por la siguiente:

“

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

7. Agregar en el numeral 1.2.2.2.1. correspondiente al Departamento de Asistencia al Ciudadano, a continuación de los entregables del número 13, las siguientes gestiones internas y sus entregables, a saber:

“

- **Gestiones Internas:**

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

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

- **Entregables:**

1. *Plan de Ciudadanía Fiscal, Información y Educación Tributaria; y, Derechos del Contribuyente.*
2. *Quejas, sugerencias y felicitaciones gestionadas.*
3. *Plan para la administración de canales de atención al ciudadano.*
4. *Canales de atención presencial, telefónico y virtual administrados.*
5. *Documentos de apoyo técnico, monitoreo, supervisión, evaluación, y transferencia de conocimiento en materia de los procesos y servicios de su competencia.*
6. *Directrices técnicas para la administración de los canales de atención, gestión de claves, generación de ciudadanía fiscal, información y educación tributaria, quejas, sugerencias y felicitaciones, casos y trámites de su competencia.*

7. *Aplicativos informáticos de canales de atención, gestión de claves, ciudadanía fiscal, información y educación tributaria, quejas, sugerencias y felicitaciones administrados.*
8. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.*

### **Gestión Interna de Catastros**

▪ **Entregables:**

1. *Catastro tributario y vehicular administrado.*
2. *Directrices técnicas para la gestión del catastro tributario y vehicular.*
3. *Documentos de apoyo técnico, monitoreo, supervisión, evaluación, y transferencia de conocimiento en materia de los procesos y servicios de su competencia.*
4. *Aplicativos informáticos de catastro tributario y vehicular, gestión de obligaciones y beneficios tributarios administrados.*
5. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.*

### **Gestión Interna de Autorización, Entrega y Recepción de Información Fiscal**

▪ **Entregables:**

1. *Formularios de declaración, anexos e informes diseñados e implementados.*
2. *Entrega y recepción de información fiscal gestionada.*
3. *Reportes de información de sujetos pasivos.*
4. *Directrices técnicas para la autorización de transacciones, entrega y recepción de información fiscal y trazabilidad fiscal.*
5. *Documentos de apoyo técnico, monitoreo, supervisión, evaluación, y transferencia de conocimiento en materia de los procesos y servicios de su competencia.*
6. *Aplicativos informáticos de autorización de transacciones, entrega y recepción de información fiscal tributarios y sistemas de trazabilidad fiscal administrados.*
7. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.”.*

8. Sustituir la misión del numeral 1.2.2.2. correspondiente al Departamento de Recaudación y Reintegros, por la siguiente:

“

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

9. Eliminar la “Gestión Interna de Devolución de Impuestos” y sus entregables, en el numeral 1.2.2.2. correspondiente al Departamento de Recaudación y Reintegros.

10. Sustituir las atribuciones y responsabilidades del numeral 1.2.2.3. correspondientes a la Dirección Nacional de Control Tributario, por las siguientes:

“

▪ **Atribuciones y Responsabilidades:**

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

11. Sustituir la misión del numeral 1.2.2.3.1. correspondiente al Departamento de Gestión Tributaria, por la siguiente:

“

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

12. Eliminar las siguientes gestiones internas: “*Gestión Interna de Catastros*”, “*Gestión Interna de Deberes Formales*” y “*Gestión Interna de Inconsistencias y Diferencias*” y sus entregables del numeral 1.2.2.3.1. correspondientes al Departamento de Gestión Tributaria.

13. Agregar en el numeral 1.2.2.3.1. correspondiente al Departamento de Gestión Tributaria, a continuación de la misión, los siguientes entregables:

“

▪ **Entregables:**

1. *Casos programados para el control de catastros.*
2. *Casos programados para el de control para autorización de transacciones a través de comprobantes físicos y electrónicos.*

3. *Casos programados para el control de omisos.*
4. *Casos programados para actuaciones de control de inconsistencias.*
5. *Casos programados para actuaciones de control de diferencias.*
6. *Directrices técnicas para el control de catastros, control para autorización de transacciones a través de comprobantes físicos y electrónicos, control de omisos, gestión de infracciones, control de inconsistencias y control de diferencias.*
7. *Documentos de apoyo técnico, monitoreo, supervisión, evaluación, y transferencia de conocimiento en materia de los procesos y servicios de su competencia.*
8. *Aplicativos informáticos para el control de omisos, gestión de infracciones, control de inconsistencias y control de diferencias administrados.*
9. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.”.*

14. Sustituir los numerales 1.2.2.5., 1.2.2.5.1., 1.2.2.5.2., 1.2.2.5.3., 1.2.2.5.4. por los siguientes:

“

#### **1.2.2.5. Dirección Nacional de Grandes Contribuyentes**

- **Misión:** *Coordinar y controlar la ejecución de políticas, normas y directrices establecidos, en materia tributaria y jurídica de los sujetos pasivos catalogados como grandes contribuyentes; así como también la gestión y resolución de los diferentes actos administrativos, asociados a los procesos de Asistencia y Control al Cumplimiento Tributario, Gestión Administrativa y Jurídico Tributario y Gestión de Cobro.*
- **Responsable:** *Director/a Nacional de Grandes Contribuyentes*
- **Atribuciones y responsabilidades:**
  - a) *Asegurar la aplicación de las políticas, mecanismos, procedimientos y sistemas definidos a nivel nacional, que faciliten la atención a los grandes contribuyentes;*
  - b) *Resolver las devoluciones, reclamos de los contribuyentes y atender los juicios que sean interpuestos por estos en los tribunales respectivos; así como, los trámites de transacción tributaria correspondientes a grandes contribuyentes;*
  - c) *Asegurar la aplicación de los procedimientos de verificación y control para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los grandes contribuyentes;*
  - d) *Requerir a los contribuyentes o terceros, la información necesaria para ejecutar el Plan de Cumplimiento Tributario, en el ámbito de los grandes contribuyentes en coordinación con la Subdirección General de Cumplimiento Tributario y la Subdirección General de Desarrollo Organizacional;*
  - e) *Administrar el personal asignado al proceso en las distintas jurisdicciones;*
  - f) *Cumplir con las metas y objetivos de la Dirección Nacional y presentar el informe trimestral de resultados;*

- g) Asegurar que los servicios tributarios brindados a los grandes contribuyentes, operen bajo los estándares institucionales establecidos;*
- h) Proponer acciones conjuntas con el usuario interno, para el rediseño o mejoramiento continuo de los procesos operativos y administrativos de la Dirección Nacional de Grandes Contribuyentes, en coordinación con el Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional; y,*
- i) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.*

#### **1.2.2.5.1 Departamento de Control Tributario de Grandes Contribuyentes**

- **Misión:** *Ejecutar el Plan de Control Tributario en lo correspondiente a los sujetos pasivos catalogados como Grandes Contribuyentes.*
- **Responsable:** *Jefe/a Nacional del Departamento de Control Tributario de Grandes Contribuyentes.*
- **Entregables:**
  - 1. Riesgos tributarios para grupos y sectores económicos específicos identificados y sus medidas de mitigación relacionados a grandes contribuyentes.*
  - 2. Casos programados para controles intensivos y no intensivos de grandes contribuyentes.*
  - 3. Catastro de grandes contribuyentes actualizado.*
  - 4. Controles de catastro tributario y vehicular ejecutados.*
  - 5. Controles de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios físicos y electrónicos ejecutados.*
  - 6. Controles de omisos ejecutados.*
  - 7. Controles no intensivos de veracidad ejecutados, incluye los de índole persuasivo.*
  - 8. Análisis previos ejecutados.*
  - 9. Determinaciones tributarias ejecutadas.*
  - 10. Infracciones tributarias gestionadas.*
  - 11. Informes de detección de riesgos tributarios.*
  - 12. Consultas de valoración previa.*
  - 13. Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.*
  - 14. Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.*
  - 15. Metodologías y criterios técnicos para controles intensivos y no intensivos; así como, el cumplimiento de deberes formales e infracciones para grandes contribuyentes.*
  - 16. Documentos de apoyo técnico, monitoreo, supervisión, evaluación, y transferencia de conocimiento en materia de los procesos y servicios de su competencia relacionados a grandes contribuyentes.*
  - 17. Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.*

