

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

| No. | Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir o el Ciudadano para la obtención del servicio). | Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen) | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (S/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (en línea) | Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulado | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|---|---|---|--|---|---|--------|---|---|---|---|---|------------------------------|--|---|---|--|--|
| 1 | Acceso a la información pública | Acceso a la Información Pública | Las personas naturales o jurídicas puede acceder a la información del Servicio de Rentas Internas | 1. Acercarse a cualquier oficina del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional. 2. Solicitar un turno de atención. 3. Ingresar la petición o requerimiento de información 4. O ingresar a www.sri.gov.ec | 1. Ingresar el trámite por secretaría. 2. Se resagña y tramite al departamento que le corresponde en función del tema requerido. 3. El departamento responsable genera la respuesta. 4. Se entrega a secretaría para la notificación. | Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 | Gratis | De acuerdo al tipo de trámite se considerará el tiempo de respuesta, según los plazos establecidos en la normativa vigente. | Ciudadanía en general | Agencias de Atención a nivel nacional. | Mapa de agencias - SRI en línea | SRI Presencial | NO | Descargar formulario | Atención por ventanilla | 33 | 208 | 94,84% |
| 2 | Catastro tributario (RUC) | Registro, actualización suspensión y obtención de certificados del Registro Único de Contribuyentes. | 1. Acudir al centro de atención del SRI 2. Solicitar el turno 3. Esperar el turno 4. Acudir a la ventanilla de atención 5. Presentar los requisitos y documentación de respaldo 6. Recibir constatación 7. Ingresar a la página web www.sri.gov.ec 8. Ingresar a SRI en línea 9. Ingresar usuario y clave en caso de que el servicio se encuentre disponible de forma automatizada. | Personas naturales: Societades: https://www.sri.gov.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales Societades: https://www.sri.gov.ec/web/guest/requisitos-societades En caso de que el servicio requerido se encuentre disponible en un portal transaccional debe contar con una clave de acceso, si el servicio es automático. En caso de que el servicio requerido no requiere clave de acceso acceder al portal transaccional. | 1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalda el servicio brindado. 4. Archivo del expediente. 5. O en caso de ser transaccional el proceso es automático | Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SRI en línea 24 horas | Gratis | Inmediato o hasta 120 días, de acuerdo al trámite que se solicita. | Ciudadanía en general | Agencias de Atención a nivel nacional. | Mapa de agencias - SRI en línea | SRI Presencial - Portal transaccional | S/ NO | Requisitos | SRI en línea | 515.401 | 4.074.404 | 94,84% |
| 3 | Catastro vehicular | Exoneración, Reducción o Rebaja Especial de Impuestos Vehiculares, corrección de información de transferencias de dominio, cambio de servicio, cambio de categoría y clase y sustitución, creación de subcategorías, registros de contratos, Otras transferencias de dominio, reventa de transacciones, cambio de estado del vehículo, eliminación actualización de observaciones, eliminación de transacciones de dominio (mantenimiento de datos), prescripción de impuestos vehiculares. | 1. Acudir al centro de atención del SRI 2. Solicitar el turno 3. Esperar el turno 4. Acudir a la ventanilla de atención 5. Presentar los requisitos y documentación de respaldo 6. Recibir constatación 7. Ingresar a la página web www.sri.gov.ec 8. Ingresar a SRI en línea 9. Ingresar usuario y clave en caso de que el servicio se encuentre disponible de forma automatizada. | Personas naturales: Societades: https://www.sri.gov.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales Societades: https://www.sri.gov.ec/web/guest/requisitos-societades En caso de que el servicio requerido se encuentre disponible en un portal transaccional debe contar con una clave de acceso, si el servicio es automático. En caso de que el servicio requerido no requiere clave de acceso acceder al portal transaccional. | 1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalda el servicio brindado. 4. Archivo del expediente. 5. O en caso de ser transaccional el proceso es automático | Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SRI en línea 24 horas | Gratis | Inmediato o hasta 15 días, de acuerdo al trámite que se solicita. | Ciudadanía en general | Agencias de Atención a nivel nacional. | Mapa de agencias - SRI en línea | SRI Presencial - Portal transaccional | S/ NO | Requisitos | SRI en línea | 197.076 | 2.885.426 | 94,84% |
