

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 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, Braille, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/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
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 el turno de atención. 3. El departamento responsable genera la respuesta. 4. O ingresar a www.sri.gob.ec	1. Ingresar el trámite por secretaría. 2. Se asigna el trámite 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	Gratuito	De acuerdo al tipo de trámite se considerará el tiempo de respuesta, según los procesos establecidos en la normativa vigente.	Ciudadanía en general	Página de Atención al Ciudadano	Véase en página	SRI Presencial	NO	Contáctanos	Atención por ventanilla	3	36	78,83%
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 registro 6. Recibir orientación 7. O 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.	Personas naturales: https://www.sri.gob.ec/web/guest/requistos-personas-naturales . Sociedades: https://www.sri.gob.ec/web/guest/requistos-sociedades . 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. En caso de que el servicio requerido no requiera 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	Gratuito	Inmediato o hasta 120 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	Página de Atención al Ciudadano	Véase en página Véase en página	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	Véase en	SRI en línea	802.907	4.702.140	78,83%
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 subclases, creación de subcategorías, registros de contratos, Otras transferencias de dominio, reverso de transacciones, cambio de estado del vehículo, eliminación o actualización de observaciones, eliminación de transferencias de dominio (Inventarismo de status), 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 registro 6. Recibir orientación 7. O 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.	Personas naturales: https://www.sri.gob.ec/web/guest/requistos-personas-naturales . Sociedades: https://www.sri.gob.ec/web/guest/requistos-sociedades . 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. En caso de que el servicio requerido no requiera 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	Gratuito	Inmediato o hasta 5 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	Página de Atención al Ciudadano	Véase en página Véase en página	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	Véase en	SRI en línea	167.359	1.863.790	78,83%
4	Autorización para la emisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.	Emisión y control del registro de transacciones respecto a autorizaciones 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 registro 6. Recibir orientación 7. O 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.	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	Gratuito	Inmediato o hasta 15 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	Véase en	Véase en	Portal transaccional	SI	No aplica	SRI en línea	1.539.016	12.777.146	78,83%
5	Emisión de claves para el ingreso de 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 de 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 registro 6. Recibir orientación 7. O 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.	Personas naturales: https://www.sri.gob.ec/web/guest/requistos-personas-naturales . Sociedades: https://www.sri.gob.ec/web/guest/requistos-sociedades . 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. En caso de que el servicio requerido no requiera 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	Gratuito	Inmediato o hasta 5 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	Página de Atención al Ciudadano	Véase en página Véase en página	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	Véase en	SRI en línea	232.681	2.058.936	78,83%
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 contribuyentes 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 registro 6. Recibir orientación 7. O 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.	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	Gratuito	Inmediato o hasta 180 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	Véase en	Véase en	SRI Presencial - Portal transaccional	SI	Véase en	SRI en línea	2.425.434	20.481.656	78,83%
7	Gestión de pago de deudas y obligaciones tributarias	Consolidación de valores a recargar, registro de los valores y estados de la consolidación.	1. Acercarse a cualquier oficina del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional. 2. Solicitar el turno de atención. 3. Esperar el turno de atención. 4. Acudir a la ventanilla de atención. 5. Presentar los requisitos y documentación de información. 6. Recibir orientación. 7. O ingresar a SRI en línea para acceder a los servicios transaccionales disponibles www.sri.gob.ec .	https://www.sri.gob.ec/web/guest/requistos-personas-naturales . Sociedades: https://www.sri.gob.ec/web/guest/requistos-sociedades . 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. En caso de que el servicio requerido no requiera clave de acceso acceder al portal transaccional. https://www.sri.gob.ec/web/guest/consulta-y-pago	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	Gratuito	Inmediato o hasta 120 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	Página de Atención al Ciudadano	Véase en página Véase en página	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	Véase en	SRI en línea	37.511	340.087	78,83%