### **1.2.2.5.2 Departamento de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes**

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

#### **Gestión Interna Jurídica Tributaria y Cobro**

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

21. *Documentos de apoyo técnico, monitoreo, supervisión, evaluación, y transferencia de conocimiento en materia de los procesos y servicios de su competencia relacionados a grandes contribuyentes.*
22. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.*

### **Gestión Interna de Asistencia, Devoluciones y Reclamos**

#### ▪ **Entregables:**

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

**15.** Sustituir las atribuciones y responsabilidades del numeral 1.3.1.1. correspondientes a la Subdirección General de Desarrollo Organizacional, por las siguientes:

“

#### ▪ **Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) *Aprobar, coordinar y dar seguimiento a los proyectos emblemáticos de la institución de acuerdo a las políticas y herramientas internas establecidas, incluye aprobar los procedimientos de contratación de dichos proyectos conforme a la normativa establecida;*
- b) *Articular propuestas de mejora e innovación en los procesos y servicios institucionales que permitan desarrollar la estrategia institucional establecida;*
- c) *Dirigir y coordinar las acciones enfocadas a la implementación del modelo de gestión institucional con énfasis en la arquitectura institucional y seguridad en el ámbito de su competencia;*
- d) *Aprobar los estudios e investigaciones de carácter tributario en beneficio de la administración y la sociedad en términos de políticas fiscales y tributarias;*

- e) *Coordinar y evaluar la gestión de los procesos tecnológicos, planificación, administrativos, financieros y de talento humano;*
- f) *Dirigir los acuerdos nacionales de gestión e intercambio de información que contribuyan al desarrollo institucional;*
- g) *Proponer y establecer las relaciones interinstitucionales, nacionales o internacionales que sean de interés para el SRI, así como el asignar a los funcionarios responsables para mantenerlas;*
- h) *Coordinar la programación para la comunicación y difusión de los temas de interés institucional, y los mecanismos de comunicación interna y externa;*
- i) *Aprobar la arquitectura institucional establecida; y,*
- j) *Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.”.*

**16.** Sustituir la misión del numeral 1.3.2.2. correspondiente al Departamento de Asuntos Internos, por la siguiente:

“

- **Misión:** *Prevenir y combatir actos de corrupción, faltas e infracciones administrativas y cualquier otro acto que contravenga los intereses institucionales a través de controles, investigaciones, inspecciones y evaluaciones de servicios, que promuevan integridad, seguridad y eficiencia en el uso de los recursos de la Administración Tributaria.”.*

**17.** Sustituir las gestiones internas y sus entregables del numeral 1.3.2.2. correspondientes al Departamento de Asuntos Internos, por los siguientes:

“

- **Gestiones Internas:**
  - *Gestión Interna de Investigación Interna*
  - *Gestión Interna de Evaluación Interna*
  - *Gestión Interna de Seguridad Interna*

### ***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 perfilamiento de riesgo de servidores de la institución.*
  4. *Controles preventivos de fraude interno gestionados respecto del cumplimiento de la normativa vigente.*
  5. *Incidentes de fraude interno administrados*
  6. *Directrices técnicas en materia de investigación interna.*
  7. *Documentos de apoyo técnico, monitoreo, supervisión, evaluación, y transferencia de conocimiento en materia de los procesos y servicios de su competencia.*
  8. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.*

### **Gestión Interna de Evaluación Interna**

▪ **Entregables:**

1. *Plan anual de Evaluación interna aprobado.*
2. *Informe de evaluaciones internas ejecutadas.*
3. *Matriz de Riesgos de Fraude Interno consolidada.*
4. *Directrices técnicas en materia de evaluación interna.*
5. *Documentos de apoyo técnico, monitoreo, supervisión, evaluación, y transferencia de conocimiento en materia de los procesos y servicios de su competencia.*
6. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.*

### **Gestión Interna de Seguridad Interna**

▪ **Entregables:**

1. *Plan de gestión de la seguridad institucional.*
2. *Incidentes institucionales consolidados.*
3. *Riesgos institucionales consolidados.*
4. *Sistema de Gestión de Continuidad Institucional administrado.*
5. *Sistema de Gestión de Seguridad de la Información administrado.*
6. *Directrices técnicas para la gestión de la seguridad institucional.*
7. *Documentos de apoyo técnico, monitoreo, supervisión, evaluación, y transferencia de conocimiento en materia de los procesos y servicios de su competencia.”.*

18. Sustituir la misión del numeral 1.3.2.3. correspondiente a la Dirección Nacional Jurídica, por la siguiente:

“

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

19. Sustituir las atribuciones y responsabilidades del numeral 1.3.2.3. correspondientes a la Dirección Nacional Jurídica, por las siguientes:

“

▪ **Atribuciones y Responsabilidades**

- a) *Asesorar a las autoridades y unidades administrativas de la institución sobre la correcta aplicación e interpretación de normas legales, en temas relacionados con la misión institucional y en las áreas de derecho aplicables;*
- b) *Coordinar y gestionar con las entidades competentes la defensa jurídica de la entidad en el ámbito de las competencias institucionales;*
- c) *Representar al Servicio de Rentas Internas en los actos de carácter procesal jurídico que el Director General considere pertinente;*

- d) *Coordinar y gestionar los procesos jurídicos y de transacción tributaria en el ámbito de las gestiones internas;*
- e) *Proponer y participar en la elaboración y actualización de la normativa legal que regula la gestión de la institución;*
- f) *Evaluar leyes, reglamentos y decretos solicitados por la autoridad institucional;*
- g) *Validar la normativa secundaria solicitada por la autoridad institucional;*
- h) *Monitorear la gestión de las acciones judiciales y administrativas correspondientes a la institución;*
- i) *Establecer políticas, lineamientos y demás disposiciones necesarias para la elaboración, documentación, ejecución y supervisión de las entregables a cargo de la Dirección Nacional Jurídica;*
- j) *Coordinar la aplicación del régimen disciplinario establecido en la ley, con las instancias internas y externas correspondientes; y,*
- k) *Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.”.*

20. Sustituir el numeral 1.3.2.3.1. correspondiente al Departamento de Normativa, por el siguiente:

#### ***“1.3.2.3.1 Departamento de Normativa y Consultas***

- ***Misión:*** *Diseñar y proponer políticas, proyectos de reformas normativas tributarias e instrumentos internacionales en materia tributaria, sobre la base de investigación jurídica, información técnica, normas e instrumentos preexistentes, para facilitar y mejorar la gestión institucional en la administración y control tributario; así mismo, brindar asesoramiento a las unidades administrativas y atención de consultas formales en materia tributaria.*
- ***Responsable:*** *Jefe/a Nacional de Departamento de Normativa y Consultas*
- ***Entregables***
  1. *Proyectos de reformas legales y reglamentarias tributarias.*
  2. *Proyectos de resoluciones y circulares tributarias de aplicación general publicados.*
  3. *Propuestas normativas vinculadas al tema impositivo.*
  4. *Convenios tributarios internacionales.*
  5. *Consultas tributarias internas atendidas.*
  6. *Consultas tributarias externas formales atendidas.*
  7. *Extractos de las absoluciones a las consultas tributarias externas publicadas en el Registro Oficial.*
  8. *Bases de datos nacional de consultas tributarias absueltas.*
  9. *Apoyo técnico y asesoría sobre temas normativos y doctrinarios tributarios mundiales.*
  10. *Directrices técnicas para la absolución de consultas internas y externas tributarias; así como, para aplicación de la normativa tributaria de su competencia.”.*

