

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, 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
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	Página de atención	SRI Presencial	NO	Contenido	Atención por ventanilla	8	44	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 respaldo 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 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	Gratuito	Inmediato o hasta 120 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	Página de Atención al Ciudadano	Página de atención Página de atención	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	Página	SRI en línea	582.567	5.284.716	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 respaldo 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 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	Gratuito	Inmediato o hasta 5 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	Página de Atención al Ciudadano	Página de atención Página de atención	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	Página	SRI en línea	168.374	2.032.164	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 respaldo 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	Página	Página	Portal transaccional	SI	No aplica	SRI en línea	1.586.211	14.363.357	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 respaldo 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 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	Gratuito	Inmediato o hasta 5 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	Página de Atención al Ciudadano	Página de atención Página de atención	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	Página	SRI en línea	217.665	2.256.601	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 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 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. En caso de que el trámite requerido se ingrese por el canal presencial, deberá adjuntar a su trámite la carta o 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	Gratuito	Inmediato o hasta 180 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	Página	Página	SRI Presencial - Portal transaccional	SI	Página	SRI en línea	1.028.382	71.510.058	78,83%
7	Gestión de pago de deudas y obligaciones tributarias	Consolidación de valores a recargar, registro de los valores y estados de la actualización.	1. Acercarse a cualquier oficina del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional. 2. Solicitar el turno de atención. 3. Presentar los requisitos establecidos en la página web del SRI. 4. Solicitar el requerimiento de información 5. O ingresar a SRI en línea para acceder a los servicios transaccionales disponible www.sri.gob.ec	https://www.sri.gob.ec/web/guest/requistos-personas-naturales . 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. 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	Página de atención Página de atención	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	Página	SRI en línea	38.218	378.305	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.	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 tributos sobre, entre otros, que se realizan mediante servicios electrónicos o trámites.	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	Página de atención Página de atención	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	No aplica	SRI en línea	14.748	100.559	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 respaldo 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 de la información presentada 4. Emisión de la respuesta al trámite 5. Notificación del acto administrativo 3. Archivo del expediente. 4. 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	Página de atención Página de atención	SRI Presencial - Portal transaccional	SI	Página	SRI en línea	17.235	189.678	78,83%
10	Devolución de impuestos	Análisis de la solicitud de devolución de impuestos (Impago de tributos, Inadecuado o no exención), 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 SRI en línea para acceder a los servicios transaccionales disponible www.sri.gob.ec	https://www.sri.gob.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 respuesta al trámite 5. Notificación del acto administrativo 3. Archivo del expediente. 4. 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	Página de atención Página de atención	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	Página	SRI en línea	170.184	1.439.607	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	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	Servicio de Atención al Ciudadano	Inicio del sitio web Página de contacto	SRI Presencial - SRI Móvil - SRI Telefónico - PDSF - Redes Sociales - Página web	SI / NO	Servicio	Servicio	525	6.150	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 formule. 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 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 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	Oficina del SRI a nivel nacional	www.sri.gob.ec	SRI Presencial	No	Servicio	Servicio	279	2.422	78,83%
