



## **Protocolos y mecanismos**

**Para administrar preguntas /  
necesidades provenientes de los  
usuarios**



**Departamento de Planificación Institucional**

**Coordinación de Previsiones y Estadísticas**

**Diciembre 2019**

## **1. Antecedentes**

El Servicio de Rentas Internas periódicamente genera información estadística tributaria, con cifras que describen el comportamiento recaudatorio y evolutivo de los principales impuestos que administra el SRI, por lo que contribuyentes, usuarios y ciudadanía en general, realizan diversas consultas, preguntas, peticiones, inquietudes y aclaraciones, conforme sus propias necesidades y requerimientos.

La información tributaria que entrega el Servicio de Rentas Internas a los distintos peticionarios solicitantes, tiene el propósito de solventar sus necesidades personales, profesionales, institucionales o privadas; sin llegar a personalizar la información estadística conforme lo señala el Art. 99 del Código Tributario y Art. 100 de la Ley de Régimen Tributario Interno.

## **2. Vías de ingreso al SRI de solicitudes, preguntas y necesidades de información estadística efectuada por los contribuyentes y/o ciudadanía en general**

La Administración Tributaria a fin de dar atención a los requerimientos de información estadística, dispone de varios canales de recepción:

- Secretaría (trámites físicos);
- Quipux – Sistema de Gestión Documental
- Correo electrónico;
- Buzón digital ([www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec))

La solicitud de información de trámite en físico (oficio generado por el peticionario) ingresada por Secretaría, debe cumplir con las formalidades establecidas por la Institución, a fin de que su respuesta sea contestada por escrito y entregada a través de dicho canal.

Los requerimientos de información estadística solicitados vía Quipux, y ocasionalmente por correo electrónico, ingresan a la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica; para ser valorados, aprobados y autorizados para su contestación.

La Administración Tributaria dispone además de una herramienta digital en su página web institucional denominada; “Buzones”, identificada para que el contribuyente o ciudadano en general realice: sugerencias, quejas, felicitaciones, denuncias; y que a su vez, también sirve para receptar preguntas, necesidades e inquietudes relacionadas entre otras, con la información estadística.

## **3. Maneras de interactuar con los usuarios y ciudadanía en general para aclarar o complementar lo solicitado.**

Por la naturaleza de la información estadística, es primordial establecer contacto con los solicitantes, en vista que; la Administración Tributaria en múltiples casos ha tenido que solicitar a los peticionarios: aclarar, completar o replantear su petición. Por lo que

para éste y otros temas similares se han establecido los siguientes tipos de interacción:

- Correo electrónico;
- Telefonía celular / convencional;
- Buzón – web Institucional (Sistema Contacto Ciudadano).

Las solicitudes que ingresan por Secretaría deben cumplir con ciertos requisitos mínimos solicitados para su atención; entre otros, deben hacer constar dentro del trámite: correo electrónico, números telefónicos móvil y/o convencional, dirección o ubicación para la respectiva notificación.

#### **4. Entrega de la información estadística solicitada**

La entrega de información estadística por parte del Servicio de Rentas Internas, observará lo señalado en el instructivo que la Administración determine para el efecto, respecto de la entrega de información a terceros; cuidando que el requerimiento ingrese por los canales o medios estipulados para su ingreso por parte de la Administración Tributaria.

Para dar contestación, se tomará en cuenta el nivel de competencia y responsabilidad de entrega de la información solicitada.

Se revisará adicionalmente, si la información requerida por los solicitantes externos actualmente se está entregando mediante un acuerdo, convenio o nota reversal, en cuyo caso se debe responder informando sobre este particular.

Se realizará revisión de confidencialidad, reserva y principio de publicidad de la información: Se identificará si la información solicitada es de tipo: reservada, confidencial o sujeta al principio de publicidad.

En caso de requerirse criterio jurídico se lo canalizará a través de la Dirección Nacional Jurídica o Departamento Jurídico Zonal, a fin de determinar la procedencia de respuesta incluyendo recomendaciones adicionales si lo amerita.

Se tomará en cuenta lo señalado en el código de Buenas Prácticas Estadísticas del Ecuador, el Principio 3 Confidencialidad estadística o secreto estadístico – Numeral 3.7: “Se asegurará que la difusión y publicación de las estadísticas oficiales no permita la identificación individual de las fuentes”.

#### **5. Canales de servicio**

##### **5.1 Secretaría**

El Servicio de Rentas Internas a través de su página web institucional cuenta con un enlace denominado “Requisitos para trámites”: / Requisitos personas naturales / Trámites generales de presentación de información / Requisitos trámites generales; donde el usuario - ciudadano puede acceder para conocer los requisitos para realizar su petición a la Administración Tributaria. <https://www.sri.gob.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales>

Dentro de este sitio web los requisitos solicitados son los siguientes:

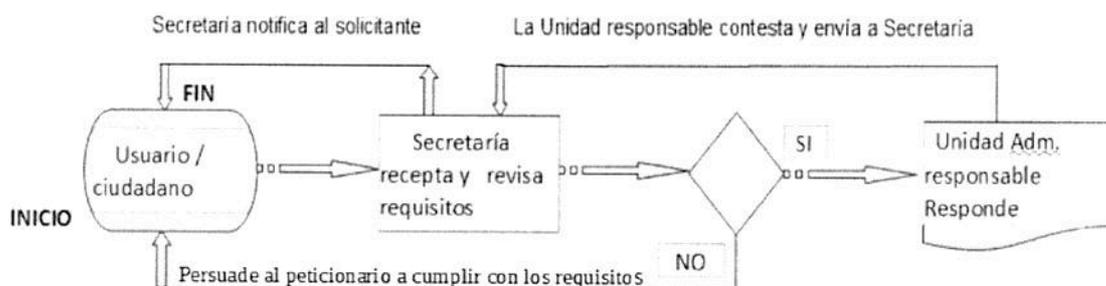
- Cédula de identidad o de ciudadanía;
- Pasaporte;
- Papeleta de votación;
- Certificado de presentación;
- Carta de solicitud

Para la fase de notificación sobre la petición realizada por el usuario / ciudadano, la Administración tributaria dispone de un procedimiento en vigencia, donde se solicita datos para la notificar al peticionario: dirección donde desea ser notificado, correo electrónico, teléfono convencional, móvil, o notificación electrónica.