21. Eliminar la *“Gestión Interna de Consultas Internas y Externas Tributarias”* y sus entregables, en el numeral 1.3.2.3.2. correspondientes al Departamento Procesal Jurídico Tributario.
22. Sustituir la *“Gestión Interna de Recursos de Revisión y Reclamos”* y sus entregables, en el numeral 1.3.2.3.3., correspondiente al Departamento Procesal Jurídico Administrativo, por la siguiente:

### ***“Gestión Interna de Recursos de Revisión”***

#### **▪ Entregables**

1. *Recursos de revisión atendidos.*
2. *Difusión de criterios relevantes en relación a recursos de revisión.*
3. *Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, de conformidad con la ley.*
4. *Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.*
5. *Directrices técnicas en materia de recursos de revisión, casos y trámites de su competencia.*
6. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.”*

23. Agregar en el numeral 1.3.2.3.3. correspondiente al Departamento Procesal Jurídico Administrativo, a continuación de los entregables de la Gestión Interna de Recursos de Revisión, la siguiente gestión interna, a saber:

### ***“Gestión Interna de Devoluciones y Reclamos”***

#### **▪ Entregables**

1. *Directrices técnicas en materia de: gestión de devoluciones de impuestos pagados debidamente, indebidamente y en exceso; así como reclamos y determinaciones complementarias de reclamos, casos y trámites de su competencia.*
2. *Documentos de apoyo técnico, monitoreo, supervisión, evaluación, y transferencia de conocimiento en materia de los procesos y servicios de su competencia.*
3. *Aplicativos informáticos para los procesos de devolución de impuestos pagados debidamente, indebidamente y en exceso administrados.*
4. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.”*

24. Agregar a continuación del numeral 1.3.2.3.3. correspondiente al Departamento Procesal Jurídico Administrativo, al final de los entregables de la Gestión Interna de Devoluciones y Reclamos, un departamento con su misión, responsable y entregables, con el numeral siguiente:

**“1.3.2.3.4 Departamento de Gestión Transacción Tributaria**

- **Misión:** Gestionar y coordinar los casos de transacción tributaria con la finalidad de ejecutar y recaudar oportunamente las obligaciones tributarias, evitando posibles litigios y controversias conforme lo establecido en la norma como materia transigible.
- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Gestión Transacción Tributaria
- **Entregables**
  1. Base de gestión de solicitudes de transacción tributaria.
  2. Participación y coordinación en audiencias de mediación tributaria.
  3. Solicitudes de transacción gestionadas.
  4. Directrices técnicas para la gestión de transacciones tributarias.
  5. Documentos de apoyo técnico, monitoreo, supervisión, evaluación, y transferencia de conocimiento en materia de los procesos y servicios de su competencia.
  6. Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.”.

25. Sustituir las atribuciones y responsabilidades del numeral 1.3.2.4. correspondientes a la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica, por las siguientes:

“

- **Atribuciones y Responsabilidades**
  - a) Garantizar la aplicación en la entidad de las políticas, normas, lineamientos, metodologías, modelos, instrumentos y procedimientos emitidos por los organismos rectores en materia de planificación, finanzas, administración pública y los organismos de control;
  - b) Consolidar los planes estratégicos, plurianuales, anuales y operativos de la institución en articulación con el Plan Nacional de Desarrollo;
  - c) Determinar los lineamientos y directrices para la elaboración de planes, programas y proyectos institucionales, así como para su monitoreo, seguimiento y evaluación correspondiente;
  - d) Coordinar, supervisar y monitorear la implementación de políticas, normas técnicas, metodologías y herramientas para la ejecución de los procesos de reforma o reestructura institucional legalmente dispuestos;
  - e) Organizar y controlar la ejecución de las actividades derivadas de las estrategias aprobadas para la mejora del clima laboral y cultura organizativa de la entidad;
  - f) Aprobar las reformas y reprogramaciones al Plan Operativo Anual;
  - g) Organizar y supervisar el desarrollo y ejecución de proyectos estratégicos orientados a la optimización y modernización de la gestión institucional;
  - h) Supervisar la medición del grado de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y de gobierno, en el ámbito tributario y de gestión institucional;

- i) Monitorear y determinar acciones de control y mejora para garantizar la ejecución presupuestaria, la gestión de gobierno por resultados, los compromisos presidenciales, disposiciones internas y otros mecanismos de seguimiento y evaluación institucionales e interinstitucionales;*
- j) Proponer procesos de mejora e innovación institucional que promuevan la calidad, eficacia y eficiencia de la gestión, en el marco de la arquitectura institucional por procesos determinada por los organismos competentes en la materia;*
- k) Aprobar los documentos institucionales que norman la ejecución de los procesos y las propuestas de mejora para el sistema de gestión interna, así como los procedimientos y demás instrumentos que la administración por procesos demande;*
- l) Administrar el equipo de Coordinadores de Proyectos, quienes serán los responsables de la gestión e implementación de proyectos institucionales en conjunto con el Departamento de Planes, Programas y Proyectos;*
- m) Establecer las metas de recaudación tributaria en el ámbito nacional y regional, en coordinación con el Ministerio de Finanzas;*
- n) Presentar los estudios e investigaciones de carácter tributario en beneficio de la administración y la sociedad en términos de políticas fiscales y tributarias;*
- o) Promover la cooperación interinstitucional para la investigación y especialización en temas fiscales y tributarios;*
- p) Apoyar, supervisar y monitorear los procesos desconcentrados;*
- q) Articular la implementación de la arquitectura institucional; y,*
- r) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.”.*

**26.** Sustituir los entregables de la Gestión Interna de Gestión de Procesos del numeral 1.3.2.4.3 correspondientes al Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional, por los siguientes:

- “1. Arquitectura del negocio gestionada.*
- 2. Estructura organizacional y Estatuto orgánico.*
- 3. Catálogos de procesos y servicios administrados*
- 4. Procesos y servicios institucionales diseñados y actualizados.*
- 5. Análisis de procesos y servicios institucionales.*
- 6. Directrices técnicas para la arquitectura del negocio, gestión de procesos y servicios, casos y trámites de su competencia.*
- 7. Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.”.*

**27.** Sustituir los entregables de la Gestión Interna de Calidad del Servicio y Cambio Institucional del numeral 1.3.2.4.3. correspondiente al Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional, por los siguientes:

“

▪ ***Gestión Interna de 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. *Arquitectura institucional diseñadas a nivel estratégico.*
11. *Propuestas de modelos de innovación institucional.*
12. *Asesoría en la arquitectura institucional generada.*
13. *Reporte de brechas de arquitectura institucional*
14. *Directrices técnicas para la arquitectura institucional, gestión del cambio, clima laboral, cultura organizacional, calidad del servicio, casos y trámites de su competencia.*
15. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.”.*

28. Sustituir las atribuciones y responsabilidades del numeral 1.3.2.5. correspondientes a la Dirección Nacional de Tecnología, por las siguientes:

“

▪ ***Atribuciones y Responsabilidades***

- a) *Coordinar y controlar la elaboración y ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), programación anual de iniciativas y proyectos de la DNT, plan anual de compras de TIC alineados al plan estratégico institucional, al cumplimiento del Plan Nacional de Gobierno Electrónico y a las políticas y objetivos gubernamentales;*
- b) *Desarrollar y presentar los estudios de factibilidad técnica para la postulación y validación de proyectos con componente tecnológico;*
- c) *Gestionar la aprobación de proyectos de gobierno electrónico, ante los órganos gubernamentales competentes, así como facilitar la información ex ante y ex post de proyectos de inversión, gasto corriente y presupuesto externo, dentro del ámbito de su gestión;*
- d) *Aprobar los términos de referencia y especificaciones técnicas requeridos, informes de administración de contratos de bienes y servicios relacionados con el área de TIC;*