13	Recurso de revisión	Análisis del recurso de revisión.	Presentar por correo (ventanilla de servicio) o de manera digital (canales electrónicos), la pretensión 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	Oficina del SRI a nivel nacional	www.sri.gob.ec	SRI Presencial	No	Servicio	Servicio	92	790	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.	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	Oficina de Consultas	Oficina de Consultas	SRI Presencial	NO	Servicio	Oficina de Consultas	88	498	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 SRI en línea 3. O Descargue la aplicación SRI Móvil y seleccione la opción turnos en línea.	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	Oficina de Atención al Ciudadano	Oficina de Atención al Ciudadano	Portal transaccional	SI	Servicio	Oficina de Atención al Ciudadano	4.697	138.867	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 escriba el número del trámite para su seguimiento. 5. Ingresar a Notificaciones y escriba 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.	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 solicite.	Ciudadanía en general	Oficina de Atención al Ciudadano	Oficina de Atención al Ciudadano	Oficina de Atención al Ciudadano	SI	Servicio	Oficina de Atención al Ciudadano	1.081.490	21.871.559	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) de verificación de sellos.	1. A través del aplicativo móvil y/o página SIMAR	Descargue 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 web www.smar.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 copios de alcohol hasta 40 días	Ciudadanía en general / Productores sujetos a SIMAR	correo.smar@sri.gob.ec	correo.smar@sri.gob.ec	correo electrónico - página web institucional - SRI SIMAR	SI / NO	Servicio	https://www.sri.gob.ec/web/guest/portal-smar (donde consta información https://www.smar.ec/web/guest/portal-smar para acceder al aplicativo de solicitud de CFS	46	304	78,83%
18	Registro de venta y copios 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 solicite.	Personas naturales, sociedades productoras de alcohol	Oficina de Atención al Ciudadano	Oficina de Atención al Ciudadano	Ventanilla, correo electrónico, call center	SI	Servicio	Oficina de Atención al Ciudadano	338	3.592	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 inicio de línea seleccionar la opción Quiero capacitarme	No aplica	No aplica	Plataforma virtual disponible las 24 horas	Gratuito	No aplica	Ciudadanía en general	Servicio	Servicio	Página web	SI	Servicio	Servicio	6.854	52.216	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 - Solicitud de información estadística. 2. Requisitos Alternativos Obligatorios: Pasaporte ordinario - Certificado de presentación - Certificado de elección. 3. Requisitos Especiales o 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 Quiques: Usuario en Quiques 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 la jurisdicción formada en cuenta la siguiente lista de contactos: https://www.ec.gob.ec/Documentos/InfoServicios/Descarga/56757fd8a79-4636-966d-44452538428 8. Recibir la respuesta a su correo electrónico. Procedimiento Quiques: 1. El ciudadano debe solicitar la creación de una cuenta de Quiques al correo electrónico info@quiquestributario.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.quiquestributario.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	https://www.ec.gob.ec/Documentos/InfoServicios/Descarga/56757fd8a79-4636-966d-44452538428 https://www.ec.gob.ec/Documentos/InfoServicios/Descarga/56757fd8a79-4636-966d-44452538428	https://www.ec.gob.ec/Documentos/InfoServicios/Descarga/56757fd8a79-4636-966d-44452538428	SRI Presencial - Quiques - correo electrónico - página web institucional	SI / NO	No aplica	En línea	5	31	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 Quiques: Usuario en Quiques - 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 la jurisdicción formada en cuenta la siguiente lista de contactos: https://www.ec.gob.ec/Documentos/InfoServicios/Descarga/56757fd8a79-4636-966d-44452538428 8. Recibir la respuesta a su correo electrónico. Procedimiento Quiques: 1. El funcionario firmante de la entidad externa deberá contar con una cuenta activa en Quiques 2. Ingresar a la página web: www.quiquestributario.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)	https://www.ec.gob.ec/Documentos/InfoServicios/Descarga/56757fd8a79-4636-966d-44452538428	https://www.ec.gob.ec/Documentos/InfoServicios/Descarga/56757fd8a79-4636-966d-44452538428	SRI Presencial - Quiques - correo electrónico	NO	No aplica	No aplica	69	884	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).	Obligatorio: Cédula de identidad (original) Certificado de votación (original) Carta de solicitud a gestión. Requisitos especiales (cuando aplique): Carta de autorización simple Poder especial a general	1. Revisión de requisitos. 2. Análisis de la solicitud. 3. Revisión al solicitante (Si la 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	22	76	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, lo puede encontrar en la página web www.gob.ec.

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	DD/MM/AAAA 30/09/2021
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:	camposfrigo@seren.gov.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3 936 300 EXTENSIÓN 38540