| 4 | Autorización para la emisión de comprobantes de venta, recepción y documentos complementarios | Emisión y control del registro de transacciones respecto a autoridades de emisión de comprobantes. | 1. Acudir al centro de atención del SRI 2. Solicitar el turno 3. Esperar el turno 4. Acudir a la ventanilla de atención 5. Presentar los requisitos y documentación de respaldo 6. Recibir constatación 7. Ingresar a la página web www.sri.gov.ec 8. Ingresar a SRI en línea 9. Ingresar usuario y clave en caso de que el servicio se encuentre disponible de forma automatizada. | Contar con una clave de acceso para los servicios transaccionales del SRI | 1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalda el servicio brindado. 4. Archivo del expediente. 5. O en caso de ser transaccional el proceso es automático | Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SRI en línea 24 horas | Gratis | Inmediato o hasta 15 días, de acuerdo al trámite que se solicita. | Ciudadanía en general | SRI en línea | SRI en línea | Portal transaccional | SI | No aplica | SRI en línea | 1.586.451 | 11.201.891 | 94,84% |
| 5 | Emisión de claves para el ingreso a los servicios en línea del Servicio de Rentas Internas | Gestión de las claves para acceder a los servicios transaccionales del Servicio de Rentas Internas a través del SRI en línea. | 1. Acudir al centro de atención del SRI 2. Solicitar el turno 3. Esperar el turno 4. Acudir a la ventanilla de atención 5. Presentar los requisitos y documentación de respaldo 6. Recibir constatación 7. Ingresar a la página web www.sri.gov.ec 8. Ingresar a SRI en línea 9. Ingresar usuario y clave en caso de que el servicio se encuentre disponible de forma automatizada. | Personas naturales: Societades: https://www.sri.gov.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales Societades: https://www.sri.gov.ec/web/guest/requisitos-societades En caso de que el servicio requerido se encuentre disponible en un portal transaccional debe contar con una clave de acceso, si el servicio es automático. En caso de que el servicio requerido no requiere clave de acceso acceder al portal transaccional. | 1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalda el servicio brindado. 4. Archivo del expediente. 5. O en caso de ser transaccional el proceso es automático | Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SRI en línea 24 horas | Gratis | Inmediato o hasta 5 días, de acuerdo al trámite que se solicita. | Ciudadanía en general | Agencias de Atención a nivel nacional. | Mapa de agencias - SRI en línea | SRI Presencial - Portal transaccional | S/ NO | Acceso | SRI en línea | 172.330 | 1.301.151 | 94,84% |
| 6 | Entrega y recepción de información fiscal (declaraciones de impuestos) | Declaraciones y anexos que requiere la Administración Tributaria respecto a la información fiscal de los ciudadanos y/o contribuyentes. | 1. Acudir al centro de atención del SRI 2. Solicitar el turno 3. Esperar el turno 4. Acudir a la ventanilla de atención 5. Presentar los requisitos y documentación de respaldo 6. Recibir constatación 7. Ingresar a la página web www.sri.gov.ec 8. Ingresar a SRI en línea 9. Ingresar usuario y clave en caso de que el servicio se encuentre disponible de forma automatizada. | Contar con una clave de acceso para los servicios transaccionales del SRI En caso de que el trámite requerido se ingrese por el canal presencial, deberá adjuntarse a su trámite la carta de petición. | 1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalda el servicio brindado. 4. Archivo del expediente. 5. O en caso de ser transaccional el proceso es automático | Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SRI en línea 24 horas | Gratis | Inmediato o hasta 180 días, de acuerdo al trámite que se solicita. | Ciudadanía en general | SRI en línea | SRI en línea | Portal transaccional | SI | Requisitos | SRI en línea | 1.673.282 | 17.462.677 | 94,84% |