- e) *Gestionar la implementación de las acciones necesarias para la aplicación de los controles tecnológicos del esquema gubernamental de seguridad de la información;*
- f) *Establecer y gestionar el ciclo de vida de los componentes tecnológicos de la institución administrados por la Dirección Nacional de Tecnología;*
- g) *Definir las directrices para la asistencia y soporte técnico, cambio y renovación continua de software y hardware, capacidad, disponibilidad y continuidad de los aplicativos, sistemas y servicios informáticos de la entidad, alineados a las políticas nacionales;*
- h) *Aprobar informes de gestión tecnológica, acuerdos e indicadores de niveles de servicio y calidad a nivel interno y externo de: aplicativos, proyectos tecnológicos, sistemas y servicios informáticos de la institución;*
- i) *Establecer y aprobar el Plan de Mantenimiento de los Activos Tecnológicos;*
- j) *Asegurar la implementación de la arquitectura tecnológica a fin de optimizar la organización de los componentes tecnológicos, su comportamiento e interacción;*
- k) *Observar y ejercer las atribuciones que competan a la unidad de conformidad a las disposiciones establecidas en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, su Reglamento General de aplicación y demás cuerpos legales y normativos aplicables;*
- l) *Asegurar la calidad en la implementación de sistemas de información desarrollados y adquiridos, a través de la coordinación y ejecución de procesos de desarrollo, pruebas y certificación;*
- m) *Definir políticas, procedimientos, guías, formatos, estándares y demás lineamientos técnicos para el diseño, construcción, operación y mantenimiento de los productos y servicios tecnológicos;*
- n) *Asesorar y presentar propuestas a la Subdirección General de Desarrollo Organizacional y Dirección General, sobre el aprovechamiento e innovación de tecnologías de la información y comunicación;*
- o) *Disponer los lineamientos para la elaboración e implementación del Plan de Información Institucional, así como su óptima administración;*
- p) *Gestionar los acuerdos nacionales de gestión e intercambio de información que contribuyan al desarrollo institucional; y,*
- q) *Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.”.*

29. Sustituir el numeral 1.3.2.5.1. correspondiente al Departamento de Planificación TI, por el siguiente.

#### ***“1.3.2.5.1 Departamento de Planificación TI y Gestión de Información-Datos***

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

- **Responsable:** Jefe/a Nacional de Departamento de Planificación TI y Gestión de Información-Datos.
- **Gestiones Internas:**
  - Gestión Interna de Gestión de Planificación Tecnológica
  - Gestión Interna de Gestión de Información
  - Gestión Interna de Gestión de Datos y Arquitectura Tecnológica

### **Gestión Interna de Gestión de Planificación Tecnológica**

#### ▪ **Entregables**

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

### **Gestión Interna de Gestión de Información**

#### ▪ **Entregables**

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

### **Gestión Interna de Gestión de Datos y Arquitectura Tecnológica**

#### ▪ **Entregables**

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

30. Sustituir la “*Gestión Interna de Datawarehouse*” del numeral 1.3.2.5.2. correspondiente al Departamento de Desarrollo, por la siguiente:

**“*Gestión Interna Ingeniería de Datos*”**

▪ ***Entregables***

1. *Modelos para la ingeniería de datos estructurados y no estructurados implementados y actualizados.*
2. *Interacciones de modelos para la ingeniería de datos estructurados y no estructurados resueltos.*
3. *Acuerdos de intercambio de información automatizados y actualizados.*
4. *Herramientas para la ingeniería de datos estructurados y no estructurados administradas.*
5. *Directrices técnicas para la ingeniería de datos estructurados y no estructurados.”*

31. Sustituir las atribuciones y responsabilidades del numeral 1.3.3.1. correspondiente a la Dirección Nacional Administrativa Financiera, por las siguientes:

“

▪ ***Atribuciones y Responsabilidades***

- a) *Garantizar la disponibilidad, buen uso y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles y servicios administrativos institucionales, mediante la definición de directrices y aprobación para la adquisición y mantenimiento de 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 la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, con mayor énfasis en aquellas alineadas a sus competencias;*

- l) Autorizar la utilización del parque automotor de la institución, acorde a la legislación vigente;*
- m) Coordinar la contratación de seguros de bienes;*
- n) Coordinar las acciones para la elaboración y actualización del Cuadro General de Clasificación Documental y la Tabla de Plazos de Conservación Documental, así como los inventarios documentales y la guía de archivo para su validación y registro por el ente competente;*
- o) Proponer reglamentos y directrices internas que regulen la administración documental institucional;*
- p) Proponer y aplicar directrices de administración presupuestaria y financiera, provisión de bienes y servicios del SRI;*
- q) Proponer y aplicar las directrices de desconcentración de gestión administrativa financiera;*
- r) Programar, dirigir y controlar las actividades administrativas, de documentación, económicas y financieras de la institución, de conformidad con las políticas emanadas de la autoridad y con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes;*
- s) Supervisar aquellos actos administrativos relacionados con la administración del recurso económico y financiero del SRI; y,*
- t) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.”.*

**32.** Sustituir las atribuciones y responsabilidades del numeral 1.3.3.2. correspondientes a la Dirección Nacional de Talento Humano, por las siguientes:

“

▪ **Atribuciones y Responsabilidades**

- a) Establecer las directrices; así como, aplicar, gestionar y monitorear la gestión del talento humano;*
- b) Programar, dirigir y controlar las actividades del talento humano, de acuerdo a las políticas emanadas de la autoridad y con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes;*
- c) Coordinar la elaboración de planes, programas y proyectos de la gestión de talento humano; así como, evaluar sus resultados;*
- d) Coordinar, consolidar, aprobar y controlar la ejecución del Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano;*
- e) Coordinar, consolidar y presentar la planificación del talento humano necesaria para la ejecución de los procesos en las diferentes unidades administrativas de la institución y gestionar su aprobación por parte del Ministerio del Trabajo;*
- f) Absolver consultas en aspectos relacionados a la gestión del talento humano;*
- g) Presentar los proyectos de Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos institucional y demás instrumentos de gestión interna y tramitar su aprobación ante las instituciones competentes.*
- h) Coordinar, gestionar y controlar la ejecución del Plan de Evaluación del Desempeño y su cronograma de aplicación;*

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

33. Agregar en el numeral 1.3.3.2.2. correspondiente al Departamento de Gestión del Talento Humano, en lo atinente a la Gestión Interna de Administración de Personal, a continuación del numeral 14, el numeral siguiente:

“

15. *Apoyo técnico administrativo en régimen disciplinario de faltas leves.”*

34. Sustituir la denominación del numeral 2.1. por la siguiente: **“2.1. Procesos Gobernantes (Tipología a)”**.

35. Sustituir la misión en el numeral 2.1.1.1. correspondiente a la Dirección Zonal, por la siguiente:

“

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

36. Sustituir la atribución contenida en la letra b) del numeral 2.1.1.1. correspondiente a la Dirección Zonal, por el siguiente:

*“b) Resolver las devoluciones, reclamos de los contribuyentes y atender los juicios que sean interpuestos por estos en los tribunales respectivos; así como, los trámites de transacción tributaria;”*

**37.** Sustituir la denominación del numeral 2.2. por la siguiente: **“2.2. Procesos Sustantivos (Tipología a)”**.

**38.** Sustituir el numeral 2.2.1.1. correspondiente al Departamento de Asistencia al Contribuyente, por el siguiente:

**“2.2.1.1 Departamento de Asistencia al Ciudadano**

- **Misión:** *Brindar asistencia a través de los canales de atención, información y educación tributaria dirigidos a la ciudadanía en general.*
- **Responsable:** *Jefe/a Zonal de Departamento de Asistencia al Ciudadano*
- **Entregables:**
  1. *Otras interacciones con el ciudadano.*
  2. *Contribuyente y ciudadano en general capacitado.*
  3. *Establecimientos gráficos calificados y monitoreados.*
  4. *Soporte técnico para la emisión de comprobantes electrónicos.*
  5. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.”*