Secretaría, después de verificar el cumplimiento de los requisitos solicitados, procede a direccionar el trámite a la unidad administrativa correspondiente para que gestione la petición ingresada.

Flujograma:



Una vez que la Unidad Administrativa procede con la contestación correspondiente, lo envía a Secretaría para que el documento sea notificado en los formatos estipulados para el efecto.

## **5.2 Quipux – Sistema de Gestión Documental**

La información estadística requerida por usuarios tanto internos como externos, a través de solicitudes que ingresan mediante Quipux, hacia la Dirección General, Subdirecciones Generales, Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica, Departamento Nacional de Planificación Institucional y Coordinación Nacional de Previsiones y Estadísticas, son remitidas a ésta última y tras contar con o las autorizaciones respectivas de los niveles jerárquicos de supervisión, procede a la elaboración de la información estadística requerida y contestando el requerimiento a través de Quipux, revisando los niveles jerárquicos de quien debe contestar conforme el Instructivo vigente sobre la gestión de documentos a través del sistema de Quipux.

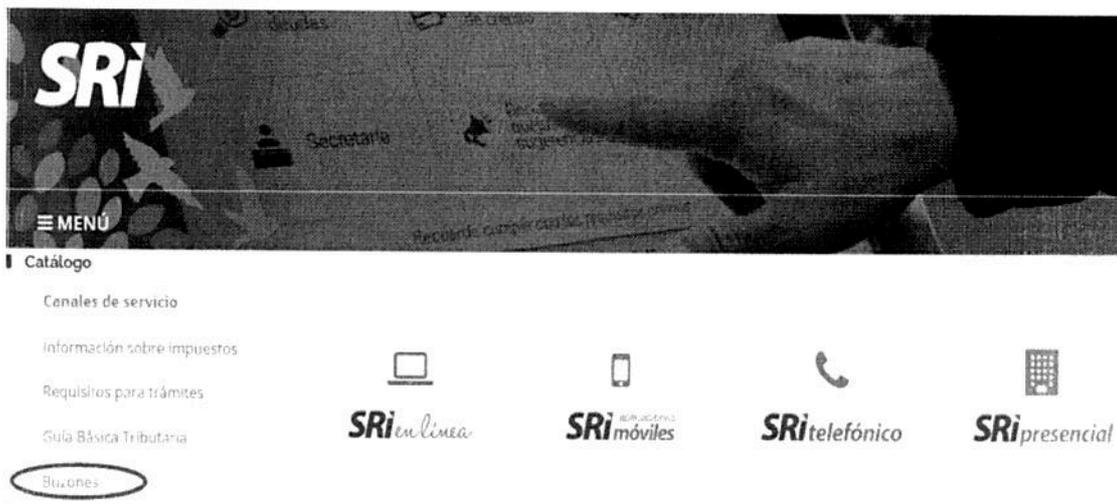
## **5.3 Correo electrónico Institucional**

Las peticiones o inquietudes de información estadística que llegan ocasionalmente vía correo electrónico, son generalmente de Instituciones públicas relacionadas con el SRI, entre otras, a Ministerio de Economía y Finanzas – MEF; y, Servicio Nacional de Aduana del Ecuador SENA. Una vez analizada, aprobada y autorizada la solicitud por los niveles jerárquicos correspondientes, se procede a dar contestación al requerimiento, utilizando el mismo canal o el que determine el inmediato superior. Dicho envío igualmente se dará a través de los niveles de supervisión correspondientes.

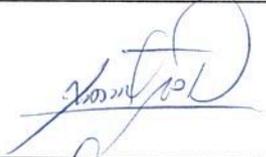
Cabe mencionar que la respuesta a los requerimientos de información están sujetos a lo que dispone el Instructivo vigente.

## **5.4 Buzón digital, página web ([www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec))**

El Buzón digital, es una herramienta creada por el Departamento de Derechos del contribuyente del Servicio de Rentas Internas, con el objeto de asistir al contribuyente / ciudadano; con sus sugerencias, quejas, felicitaciones, denuncias y también para atender sus inquietudes y necesidades cuando el peticionario solicita entre otros información estadística, o tenga alguna inquietud respecto a este punto. El servidor de éste Departamento mediante correo electrónico redirecciona la petición a la Coordinación Nacional de Previsiones y Estadísticas para que se de trámite a la misma. Una vez solventado el requerimiento, y con la autorización de los respectivos niveles jerárquicos de supervisión de ser el caso, es reversado al Departamento de Derechos del Contribuyente para que de contestación al peticionario de la Información, buscando solventar lo solicitado.



El servidor del Departamento de Derechos del Contribuyente, para atender a los contribuyentes o ciudadanos, aplicará lo señalado en el procedimiento o instructivo vigente generado para el efecto.

RUBRO	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Revisado y Aprobado por:	Ing. Javier Molina Herrera COORDINADOR NACIONAL DE PREVISIONES Y ESTADÍSTICAS	
Elaborado por:	Ing. Vinicio Suárez Barroso SERVIDOR PREVISIONES Y ESTADÍSTICAS	