| 7 | Gestión de pago de deudas y obligaciones tributarias | Consolidación de valores a recaudar, registro de los valores y estados de la recaudación. | 1. Acudir al centro de atención del SRI 2. Solicitar el turno 3. Esperar el turno 4. Acudir a la ventanilla de atención 5. Presentar los requisitos y documentación de respaldo 6. Recibir constatación 7. Ingresar a la página web www.sri.gov.ec 8. Ingresar a SRI en línea 9. Ingresar usuario y clave en caso de que el servicio se encuentre disponible de forma automatizada. | Personas naturales: Societades: https://www.sri.gov.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales Societades: https://www.sri.gov.ec/web/guest/requisitos-societades En caso de que el servicio requerido se encuentre disponible en un portal transaccional debe contar con una clave de acceso, si el servicio es automático. En caso de que el servicio requerido no requiere clave de acceso acceder al portal transaccional. | 1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalda el servicio brindado. 4. Archivo del expediente. 5. O en caso de ser transaccional el proceso es automático | Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SRI en línea 24 horas | Gratis | Inmediato o hasta 120 días, de acuerdo al trámite que se solicita. | Ciudadanía en general | Agencias de Atención a nivel nacional. | Mapa de agencias - SRI en línea | SRI Presencial - Portal transaccional | S/ NO | Requisitos | SRI en línea | 46.346 | 388.896 | 94,84% |
| 8 | Gestión de reintegro tributario | Análisis y consolidación de valores a reintegrar, registro de los valores y estados del reintegro, reintegro de valores, administración de folios valores, solicitud de compensación de valores. | 1. Ser beneficiario del reintegro de valores, que ha sido establecido en un acto administrativo o judicial. 2. Ser tenedor de folios con valor tributario | Que exista un acto administrativo o judicial en el que se disponga el reintegro de valores y ser tenedor de folios con valor tributario registrados en el Servicio de Rentas Internas | El proceso no requiere solicitud. Se atiende conforme lo dispuesto en el acto administrativo o judicial. Existen procesos complementarios de registro de cuentas, transacciones de folios valor, entre otros, que se realizan mediante servicios electrónicos o trámite. | Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SRI en línea 24 horas | Gratis | Inmediato o hasta 30 días, de acuerdo al trámite que se solicita. | Ciudadanía en general | Agencias de Atención a nivel nacional. | Mapa de agencias - SRI en línea | SRI Presencial - Portal transaccional | S/ NO | No aplica | SRI en línea | 7.941 | 73.962 | 94,84% |
| 9 | Gestión de cuenta bancaria | Registro, actualización suspensión y eliminación de cuenta bancaria | 1. Acudir al centro de atención del SRI 2. Solicitar el turno 3. Esperar el turno 4. Acudir a la ventanilla de atención 5. Presentar los requisitos y documentación de respaldo 6. Recibir constatación 7. Ingresar a la página web www.sri.gov.ec 8. Ingresar a SRI en línea 9. Ingresar usuario y clave en caso de que el servicio se encuentre disponible de forma automatizada. | 1. Presentación de la Cédula o pasaporte 2. Presentación de la Fajilla de votación o certificada de presentación 3. Formulario de Autorización de Débito Automático (registro de Convenio de Débito) 4. Carta de autorización en caso que el trámite se realice por tenedor. 5. Copia de la cédula de identidad del titular si el trámite se realiza por tenedor. 6. Cédula del tenedor En caso de que el servicio requerido se encuentre disponible en un portal transaccional debe contar con una clave de acceso, si el servicio es automático. | El funcionario de ventanilla verifica los requisitos si los requisitos son los correctos debe informar al contribuyente la falla, y finaliza el proceso. Si los requisitos están correctos debe registrar al sistema de declaraciones contribuyentes especiales para el registro de convenio | Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SRI en línea 24 horas | Gratis | Inmediato o hasta 5 días, de acuerdo al trámite que se solicita. | Ciudadanía en general | Agencias de Atención a nivel nacional. | Mapa de agencias - SRI en línea | SRI Presencial - Portal transaccional | SI | Requisitos | SRI en línea | 15.075 | 199.922 | 94,84% |