**39.** Sustituir el numeral 2.2.1.2. correspondiente al Departamento de Gestión Tributaria, por el siguiente:

**“2.2.1.2. Departamento de Gestión Tributaria**

- **Misión:** *Gestionar el cumplimiento tributario considerando la ejecución de estrategias de control de inscripción, facturación, omisos, inconsistencias y diferencias.*
- **Responsable:** *Jefe/a Zonal de Departamento de Gestión Tributaria*
- **Gestiones Internas:**
  - *Gestión Interna Control de Catastros y Deberes Formales*
  - *Gestión Interna de Inconsistencias y Diferencias*

**Gestión Interna Control de Catastros y Deberes Formales**

- **Entregables:**
  1. *Controles de catastro tributario y vehicular ejecutados.*

2. *Controles de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios físicos y electrónicos ejecutados.*
3. *Controles de omisos ejecutados.*
4. *Infracciones tributarias gestionadas.*
5. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.*

### **Gestión Interna de Inconsistencias y Diferencias**

#### ▪ **Entregables:**

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

40. Sustituir el numeral 2.2.1.7. correspondiente al Departamento Jurídico, por el siguiente:

#### **“2.2.1.7. Departamento Jurídico**

- **Misión:** *Participar en la ejecución de los procesos judiciales, derecho constitucional, tributario, procesal, penal y transacción tributaria, orientado a la correcta toma de decisiones por parte de los directivos y demás unidades internas.*
- **Responsable:** *Jefe/a Zonal de Departamento Jurídico*
- **Entregables:**
  1. *Patrocinio en procesos judiciales principalmente: tributarios, penales, administrativos, civiles, garantías jurisdiccionales.*
  2. *Contratos administrativos zonales suscritos en base a la normativa de Contratación Pública vigente.*
  3. *Régimen disciplinario.*
  4. *Asesoramiento y revisión de procedimientos de contratación pública.*
  5. *Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.*
  6. *Participación y coordinación en audiencias de mediación tributaria.*
  7. *Solicitudes de transacción gestionadas.*
  8. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.”*

**41.** Sustituir la denominación del numeral 2.3. por el siguiente: **“2.3. Procesos Adjetivos (Tipología a)”**.

**42.** Agregar en el numeral 2.3.2.1. correspondiente al Departamento Administrativo Financiero, en lo atinente a la Gestión Interna de Talento Humano, a continuación del numeral 25, el numeral siguiente:

“

*26. Apoyo técnico administrativo en régimen disciplinario de faltas leves.”*

**43.** Agregar a continuación del numeral 2.3.2.2. correspondiente a la Secretaría Zonal, al final de sus entregables, los numerales siguientes:

“

## **2.4. Procesos Gobernantes (Tipología b):**

### *2.4.1. Nivel Directivo*

#### *2.4.1.1. Dirección Zonal*

- **Misión:** *Coordinar y controlar la ejecución de políticas, normas y procedimientos establecidos, en materia tributaria, jurídica, transacción tributaria, administrativa y financiera; y retroalimentar a la matriz sobre el avance de gestión técnica-tributaria de los distritos que se encuentran bajo su jurisdicción. Incluye la gestión correspondiente a grandes contribuyentes.*
- **Responsable:** *Director/a Zonal*
- **Atribuciones y Responsabilidades:**
  - a) *Asegurar la aplicación de las políticas, mecanismos, procedimientos y sistemas definidos a nivel nacional, que faciliten la atención a los contribuyentes en el ámbito desconcentrado;*
  - b) *Resolver las devoluciones, reclamos de los contribuyentes y atender los juicios que sean interpuestos por estos en los tribunales respectivos; así como, los trámites de transacción tributaria;*
  - c) *Asegurar la aplicación de los procedimientos de verificación y control para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias del contribuyente;*
  - d) *Requerir a los contribuyentes o terceros, la información necesaria para ejecutar el Plan de Cumplimiento Tributario en el ámbito desconcentrado, en coordinación con la Subdirección General de Cumplimiento Tributario y la Subdirección General de Desarrollo Organizacional;*
  - e) *Dirigir, organizar, coordinar y controlar la gestión operativa y administrativa de la dirección zonal, de las direcciones distritales, centros de servicios o gestión tributaria bajo su jurisdicción, de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y de los procedimientos establecidos por la Subdirección General de Desarrollo Organizacional;*

- f) *Elaborar y presentar el proyecto de Planes Operativos y de Proforma Presupuestaria de la Dirección Zonal articulados a las definiciones y políticas de la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica;*
- g) *Cumplir con las metas y objetivos de la Dirección Zonal y presentar el informe trimestral de resultados;*
- h) *Administrar el presupuesto y los recursos financieros, materiales y humanos de la Dirección Zonal;*
- i) *Asegurar que los servicios tributarios operen bajo los estándares institucionales establecidos;*
- j) *Proponer acciones conjuntas con el usuario interno, para el rediseño o mejoramiento continuo de los procesos operativos y administrativos de la Dirección Zonal, en coordinación con el Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional;*
- k) *Gestionar las acciones respectivas en relación al segmento de grandes contribuyentes; y*
- l) *Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.*

## **2.5. Procesos Sustantivos (Tipología b):**

### **2.5.1. Nivel Operativo**

#### **2.5.1.1. Departamento de Asistencia al Ciudadano**

- **Misión:** *Brindar asistencia a través de los canales de atención, información y educación tributaria dirigidos a la ciudadanía en general.*
- **Responsable:** *Jefe/a Zonal de Departamento de Asistencia al Ciudadano*
- **Entregables:**
  1. *Otras interacciones con el ciudadano.*
  2. *Contribuyente y ciudadano en general capacitado.*
  3. *Establecimientos gráficos calificados y monitoreados.*
  4. *Soporte técnico para la emisión de comprobantes electrónicos.*
  5. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.*

#### **2.5.1.2. Departamento de Gestión Tributaria**

- **Misión:** *Gestionar el cumplimiento tributario considerando la ejecución de estrategias de control de inscripción, facturación, omisos, inconsistencias y diferencias.*
- **Responsable:** *Jefe/a Zonal de Departamento de Gestión Tributaria*
- **Gestiones Internas:**
  - *Gestión Interna Control de Catastros y Deberes Formales*

- *Gestión Interna de Inconsistencias y Diferencias*

### ***Gestión Interna Control de Catastros y Deberes Formales***

- ***Entregables:***

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

### ***Gestión Interna de Inconsistencias y Diferencias***

- ***Entregables:***

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

### ***2.5.1.3. Departamento de Auditoría Tributaria***

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

### ***Gestión Interna de Personas Naturales***

- ***Entregables:***

1. *Determinaciones tributarias ejecutadas.*
2. *Infracciones tributarias gestionadas.*
3. *Informes de detección de riesgos tributarios.*

4. *Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.*
5. *Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.*
6. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo 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. *Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.*
6. *Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.*
7. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.*

#### **2.5.1.4. Departamento de Devoluciones**

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

### **Gestión Interna de Devolución de impuestos**

#### ▪ **Entregables:**

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. *Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.*
6. *Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.*
7. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo 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. *Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.*
5. *Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.*
6. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.*

#### ***2.5.1.5. Departamento de Cobro***

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

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

- **Entregables:**

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

- **Gestiones Internas:**

- *Gestión Interna Coactiva*

#### ***Gestión Interna Coactiva***

1. *Autos de pago citados.*
2. *Impulso de causas coactivas ejecutadas.*
3. *Medidas precautelares y de ejecución aplicadas.*
4. *Subastas y remates ejecutados.*
5. *Liquidación de costas procesales.*
6. *Operativos de gestión coactiva ejecutados.*

7. *Expediente coactivo gestionado.*
8. *Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.*
9. *Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.*
10. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.*