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 tributos, verificación 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 tributos con valor tributario	Que exista un acto administrativo o judicial en el que se disponga el reintegro de valores o ser tenedor de tributos con valor tributario registrados en el Servicio de Rentas Internas mediante servicios electrónicos o trámites.	1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalda el servicio brindado. 4. Archivo del expediente.	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SRI en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 30 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	Página de Atención al Ciudadano	Véase en página Véase en página	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	No aplica	SRI en línea	15.230	85.811	78,83%
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 registro 6. Recibir orientación 7. O 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.	1. Presentación de la Cédula o pasaporte 2. Presentación de la Papelita de votación o certificado de presentación 3. Formulario de Autorización de Débito Automático (registro de Convenio de débito) 4. Carta de autorización en caso que el trámite sea realizado por terceros. 5. Copia de la cédula de identidad del titular si el trámite se realiza por terceros. 6. Cédula del tercero 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.	1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalda el servicio brindado. 4. Archivo del expediente.	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SRI en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 5 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	Página de Atención al Ciudadano	Véase en página Véase en página	SRI Presencial - Portal transaccional	SI	Véase en	SRI en línea	16.671	172.443	78,83%
10	Devolución de impuestos	Análisis de la solicitud de devolución de impuestos (Impago de tributos, Inadecuado o no evaluado), 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. Esperar el turno de atención. 4. Acudir a la ventanilla de atención. 5. Presentar los requisitos y documentación de información. 6. Recibir orientación. 7. O ingresar a SRI en línea para acceder a los servicios transaccionales disponibles www.sri.gob.ec .	https://www.sri.gob.ec/web/guest/como-solicitar-devolucion-de-impagos 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. Entrega del documento que respalda el servicio brindado. 4. Archivo del expediente. 5. Notificación del acto administrativo 6. O en caso de ser transaccional el proceso es automático	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SRI en línea 24 horas	Gratuito	Hasta 120 días	Ciudadanía en general y No Residentes	Página de Atención al Ciudadano	Véase en página Véase en página	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	Véase en	SRI en línea	168.898	1.269.423	78,83%

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 (Si/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
11	Atención a los derechos del contribuyente	Atención de quejas, sugerencias, felicitaciones y denuncias a través de los diferentes medios disponibles.	1. Acercarse a cualquier oficina del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional. 2. Solicitar formularios para presentación de queja, sugerencia o felicitación. 3. Disponer en los buzones. 4. O ingresar queja, sugerencia, felicitación o denuncia a través de SRI Móvil o los buzones ubicados en la página web institucional disponible www.sri.gob.ec	https://www.sri.gob.ec/web/guest/home o en el caso de la aplicación Móvil descargar la APP.	1. En caso de formularios físicos: Delegados y personal encargado abrirá los buzones y remite los formularios físicos a la Dirección Nacional para la identificación, clasificación, ingreso al sistema, asignación secuencial numérica, contestación, archivo, y retroalimentación a las agencias y áreas afectadas. 2. En caso de atención electrónica: apertura de buzón electrónico, revisión y lectura de correo para atención dependiente del caso, clasificación, ingreso al sistema, asignación secuencial numérica, contestación, archivo, y retroalimentación a las agencias y áreas afectadas.	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SRI en línea 24 horas	Gratuito	7 a 15 días hábiles	Ciudadanía en general	https://www.sri.gob.ec/web/guest/home	https://www.sri.gob.ec/web/guest/home	SRI Presencial - SRI Móvil - SRI Telefónico - PDSF - Redes Sociales - Página web	SI / NO	https://www.sri.gob.ec/web/guest/home	https://www.sri.gob.ec/web/guest/home	559	5.625	78,83%
12	Reclamos sobre el régimen tributario	Análisis del reclamo administrativo.	Presentar por correo (ventanilla de servicio) o de manera digital (canales electrónicos), la respectiva impugnación a los actos administrativos con los que no está de acuerdo	1. "Cualquier reclamación que contenga los requisitos dispuestos en el artículo 119 del Código Tributario. La designación de la autoridad administrativa ante quien se la formula. 2. El nombre y apellido del compareciente, el derecho por el que lo hace, 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 utilice. 4. Mención del acto administrativo objeto del reclamo y la expresión de los fundamentos de hecho y de derecho en que se apoya, expuestos clara y sucintamente. 5. La petición o pretensión concreta que se formula, y, si el reclamo es de carácter económico, el monto que se reclama. 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 se hace a la línea a tipo de trámite se valida la asignación correspondiente a un análisis, el mismo que procesa el reclamo abriendo un período 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	Gratuito	120 días	Ciudadanía en general	Oficinas del SRI a nivel nacional	www.sri.gob.ec	SRI Presencial	No	https://www.sri.gob.ec	https://www.sri.gob.ec	245	2.143	78,83%