| 10 | Devolución de impuestos | Análisis de la solicitud de devolución de impuestos (pagos indebidos, reducidos o en exceso), de la verificación del cumplimiento de condiciones para la devolución de impuestos. | 1. Acercarse a cualquier oficina del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional. 2. Solicitar un turno de atención. 3. Presentar los requisitos establecidos en la página web del SRI. 4. Solicitar la recepción del ingreso de la solicitud. 5. O ingresar a SRI en línea para acceder a los servicios transaccionales disponible www.sri.gov.ec | https://www.sri.gov.ec/web/guest/como-solicitar-devolucion-de-impuestos o contar con una clave de acceso para los servicios transaccionales del SRI | 1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Análisis de la información presentada 4. Emisión de la respectiva orden 5. Notificación del acto administrativo 6. Archivo del expediente. 4. O en caso de acceder a servicios en línea el proceso es automático | Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SRI en línea 24 horas | Gratis | Hasta 120 días | Ciudadanía en general y No Residentes | Agencias de Atención a nivel nacional. | Mapa de agencias - SRI en línea | SRI Presencial - Portal transaccional | S/ NO | Requisitos | SRI en línea | 119.053 | 1.020.905 | 94,84% |

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

| No. | Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio). | Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se entregan) | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (S/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulado | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|---|--|---|--|--|---|--------|---|---|--|---|---|------------------------------|--|--|---|--|--|
| 11 | Atención a los derechos del contribuyente | Atención de quejas, sugerencias, felicitaciones y denuncias través de los diferentes medios disponibles. | 1. Acercarse a cualquier oficina del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional. 2. Solicitar formulario para presentación de queja, sugerencia o felicitación. 3. Depositar en los buzones. 4. O ingresar por vía electrónica. Felicitación o denuncia a través de SRI Móvil o los buzones ubicados en la página web institucional disponible www.sri.gob.ec | http://www.sri.gob.ec/web/guest/home o en el estado de la aplicación SRI Móvil de Google Play APP. | 1. En caso de formularios físicos: Delegados y personal encargado abarca los buzones y recibe los formularios. Flujos a la Dirección Nacional para la identificación, clasificación, ingreso al sistema, asignación secuencial numérica, convalidación, archivo, y reintromisión a la agencia y áreas afectadas. 2. En caso de atención electrónica: apertura de buzón electrónico, revisión y lectura de correo para atención dependiendo del caso, clasificación, ingreso al sistema, asignación secuencial numérica, convalidación, archivo, y reintromisión a las agencias y áreas afectadas. | Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SRI en línea 24 horas | Gratis | 7 a 15 días hábiles | Ciudadanía en general | Agencias de Atención al Ciudadano | Manual de atención SRI en línea | SRI Presencial - SRI Móvil - SRI Telefónico - PCCS - Redes Sociales - Página web | S/ NO | Requisitos | Información | 997 | 7.299 | 94,8% |
| 12 | Reclamos sobre el régimen tributario | Análisis del reclamo administrativo. | Presentar por escrito (ventanilla de servicio) o de manera digital (canal electrónico), la petición sobre el acto administrativo a ser revisado. | 1. Escritura de la reclamación que contenga los requisitos dispuestos en el artículo 129 del Código Tributario. 1. La designación de la autoridad administrativa ante quien se formula. 2. El nombre y apellido del compareciente, el derecho por el que se hace el reclamo, el número del registro de contribuyentes, o el de la cédula de identidad, en su caso. 3. La indicación de su domicilio permanente, y para notificaciones, el que señale. 4. Mención del acto administrativo del reclamo y la expresión de los fundamentos de hecho y de derecho en que se apoya, respaldados con el respectivo soporte. 