#### **2.5.1.6. Departamento de Reclamos**

- **Misión:** *Resolver los procesos de impugnaciones de los diferentes actos correspondientes a su jurisdicción.*
- **Responsable:** *Jefe/a Zonal de Departamento de Reclamos*
- **Entregables:**
  1. *Impugnaciones gestionadas.*
  2. *Reclamos formales gestionados.*
  3. *Determinaciones complementarias de los procesos de reclamos.*
  4. *Infracciones tributarias gestionadas.*
  5. *Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.*
  6. *Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.*
  7. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.*

#### **2.5.1.7. Departamento Jurídico**

- **Misión:** *Participar en la ejecución de los procesos judiciales, derecho constitucional, tributario, procesal, penal y transacción tributaria, orientado a la correcta toma de decisiones por parte de los directivos y demás unidades internas.*
- **Responsable:** *Jefe/a Zonal de Departamento Jurídico*
- **Gestiones Internas**
  - *Gestión Interna Procuración y Transacción*
  - *Gestión Interna Jurídico Administrativo*

#### **Gestión Interna Procuración y Transacción**

- **Entregables:**
  1. *Patrocinio en procesos judiciales principalmente: tributarios, penales, civiles, garantías jurisdiccionales.*

2. *Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.*
3. *Participación y coordinación en audiencias de mediación tributaria.*
4. *Solicitudes de transacción gestionadas.*
5. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.*

### **Gestión Interna Jurídico Administrativo**

#### ▪ **Entregables:**

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

### **2.5.1.8. Departamento de Grandes Contribuyentes**

- **Misión:** *Ejecutar las políticas, normas y procesos de Asistencia y Control al Cumplimiento Tributario, Gestión Administrativa y Jurídico Tributaria, y Cobro de los sujetos pasivos catalogados como Grandes Contribuyentes.*
- **Responsable:** *Jefe/a Zonal de Departamento de Grandes Contribuyentes*
- **Gestiones Internas**
  - *Gestión Interna de Asistencia, Gestión y Cobro de Grandes Contribuyentes*
  - *Gestión Interna de Devoluciones y Reclamos de Grandes Contribuyentes*
  - *Gestión Interna de Fiscalización de Grandes Contribuyentes*
  - *Gestión Interna de Procuración de Grandes Contribuyentes*

### **Gestión Interna de Asistencia, Gestión y Cobro de Grandes Contribuyentes**

#### ▪ **Entregables:**

1. *Información tributaria para grandes contribuyentes.*
2. *Grandes contribuyentes capacitados.*
3. *Controles de omisos ejecutados.*
4. *Controles de inconsistencias ejecutados.*
5. *Controles de diferencias ejecutados.*
6. *Controles de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios físicos y electrónicos ejecutados.*
7. *Análisis previos ejecutados.*
8. *Informes de detección de riesgos tributarios.*
9. *Infracciones tributarias gestionadas.*

10. *Facilidades de pago gestionadas.*
11. *Obligaciones tributarias compensadas.*
12. *Gestión persuasiva de cobro ejecutada.*
13. *Títulos de crédito emitidos.*
14. *Cartera depurada.*
15. *Expediente de control de deuda en firme para la gestión coactiva.*
16. *Cobro asistido al contribuyente.*
17. *Autos de pago citados.*
18. *Impulso de causas coactivas ejecutadas.*
19. *Medidas precautelares y de ejecución aplicadas.*
20. *Subastas y remates ejecutados.*
21. *Liquidación de costas procesales.*
22. *Operativos de gestión coactiva ejecutados.*
23. *Expediente coactivo gestionado.*
24. *Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.*
25. *Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.*
26. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.*

### ***Gestión Interna de Devoluciones y Reclamos de Grandes Contribuyentes***

#### **▪ *Entregables:***

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

### ***Gestión Interna de Fiscalización de Grandes Contribuyentes***

#### **▪ *Entregables:***

1. *Determinaciones tributarias ejecutadas.*
2. *Infracciones tributarias gestionadas.*
3. *Informes de detección de riesgos tributarios.*
4. *Consultas de valoración previa.*
5. *Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.*

6. *Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.*
7. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.*

### **Gestión Interna de Procuración de Grandes Contribuyentes**

#### ▪ **Entregables:**

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

### **2.6. Procesos Adjetivos (Tipología b):**

#### **2.6.1. Nivel de Asesoría**

##### **2.6.1.1. Departamento de Planificación y Control de Gestión**

- **Misión:** *Gestionar la planificación y gestión estratégica institucional zonal incrementando la eficiencia y eficacia de la gestión operacional.*
- **Responsable:** *Jefe/a Zonal de Departamento de Planificación y Control de Gestión*
- **Entregables:**
  1. *Sistemas de control de gestión actualizado.*
  2. *Proyecciones y estadísticas de recaudación zonal y distrital.*
  3. *Propuestas de mejoras a los procesos y servicios institucionales.*
  4. *Capacidad operativa zonal medida.*
  5. *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 al Catálogo de servicios institucionales.*

#### **2.6.2. Nivel de Apoyo**

##### **2.6.2.1. Departamento Administrativo Financiero**

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

- **Responsable:** *Jefe/a Zonal de Departamento Administrativo Financiero*
  
- **Entregables:**
  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 al Catálogo de servicios institucionales.*
  
- **Gestiones Internas:**
  - *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. *Apoyo técnico administrativo en régimen disciplinario de faltas leves.*
26. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.*

#### **2.6.2.2. Secretaría Zonal**

- **Misión:** *Certificar los actos administrativos y normas expedidas por la dirección zonal, custodiar y salvaguardar la documentación interna o externa y prestar atención eficiente, eficaz y oportuna a clientes internos o externos.*
- **Responsable:** *Secretario/a Zonal*
- **Entregables:**
  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 al Catálogo de servicios institucionales.”.*

**44.** Sustituir las letras h) e i) de las atribuciones y competencias del numeral 3.1.1.1. correspondiente a la Dirección Distrital; y, agregar al final la letra siguiente:

*“h) Cumplir con las metas y objetivos de la Dirección Distrital y presentar el informe al respectivo Director Zonal;*

- i) *Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia;*
- y,
- j) *Resolver las devoluciones, reclamos de los contribuyentes y atender los juicios que sean interpuestos por estos en los tribunales respectivos.”*

45. Sustituir el numeral 3.2.1.1. correspondiente a Asistencia al Contribuyente, por el siguiente:

#### **“3.2.1.1 Asistencia al Ciudadano**

- **Misión:** *Brindar asistencia a través de los canales de atención, información y educación tributaria dirigidos a la ciudadanía en general.*
- **Responsable:** *Jefe/a Distrital de Asistencia al Ciudadano*
- **Entregables:**
  1. *Otras interacciones con el ciudadano.*
  2. *Contribuyente y ciudadano en general capacitado.*
  3. *Establecimientos gráficos calificados y monitoreados.*
  4. *Soporte técnico para la emisión de comprobantes electrónicos.*
  5. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.”*

46. Sustituir el numeral 3.2.1.2. correspondiente a Gestión Tributaria, por el siguiente:

#### **3.2.1.2. Gestión Tributaria**

- **Misión:** *Gestionar el cumplimiento tributario considerando la ejecución de estrategias de control de inscripción, facturación, omisos, inconsistencias y diferencias.*
- **Responsable:** *Jefe/a Distrital de Gestión Tributaria*
- **Entregables:**
  1. *Controles de catastro tributario y vehicular ejecutados.*
  2. *Controles de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios físicos y electrónicos ejecutados.*
  3. *Controles de omisos ejecutados.*
  4. *Controles de inconsistencias ejecutados.*
  5. *Controles de diferencias ejecutados.*
  6. *Análisis de riesgos ejecutados.*
  7. *Informes de detección de riesgos tributarios.*
  8. *Infracciones tributarias gestionadas.*

9. *Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.*
10. *Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.*
11. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.”.*