13	Recurso de revisión	Análisis del recurso de revisión.	Presentar por correo (ventanilla de servicio) o de manera digital (canales electrónicos), la petición sobre el acto administrativo a ser revisado	Actos firmes y ejecutados que no incurran en causas de improcedencia de acuerdo al artículo 145 del Código Tributario	El contribuyente ingresa su recurso de revisión asignación correspondiente a un análisis, el mismo que procesa el reclamo abriendo la instrucción del sumario respectivo. Luego de transcurrido este término, se emite providencia de cierre de sumario, y se analiza y 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	Gratuito	250 días	Ciudadanía en general	Oficinas del SRI a nivel nacional	www.sri.gob.ec	SRI Presencial	No	https://www.sri.gob.ec	https://www.sri.gob.ec	86	698	78,83%
14	Consultas vinculantes 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 136 del Código Tributario. También lo podrán hacer mediante quejas.	Los requisitos se encuentran en el artículo 136 del Código Tributario	1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalde el servicio solicitado. 4. Archivo del expediente.	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00	Gratuito	30 días hábiles	Ciudadanía en general	Oficinas de Atención al Ciudadano	https://www.sri.gob.ec	SRI Presencial	NO	https://www.sri.gob.ec	https://www.sri.gob.ec	40	310	78,83%
15	Emisión de turnos en línea	Generación y eliminación de turnos en línea y citas previas.	1. Ingresar a la opción cita previa de SRI en línea para acceder a los servicios transaccionales disponibles www.sri.gob.ec . 2. Ingresar a 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 OTA 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	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	https://www.sri.gob.ec	https://www.sri.gob.ec	Portal transaccional	SI	https://www.sri.gob.ec	https://www.sri.gob.ec	5.402	134.170	78,83%
16	Notificaciones, seguimiento de trámites y copias certificadas.	Gestión de notificaciones, seguimiento 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 respaldo 6. Recibir contestación o 1. Ingresar a la página Web Institucional 2. Ingresar a SRI en línea 3. Ingresar a Trámites y Notificaciones 4. Ingresar a Trámites y escribir el número del trámite para su seguimiento. 5. Ingresar a Notificaciones y escribir según lo requerido la información para las opciones de consulta del proceso de notificación.	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 automático. Para los trámites que ingresen 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	Gratuito	inmediato o hasta 10 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	https://www.sri.gob.ec	https://www.sri.gob.ec	https://www.sri.gob.ec	SI	https://www.sri.gob.ec	https://www.sri.gob.ec	1.171.265	20.790.069	78,83%
17	Sistema de identificación, marcado, autenticación, rastreo y trazabilidad física de bebidas alcohólicas, cervezas y cigarrillos de producción nacional (SIMAR)	Componentes físicos de seguridad y Aplicación móvil (SIMAR) para verificación de sellos.	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 (productores de bebidas alcohólicas, cerveza industrial y cigarrillos) a través del aplicativo www.sri.gob.ec .	1. Proceso en línea en el que se analiza el pedido y se emite resolución de aprobación de su caso. 2. Se notifica la resolución con la aprobación de los CFS.	24 horas	Gratuito	inmediato - SRI SIMAR validación / atención hasta la aprobación de resolución de CFS 4 días laborables. Entrega de los cupos de alcohol hasta 40 días	Ciudadanía en general / Productores sujetos a SIMAR	https://www.sri.gob.ec	https://www.sri.gob.ec	correo electrónico - página web institucional - SRI SIMAR	SI / NO	https://www.sri.gob.ec	https://www.sri.gob.ec	32	258	78,83%
18	Registro de venta y cupos de alcohol para la exoneración 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 respaldo 6. Recibir contestación 7. o 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	1. Automático. El contribuyente ingresa la información en el sistema.	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SRI en línea 24 horas	Gratuito	inmediato o hasta 2 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Personas naturales, sociedades productoras de alcohol	https://www.sri.gob.ec	https://www.sri.gob.ec	Ventanilla, correo electrónico, call center	SI	https://www.sri.gob.ec	https://www.sri.gob.ec	290	3.254	78,83%
19	Capacitaciones sobre el régimen tributario	El Servicio de Rentas Internas ofrece capacitaciones virtuales de forma gratuita a la ciudadanía con la finalidad de incentivar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. En la sección Quiero capacitarme encontraré: Podcasts, capacitaciones virtuales, videos tutoriales y guía para el contribuyente Las capacitaciones virtuales de automatizado 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 una cuenta.	1. Ingresar a www.sri.gob.ec . 2. En el menú de la página web seleccionar la opción Quiero capacitarme	No aplica	No aplica	Plataforma virtual disponible las 24 horas	Gratuito	No aplica	Ciudadanía en general	https://www.sri.gob.ec	https://www.sri.gob.ec	Página web	SI	https://www.sri.gob.ec	https://www.sri.gob.ec	5.470	45.362	78,83%