5. La petición o pretensión concreta que se formule, y. 6. La firma del compareciente, representante o procurador. NOTA: En el caso de ingreso por medios digitales, el archivo en formato PDF debe ser legible y podrá ser firmado de manera manual o digital. | El contribuyente ingresa su reclamo administrativo, luego en base a la línea o tipo de trámite se valida la asignación correspondiente a un analista, el mismo que procesa el reclamo apartando un periodo probatorio. Luego de transcurrido este término, se analiza y emite la resolución correspondiente, la misma que debe notificarse dentro del plazo establecido para el efecto. | Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 | Gratis | 120 días | Ciudadanía en general | Oficinas del SRI a nivel nacional | www.sri.gob.ec | SRI Presencial | No | No aplica | No aplica | 188 | 1.666 | 94,8% |
| 13 | Recurso de revisión | Análisis del recurso de revisión. | Presentar por escrito (ventanilla de servicio) o de manera digital (canal electrónico), la petición sobre el acto administrativo a ser revisado. | Actos firmes y ejecutoriados que no incurran en causal de improcedencia de acuerdo al artículo 145 del Código Tributario. | El contribuyente ingresa su recurso de revisión de asignación correspondiente a un analista, el mismo que procesa el reclamo apartando la instrucción del número respectivo. Luego de transcurrido este término, se emite la resolución correspondiente, la misma que debe notificarse cumpliendo los plazos internos establecidos para el efecto, no hay plazo legal. | Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 | Gratis | 250 días | Ciudadanía en general | Oficinas del SRI a nivel nacional | www.sri.gob.ec | SRI Presencial | No | No aplica | No aplica | 62 | 444 | 94,8% |
| 14 | Consultas verbales sobre el régimen tributario | Análisis de una consulta jurídica tributaria y emisión de la respuesta. | 1. Acercarse a cualquier oficina del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional. 2. Solicitar un turno de atención. 3. Presentar los requisitos establecidos en el artículo 336 del Código Tributario. También lo podrán hacer mediante quejas. | Los requisitos se encuentran en el artículo 336 del Código Tributario. | 1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalda el servicio brindado. 4. Activos del expediente. | Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 | Gratis | 30 días hábiles | Ciudadanía en general | Dependencia General | Dependencia General | SRI Presencial | NO | Requisitos | SRI en línea | 34 | 222 | 94,8% |
| 15 | Emisión de turnos en línea | Generación y eliminación de turnos en línea y otros procesos. | 1. Ingreso a la opción cña previa de SRI en línea para acceder a los servicios transaccionales disponibles www.sri.gob.ec . 2. Ingresar la información requerida e imprimir su turno para la atención. 3. O Descargar la aplicación SRI Móvil y seleccionar la opción turnos en línea. | Descargar la APP de SRI Móvil o acceder a la opción CTA previa disponible en el portal transaccional. | El proceso es automático | SRI móvil de Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00, SRI en línea 24 horas. | Gratis | Inmediato | Ciudadanía en general | SRI en línea | SRI en línea | Portal Transaccional | SI | Requisitos | SRI en línea | 31.584 | 142.044 | 94,8% |
| 16 | Notificaciones, Legamientos de Trámites y copias certificadas | Gestión de notificaciones, legamiento de los trámites y copias certificadas. | 1. Acudir al centro de atención del SRI. 2. Solicitar el turno. 3. Esperar el turno. 4. Acudir a la ventanilla de atención. 5. Presentar los requisitos y documentación de requerido. 6. Realizar convalidación o 7. Ingresar a la página Web Institucional. 8. Ingresar a SRI en línea. 9. Ingresar a Trámites y Notificaciones. 4. Ingresar a Trámites y Notificaciones al número del trámite para su legamiento. 5. Ingresar a Notificaciones y escrito según lo reportado la información para las opciones de consulta del proceso de notificaciones. | En caso de que el servicio requerido se encuentre disponible en el portal transaccional debe contar con una clave de acceso, si el servicio es automatizado. Para los trámites que ingresan a través del canal presencial, se deberá adjuntar una carta o solicitud. | El proceso es automático | Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SRI en línea 24 horas | Gratis | Inmediato o hasta 10 días, de acuerdo al trámite que se solicita. | Ciudadanía en general | SRI en línea | SRI en línea | SRI en línea | SI | No aplica | SRI en línea | 3.896.305 | 30.826.962 | 94,8% |