47. Sustituir el numeral 3.2.1.5. correspondiente a Reclamos, por el siguiente:

#### **“3.2.1.5. Devoluciones y Reclamos**

- **Misión:** *Resolver los procesos de impugnaciones de los diferentes actos correspondientes a su jurisdicción; así como, resolver los procesos de devoluciones de impuestos, pagos indebidos o pagos en exceso correspondientes a su jurisdicción.*
- **Responsable:** *Jefe/a Distrital de Devoluciones y Reclamos*
- **Entregables:**
  1. *Impugnaciones gestionadas.*
  2. *Reclamos formales gestionados.*
  3. *Determinaciones complementarias de los procesos de reclamos.*
  4. *Infracciones tributarias gestionadas.*
  5. *Análisis internos dentro de trámites de transacción en materia tributaria a través de mediación, incluidos aquellos de carácter técnico de costo-beneficio, de conformidad con la ley.*
  6. *Apoyo técnico dentro de trámites de transacción en materia tributaria.*
  7. *Devoluciones de impuestos resueltas.*
  8. *Pagos indebidos y pagos en exceso resueltos.*
  9. *Acciones para la identificación de posibles riesgos tributarios ejecutadas.*
  10. *Casos y trámites atendidos de acuerdo al Catálogo de servicios institucionales.”.*

48. Agregar en el numeral 3.3.2.1. correspondiente a Soporte Operacional a continuación del numeral 28, el numeral siguiente:

*“29. Apoyo técnico administrativo en régimen disciplinario de faltas leves.”.*

49. Eliminar el entregable *“19. Informes de control posterior.”* del numeral 4.1.1.1. correspondiente al Centro de Gestión Tributaria

**Artículo 4.-** Sustituir las disposiciones generales primera, cuarta y, novena por las siguientes:

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

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

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

**“NOVENA:** Las unidades administrativas establecidas en este estatuto orgánico tendrán la responsabilidad de:

- a) *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.*
- b) *Realizar el seguimiento, supervisión, monitoreo, evaluación y control de los procesos que se encuentren bajo su competencia.”.*

**Artículo 5.-** Agregar a continuación de la disposición general novena, la siguiente:

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

- a) Tipología **a**, correspondiente a las Direcciones Zonales: 1, 2, 3, 4, 5, 6, y 7; y,
- b) Tipología **b**, correspondiente a las Direcciones Zonales: 8, y 9.”

**Artículo 6.-** Para efectos de comprensión y uniformidad en los términos de la presente reforma al “Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos”, entiéndase las siguientes palabras, de la siguiente forma, a saber:

- a) En donde se mencione “Provincial” entiéndase “Distrital”; y,
- b) En donde se mencione “Provincia” entiéndase “Distrito”.

## **DISPOSICIÓN FINAL**

**PRIMERA.** - De la implementación de la presente reforma encárguese a la Dirección Nacional de Talento Humano que coordinará con las unidades administrativas respectivas; así como, ejecutará las acciones previas pertinentes para la adecuada aplicación de esta reforma. Mientras, se mantendrán las estructuras organizacionales administrativas y se continuarán ejerciendo las funciones y competencias previstas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos establecidas en la Resolución Nro. NAC–DGERCGC14–00313 publicada en el Registro Oficial Edición Especial Nro. 134 de 30 de mayo de 2014 y, sus reformas,

vigentes hasta antes de la publicación de esta resolución. Finalmente, las unidades administrativas a cargo de la implementación, informarán en conjunto al Director General del Servicio de Rentas las acciones realizadas para el cumplimiento de lo mencionado en esta disposición.

Dictó y firmó electrónicamente la Resolución que antecede, el economista Francisco Briones Rugel, Director General del Servicio de Rentas Internas, el 30 de septiembre de 2022.

Lo certifico.



Firmado electrónicamente por:  
**ENRIQUE JAVIER  
URGILES MERCHAN**

Javier Urgilés Merchán  
**SECRETARIO GENERAL  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

**RESOLUCIÓN Nro. NAC-DGERCGC22-00000049****EL DIRECTOR GENERAL  
DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS****CONSIDERANDO:**

Que el artículo 83 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que son deberes y responsabilidades de los habitantes del Ecuador acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente, cooperar con el Estado y la comunidad en la seguridad social y pagar los tributos establecidos por ley;

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

Que de conformidad con el artículo 300 de la Constitución de la República del Ecuador, el régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria;

Que el artículo 1 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas crea el Servicio de Rentas Internas (SRI) como una entidad técnica y autónoma, con personería jurídica, de derecho público, patrimonio y fondos propios, jurisdicción nacional y sede principal en la ciudad de Quito. Su gestión estará sujeta a las disposiciones de la citada ley, del Código Tributario, de la Ley de Régimen Tributario Interno y de las demás leyes y reglamentos que fueren aplicables y su autonomía concierne a los órdenes administrativo, financiero y operativo;

Que el artículo innumerado agregado a continuación del artículo 4.3 de la Ley de Régimen Tributario Interno, establece que serán jurisdicciones de menor imposición y paraísos fiscales, aquellos que señale el Servicio de Rentas Internas;

Que el artículo innumerado agregado inmediatamente a continuación del artículo 4 de la Ley de Régimen Tributario Interno, dispone que se reputan paraísos fiscales aquellos regímenes o jurisdicciones en los que se cumplan al menos 2 de las siguientes tres condiciones: 1. Tener una tasa efectiva de impuesto a la renta o impuestos de naturaleza idéntica o análoga inferior a un 60% a la que corresponda en el Ecuador o que dicha tarifa sea desconocida; 2. Permitir que el ejercicio de actividades económicas, financieras, productivas o comerciales no se desarrolle sustancialmente dentro de la respectiva jurisdicción o régimen, con el fin de acogerse a beneficios tributarios propios de la jurisdicción o régimen; y, 3. Ausencia de un efectivo intercambio de información conforme estándares internacionales de transparencia, tales como la disponibilidad y el

acceso a información por parte de las autoridades competentes sobre la propiedad de las sociedades, incluyendo los propietarios legales y los beneficiarios efectivos, registros contables fiables e información de cuentas bancarias, así como la existencia de mecanismos que impliquen un intercambio efectivo de información;

Que los incisos penúltimo y último de la disposición antes señalada establecen que el Servicio de Rentas Internas emitirá un listado de paraísos fiscales en el que podrá incluir o excluir jurisdicciones o regímenes, siempre que verifique el cumplimiento o no de dos de las tres condiciones previstas en dicho artículo;

Que la Disposición General Única de la Ley Orgánica para la Aplicación de la Consulta Popular efectuada el 19 de febrero de 2017 establece que, sin perjuicio de lo previsto en el artículo innumerado agregado inmediatamente antes del artículo 5 de la Ley de Régimen Tributario Interno, se consideran paraísos fiscales las jurisdicciones incluidas en la lista señalada en el artículo 2 de la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000052 del Servicio de Rentas Internas, y sus reformas, vigente al 19 de febrero de 2017, así como los regímenes a los que se refiere la Circular No. NACDGECCGC12-00013, las que tendrán tratamiento de paraíso fiscal mientras el Servicio de Rentas Internas no determine lo contrario;

Que el artículo innumerado agregado a continuación del artículo 4 del Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno prevé que a efectos de incluir o excluir jurisdicciones o regímenes del listado de paraísos fiscales el Servicio de Rentas Internas verificará lo dispuesto en la Ley de Régimen Tributario Interno, respecto al cumplimiento o no por parte de la jurisdicción o régimen examinado de dos de las tres condiciones establecidas en la Ley;

Que el artículo *ibidem* señala en su segundo inciso que la condición de la menor tasa efectiva también se considerará cumplida cuando en la jurisdicción o régimen no existan impuestos de naturaleza idéntica o análoga al impuesto a la renta. Adicionalmente, dicha tasa efectiva, cuando sea inferior a un sesenta por ciento (60%) a la que corresponda en el Ecuador, se considerará por sí sola un beneficio tributario propio de la jurisdicción o régimen;