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 institucional)	Servicio Automatizado (Si/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 - Certificado de votación - Solitud de información estadística. 2. Requisitos Alternativos Obligatorios: Pasaporte ordinario - Certificado de presentación - Certificado de elección. 3. Requisitos Especiales a canal presencial: Carnet de refugiado - Carta de autorización en línea - Poder general o especial. 4. Requisitos canal correo electrónico: Correo electrónico personal - Firma electrónica. 5. Requisitos canal Quique: Usuario en Quique Ciudadano - 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 contestación. Procedimiento correo 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. Firmar la solicitud 5. Preparar en formato pdf los requisitos 6. Preparar correo electrónico adjuntando solicitud y requisitos 7. Enviar correo electrónico de acuerdo a su jurisdicción formando en cuenta la siguiente lista de contactos: https://www.ec.gob.ec/Documentos/Info/CorreoPortafolio/Descarga/56757f8fa79-4636-966d-44452538428 8. Recibir la respuesta a su correo electrónico. Procedimiento Quique: 1. El ciudadano debe solicitar la creación de una cuenta de Quique al correo electrónico quique@quique.gob.ec , adjuntando la siguiente información: * Nombre y apellidos completos * Número de cédula de identidad o ciudadanía * Correo electrónico válido * Dirección domiciliar completa * Título académico (en caso de poseerlo) * Número de teléfono de contacto: fijo y móvil * Ciudad de residencia 2. Recibir su contraseña 3. Ingresar a la página web: www.gestioncomercial.gob.ec 4. Ingresar número de cédula y contraseña 5. Crear la solicitud del trámite 6. Adjuntar los requisitos y anexos (No deben superar los 2MB) 7. Enviar la solicitud 8. Recibir la respuesta a través del correo electrónico	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / Páginas web SRI - 24 horas	Gratis	Oficio: 8 días laborales web: inmediato	Ciudadanía en general	quique@quique.gob.ec informacion@quique.gob.ec	www.gestioncomercial.gob.ec	SRI Presencial - Quique - correo electrónico - página web institucional	SI / NO	No aplica	En línea		2	26	78.83%
21	Inteligencia para la gestión	Intercambio de información, riesgos tributarios, Convenios para Evitar Doble Imposición, 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 Quique: Usuario en Quique - 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 contestación. Procedimiento correo 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. Firmar la solicitud 5. Preparar en formato pdf los requisitos 6. Preparar correo electrónico adjuntando solicitud y requisitos 7. Enviar correo electrónico de acuerdo a su jurisdicción formando en cuenta la siguiente lista de contactos: https://www.ec.gob.ec/Documentos/Info/CorreoPortafolio/Descarga/56757f8fa79-4636-966d-44452538428 8. Recibir la respuesta a su correo electrónico. Procedimiento Quique: 1. El funcionario firmante de la entidad externa deberá contar con una cuenta activa en Quique 2. Ingresar a la página web: www.gestioncomercial.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) 7. Enviar la solicitud	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00	Gratis	30 días	Personas jurídicas (sector público)	informacion@quique.gob.ec	www.gestioncomercial.gob.ec	SRI Presencial - Quique - correo electrónico	NO	No aplica	En línea	65	815	78.83%	
22	Control de transacciones y mercancías	Control de mercancías, transacciones y operarios internacionales	1. Acercarse a la Secretaría Nacional o Zonal del Servicio de Rentas Internas. 2. Presentar su requerimiento por escrito (No requiere de firma de abogado).	<u>Objetivo:</u> <u>Cédula de pago de impuestos</u> <u>Certificado de votación (presencial)</u> <u>Carta de solicitud a gestión.</u> <u>Requisitos especiales (cuando aplique)</u> <u>Carta de autorización simple</u> <u>Poder especial a general</u>	1. Revisión de requisitos. 2. Análisis de la solicitud. 3. Revisión al solicitante (Si lo amerita) 4. Archivo. Para el caso de control de mercancías: 1. Revisión de requisitos. 2. Análisis del caso. 3. Emisión de proyecto de Resolución para firma de autoridad competente. 4. Suscripción y notificación 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	No aplica No aplica	Presencial	No	No aplica	No aplica	9	54	78.83%	

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 "EFC: 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, los puede encontrar en la página web www.gob.ec.

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	DD/MM/AAAA 31/08/2021
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	TRIMESTRAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DIRECCIÓN NACIONAL DE RECAUDACIÓN Y ASISTENCIA AL CIUDADANO
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ABIG. MARIA BERNARDA CAMPO FRIGONE
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	informacion@quique.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3 936 300 EXTENSIÓN 38540