| 17 | Sistema de identificación, rastreo, identificación, de origen y trazabilidad fiscal de bebidas alcohólicas, cervezas y cigarrillos de producción nacional (SIMAR) | Componentes físicos de seguridad y Aplicación móvil (SIMAR) de verificación de ventas. | 1. A través del aplicativo móvil y/o página SIMAR | Descargar la APP de SRI (SIMAR) para validación del componente físico de seguridad. Para los que requieren los CFS (producción de bebidas alcohólicas, cerveza industrial y cigarrillos) a través del aplicativo web www.sri.gob.ec . | 1. Proceso en línea en el que se analiza el pedido y se emite resolución de aprobación de ser el caso. 2. Se notifica la resolución con la aprobación de los CFS. | 24 horas | Gratis | Inmediato - SRI SIMAR validación / atención hasta la prohibición de resolución de CFS a días laborables. Entrega de los cupos de alcohol hasta 40 días. | Ciudadanía en general / productores sujetos a SIMAR | www.sri.gob.ec | www.sri.gob.ec | correo electrónico - página web institucional - SRI SIMAR | S/ NO | No aplica | http://www.sri.gob.ec/web/guest/links (desde donde informamos) http://www.sri.gob.ec/web/guest/links (para acceder al aplicativo de validación de CFS) | 46 | 270 | 94,8% |
| 18 | Registro de venta y cupos de alcohol para la amonación del impuesto a los Consumos Especiales (ICE) | Productores e importadores de alcohol. | 1. Acudir al centro de atención del SRI. 2. Solicitar el turno. 3. Esperar el turno. 4. Acudir a la ventanilla de atención. 5. Presentar los requisitos y documentación de requerido. 6. Realizar convalidación o 7. Ingresar a la página web www.sri.gob.ec . 8. Ingresar a SRI en línea. 9. Ingresar usuario y clave en caso de que el servicio se encuentre disponible de forma automatizada. | Mantenga actividad de producción, elaboración, fabricación de alcohol o similares. | Es automático. El contribuyente ingresa la información en el Sistema. | Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SRI en línea 24 horas | Gratis | Inmediato o hasta 2 días, de acuerdo al trámite que se solicita. | Personas naturales, sociedades productoras de alcohol | SRI en línea | SRI en línea | Ventanilla, correo electrónico, call center | SI | No aplica | SRI en línea | 359 | 4.209 | 94,8% |
| 19 | Capacitaciones sobre el régimen tributario | El Servicio de Rentas Internas ofrece capacitación virtual de forma gratuita a la ciudadanía con la finalidad de recomendar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. En la versión Quiero capacitarme encontrará: Podcasts, capacitaciones virtuales, videos tutoriales y guías para el contribuyente. Las capacitaciones virtuales de audio/video se ofrecen en dos modalidades: 1. Con certificado: El ciudadano debe crear un usuario y contraseña en la plataforma virtual del SRI y obtener una nota mínima de 70/100. 2. Sin certificado: Es un curso de acceso libre no requiere la creación de un cuenta. | 1. Ingresar a www.sri.gob.ec . 2. En pantalla de inicio seleccionar la opción Quiero capacitarme | No aplica | No aplica | Plataforma virtual disponible las 24 horas | Gratis | No aplica | Ciudadanía en general | No aplica | No aplica | Página web | SI | Capacitaciones | 7.767 | 116.429 | 94,8% | |

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

| No. | Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio). | Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen) | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (S/NO) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|---|--|--|--|--|--|--|--------|---|--|---|--|--|------------------------------|--|--|---|--|--|