Que el mismo artículo dispone que el Servicio de Rentas Internas, una vez tenga efectos un instrumento que permita el intercambio de información tributaria entre el Ecuador y la jurisdicción evaluada, dispondrá de hasta un año para comprobar la efectividad de tal intercambio conforme los estándares del Foro Global de Transparencia e Intercambio de Información para Fines Fiscales que estén vigentes, sin perjuicio de que posteriormente se pueda volver a verificar el cumplimiento de la correspondiente condición;

Que la Administración Tributaria ha verificado el cumplimiento o no de dos de las tres condiciones previstas en la normativa referida, respecto de las siguientes jurisdicciones y regímenes: ARCHIPIÉLAGO DE SVALBARD; COLONIA DE GIBRALTAR; GRAN

DUCADO DE LUXEMBURGO; ISLA DE MAN (Territorio del Reino Unido); ISLAS DEL CANAL (Guernesey, Jersey); PRINCIPADO DE LIECHTENSTEIN (Estado independiente); REPÚBLICA DE ALBANIA; REPÚBLICA DE CHIPRE; REPÚBLICA DE MALTA (Estado independiente); SERENÍSIMA REPÚBLICA DE SAN MARINO (Estado independiente); ZONA LIBRE DE OSTRAVA e IRLANDA, respecto de sus disposiciones normativas contenidas en la Sección 71 de su Ley de Finanzas de 1999, que establece un esquema de reducción de la tarifa de Impuesto a la Renta de Sociedades;

Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 7 del Código Tributario, en concordancia con el artículo 8 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, es facultad del Director General del Servicio de Rentas Internas expedir las resoluciones, circulares o disposiciones de carácter general y obligatorio, necesarias para la aplicación de las normas legales y reglamentarias; y

En ejercicio de sus facultades legales,

#### RESUELVE:

**Reformar la Resolución Nro. NACDGERCGC15-00000052, mediante la cual se establece el listado de paraísos fiscales y las normas que regulan la calificación de jurisdicciones de menor imposición y regímenes fiscales preferentes**

**Artículo único.** - En la Resolución Nro. NACDGERCGC15-00000052, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 430 del 3 de febrero de 2015, y sus reformas, realícense las siguientes modificaciones:

1. Sustitúyase el artículo 2 por el siguiente:

*“Art. 2.- **Paraísos fiscales.**- Se consideran como paraísos fiscales, incluidos, en su caso, dominios, jurisdicciones, territorios o Estados asociados, aquellos que se detalla a continuación:*

- *ANGUILA (Territorio no autónomo del Reino Unido)*
- *ANTIGUA Y BARBUDA (Estado independiente)*
- *ARUBA*
- *BARBADOS (Estado independiente)*
- *BELICE (Estado independiente)*
- *BERMUDAS (Territorio no autónomo del Reino Unido)*
- *BONAIRE, SABA Y SAN EUSTAQUIO*
- *BRUNEI DARUSSALAM (Estado independiente)*
- *CAMPIONE D’ITALIA (Comune di Campione d’Italia)*
- *COMUNIDAD DE LAS BAHAMAS (Estado independiente)*
- *CURAZAO*

- *ESTADO ASOCIADO DE GRANADA (Estado independiente)*
- *ESTADO DE BAHREIN (Estado independiente)*
- *ESTADO DE KUWAIT (Estado independiente)*
- *ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO (Estado asociado a los EEUU)*
- *EMIRATOS ÁRABES UNIDOS (Estado independiente)*
- *FEDERACIÓN DE SAN CRISTÓBAL (Islas Saint Kitts and Nevis: independientes)*
- *GROENLANDIA*
- *GUAM (Territorio no autónomo de los EEUU)*
- *ISLA DE ASCENSIÓN*
- *ISLAS AZORES*
- *ISLAS CAIMÁN (Territorio no autónomo del Reino Unido)*
- *ISLAS CHRISTMAS*
- *ISLA DE COCOS O KEELING*
- *ISLA DE COOK (Territorio autónomo asociado a Nueva Zelanda)*
- *ISLA DE NORFOLK*
- *ISLA DE SAN PEDRO Y MIGUELÓN*
- *ISLA QESHM*
- *ISLAS SALOMÓN*
- *ISLAS TURKAS E ISLAS CAICOS (Territorio no autónomo del Reino Unido)*
- *ISLAS VÍRGENES BRITÁNICAS (Territorio no autónomo del Reino Unido)*
- *ISLAS VÍRGENES DE ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA*
- *KIRIBATI*
- *LABUAN*
- *MACAO*
- *MADEIRA (Territorio de Portugal)*
- *MANCOMUNIDAD DE DOMINICA (Estado asociado)*
- *MONTSERRAT (Territorio no autónomo del Reino Unido)*
- *MYANMAR (ex Birmania)*
- *NIGERIA*
- *NIUE*
- *PALAU*
- *PITCAIRN*
- *POLINESIA FRANCESA (Territorio de Ultramar de Francia)*
- *PRINCIPADO DE MÓNACO*
- *PRINCIPADO DEL VALLE DE ANDORRA*
- *REINO DE SWAZILANDIA (Estado independiente)*
- *REINO DE TONGA (Estado independiente)*
- *REINO HACHEMITA DE JORDANIA*
- *REPÚBLICA COOPERATIVA DE GUYANA (Estado independiente)*
- *REPÚBLICA DE ANGOLA*
- *REPÚBLICA DE CABO VERDE (Estado independiente)*

- *REPÚBLICA DE DJIBOUTI (Estado independiente)*
- *REPÚBLICA DE LAS ISLAS MARSHALL (Estado independiente)*
- *REPÚBLICA DE LIBERIA (Estado independiente)*
- *REPÚBLICA DE MALDIVAS (Estado independiente)*
- *REPÚBLICA DE MAURICIO*
- *REPÚBLICA DE NAURU (Estado independiente)*
- *REPÚBLICA DE PANAMÁ (Estado independiente)*
- *REPÚBLICA DE SEYCHELLES (Estado independiente)*
- *REPÚBLICA DE TRINIDAD Y TOBAGO*
- *REPÚBLICA DE TÚNEZ*
- *REPÚBLICA DE VANUATU*
- *REPÚBLICA DEL YEMEN*
- *REPÚBLICA DEMOCRÁTICA SOCIALISTA DE SRI LANKA*
- *SAMOA AMERICANA (Territorio no autónomo de los EEUU)*
- *SAMOA OCCIDENTAL*
- *SAN VICENTE Y LAS GRANADINAS (Estado independiente)*
- *SANTA ELENA*
- *SANTA LUCÍA*
- *SAN MARTÍN*
- *SULTANADO DE OMAN*
- *TOKELAU*
- *TRISTAN DA CUNHA (SH Saint Helena)*
- *TUVALU*
- *HONG KONG”*

2. Sustitúyase el artículo 3 por el siguiente:

*“Art. 3.- **Regímenes Fiscales Preferentes.** - Se consideran regímenes fiscales preferentes y tienen tratamiento de paraíso fiscal, los regímenes a los que se refiere la Circular No. NACDGECCGC12-0013 publicada en el Registro Oficial No. 756 de 30 de julio de 2012, excluyéndose:*

- *Irlanda, respecto de sus disposiciones normativas contenidas en la Sección 71 de su Ley de Finanzas de 1999, que establece un esquema de reducción de la tarifa de Impuesto a la Renta de Sociedades.”*

3. Deróguense los siguientes artículos:

Artículo 4;

Artículo 5;

Artículo innumerado agregado a continuación del artículo 5; y,

Artículo 6.

**Disposición final.** - La presente resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial, sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo 11 del Código Tributario.

Dictó y firmó electrónicamente la Resolución que antecede, el economista Francisco Briones Rugel, Director General del Servicio de Rentas Internas, el 30 de septiembre de 2022.

Lo certifico.



Firmado electrónicamente por:  
**ENRIQUE JAVIER  
URGILES MERCHAN**

Ing. Enrique Javier Urgilés Merchán  
**SECRETARIO 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](http://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.