| 20 | Estadísticas sobre el régimen tributario | Consultas de estadísticas sobre el régimen tributario, recaudación. | Mediante la presentación de los requisitos correspondientes en los diferentes canales de atención habilitados al ciudadano a nivel nacional. | 1. Requisitos Básicos Obligatorios: Cédula de identidad 2. Requisitos Alternativos Obligatorios: Pasaporte ordinario - Certificado de presentación - Certificado de atención. 3. Requisitos Especiales de canal presencial: Carnet de refugiado - Carta de autorización en línea - Póster general o especial. 4. Requisitos canal correo electrónico: Correo electrónico personal - Firma electrónica. 5. Requisitos canal Quiqueo Usuario en Quiqueo ciudadana - Firma electrónica - | Procedimiento presencial: 1. Acudir al centro de atención del SRI 2. Solicitar el turno 3. Esperar el turno 4. Acudir a la ventanilla de atención 5. Presentar los requisitos y documentación de respaldo 6. Recibir constancia. Procedimiento como a electrónico: 1. Obtener la firma electrónica 2. Descargar el aplicativo de firma electrónica en: www.firmadigital.gob.ec 3. Completar el formato de solicitud 4. Formar la solicitud por los requisitos 5. Preparar en formato pdf los requisitos 6. Preparar como electrónico adjuntando solicitud y requisitos 7. Enviar como electrónico a su jurisdicción tomando en cuenta la siguiente lista de direcciones: https://www.gob.ec/Documentos/AlfrescoPortales/usuarios/PTC/PTC/Inicio.pdf 8. Recibir la respuesta a su correo electrónico. Procedimiento Quiqueo: 1. El ciudadano debe solicitar la creación de una cuenta de Quiqueo en correo electrónico quiqueo@SRI.gob.ec adjuntando la siguiente información: * Nombre y apellidos completos * Número de cédula de identidad o ciudadanía * Correo electrónico válido * Dirección domiciliar completa * Fecha y hora de conexión (en caso de presentarse) * Número de teléfono de contacto (fijo y móvil) * Ciudad de residencia 2. Recibir su contraseña. 3. Ingresar a la página web: Procedimiento presencial: 1. Acudir al centro de atención del SRI 2. Solicitar el turno 3. Esperar el turno 4. Acudir a la ventanilla de atención 5. Presentar la documentación de respaldo 6. Recibir constancia. Procedimiento como electrónico: 1. Obtener la firma electrónica 2. Descargar el aplicativo de firma electrónica en: www.firmadigital.gob.ec 3. Completar el formato de solicitud 4. Formar la solicitud por los requisitos 5. Preparar en formato pdf los requisitos 6. Preparar como electrónico adjuntando solicitud y requisitos 7. Enviar como electrónico a su jurisdicción tomando en cuenta la siguiente lista de direcciones: https://www.gob.ec/Documentos/AlfrescoPortales/usuarios/PTC/PTC/Inicio.pdf 8. Recibir la respuesta a su correo electrónico. Procedimiento Quiqueo: 1. El funcionamiento de la entidad además deberá contar con una cuenta active en Quiqueo 2. Ingresar a la página web: www.gob.ec/quiqueo/ptc/gob.ec 3. Ingresar número de cédula y contraseña 4. Crear la solicitud del trámite 5. Adjuntar los requisitos y anexos (No deben superar los 2MB) 6. Atencionalidad | Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 /Página web: 24 horas | Gratis | Oficina: 8 días laborables web: inmediato | Ciudadanía en general | Agencia de Atención al Ciudadano, Oficina Nacional, Oficina web institucional | Mapa de agencias, Estadísticas | SRI Previncial - Quiqueo - correo electrónico - página web institucional | S/NO | No aplica | Estadísticas | 6 | 44 | 94,84% |
| 21 | Inteligencia para la gestión | Intercambio de información, riesgos tributarios, Convenio para Fortalecer Doble Inspección, Intercambio internacional de información | Mediante la presentación del oficio y requisitos correspondientes en los diferentes canales de atención habilitados al ciudadano a nivel nacional. | 1. Requisitos Básicos Obligatorios: Oficio de solicitud entidad externa. 2. Requisitos canal correo electrónico: Correo electrónico institucional (adjunto oficio firmado electrónicamente). 3. Requisitos canal Quiqueo Usuario en Quiqueo - Firma electrónica | Procedimiento presencial: 1. Acudir al centro de atención del SRI 2. Solicitar el turno 3. Esperar el turno 4. Acudir a la ventanilla de atención 5. Presentar la documentación de respaldo 6. Recibir constancia. Procedimiento como electrónico: 1. Obtener la firma electrónica 2. Descargar el aplicativo de firma electrónica en: www.firmadigital.gob.ec 3. Completar el formato de solicitud 4. Formar la solicitud por los requisitos 5. Preparar en formato pdf los requisitos 6. Preparar como electrónico adjuntando solicitud y requisitos 7. Enviar como electrónico a su jurisdicción tomando en cuenta la siguiente lista de direcciones: https://www.gob.ec/Documentos/AlfrescoPortales/usuarios/PTC/PTC/Inicio.pdf 8. Recibir la respuesta a su correo electrónico. Procedimiento Quiqueo: 1. El funcionamiento de la entidad además deberá contar con una cuenta active en Quiqueo 2. Ingresar a la página web: www.gob.ec/quiqueo/ptc/gob.ec 3. Ingresar número de cédula y contraseña 4. Crear la solicitud del trámite 5. Adjuntar los requisitos y anexos (No deben superar los 2MB) 6. Atencionalidad | Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 | Gratis | 30 días | Personas jurídicas (sector público) | Agencia de Atención al Ciudadano, Oficina Nacional, Oficina web institucional | Mapa de agencias | SRI Previncial - Quiqueo - correo electrónico | NO | No aplica | No aplica | 65 | 455 | 94,84% |
| 22 | Control de transacciones y mercancías | Control de mercancías, transacciones y operativos internacionales. | 1. Acercarse a la Secretaría Nacional o Zonal del Servicio de Rentas Internas. 2. Presentar su requerimiento por escrito (No requiere de forma de abogado). | 1. Requisitos Básicos Obligatorios: <u>Cédula de identidad (original)</u> <u>Cédula de inscripción (original)</u> <u>Cédula de solicitud de patente.</u> <u>Formulario de solicitud de patente (original)</u> <u>Cédula de inscripción (original)</u> <u>Cédula de solicitud de patente</u> 2. Requisitos Alternativos Obligatorios: <u>Cédula de inscripción (original)</u> <u>Cédula de solicitud de patente.</u> 3. Requisitos Especiales de canal presencial: <u>Cédula de inscripción (original)</u> <u>Cédula de solicitud de patente.</u> 4. Requisitos canal correo electrónico: <u>Cédula de inscripción (original)</u> <u>Cédula de solicitud de patente.</u> 5. Requisitos canal Quiqueo Usuario en Quiqueo - Firma electrónica | 1. Recepción de requisitos. 2. Análisis de la solicitud. 3. Respuesta al solicitante (S/ la materia) 4. Archivo. Para el caso de control de mercancías: 1. Recepción de requisitos. 2. Análisis del caso. 3. Emisión de propuesta de Resolución para firma de autoridad competente. 4. Suscripción y expedición de Resolución al contribuyente. 5. Envío del expediente a Departamento Administrativo Financiero del Servicio de Rentas Internas para continuar con el flujo del proceso. | De Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 | Gratis | 15 días a 90 días | Ciudadanía en general | Secretaría Nacional o Zonal | Mapa de agencias - Of. Zonal | Previncial | No | No aplica | No aplica | 5 | 82 | 94,84% |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | | | | | "NO APLICA", debido a que (nombre completo de la entidad) no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | |
| El porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio, corresponde al valor del Indicador Homologado "EPIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo", obtenido a través de encuestas con respecto a la calidad de los productos y/o servicios recibidos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Para mayor información de cada uno de los trámites que pertenecen a los servicios antes descritos, lo puede encontrar en la página web www.gob.ec . | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: DICIEMBRE 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: MENSUAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LÍNEA 45: DIRECCIÓN NACIONAL DE RECAUDACIÓN Y ASISTENCIA AL CIUDADANO | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (LÍNEA 45): ING. SANTIAGO ANDRÉS MONTENEGRO | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: info@seren.gov.ec | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NÚMERO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: (02) 3 998 300 EXTENSIÓN 1840 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

NOTA: En el caso de que la entidad no utilice el PTC, deberá colocar una nota aclaratoria como se indica en el ejemplo. Si la entidad dispone del PTC, deberá realizar un enlace para que se dirija al enlace para la ventanilla única. Se recuerda a las entidades que los marcos (d, f) y (e) están directamente relacionados, por lo que para el primer servicio, siempre deberá enlazarse a la matriz del Ítem (E) que es la solicitud de acceso a información pública. En los marcos de los Ítem (d) y (f) deberá constar el mismo número de servicios manteniendo el orden respectivo.