

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

El 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 debe listar los canales de acceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se debe listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde 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 atención (HORAS, DÍAS, SEMANAS)	Tipo de beneficiarios del servicio (Ejemplificar 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 acceder 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 notificación)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos / ciudadanos que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo 3	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Acceso a la información pública	Acceso a la Información Pública	Las personas naturales y jurídicas pueden 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 a <a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a> 4. O Ingresar a <a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	1. Ingreso al trámite por ventanilla. 2. Se entrega el turno al departamento que corresponde en función del tema requerido. 3. El departamento responsable genera la respuesta. 4. Se entrega el resultado para la notificación.	Lunes a Viernes de 08:00 a 2:00	Gratis	De acuerdo al tipo de trámite se considera el tiempo de respuesta que se estableció en la normativa vigente.	Ciudadanía en general	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a> y <a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	SI Presencial	NO	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	Atención por ventanilla	9	43	85,64%
2	Catastro tributario (RUC)	Registro, actualización, suspensión y atención de verificación 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 cotización. 7. Ingresar a la página web: <a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a> 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: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales</a> Personas jurídicas: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-juridicas">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-juridicas</a> Sociedades: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-sociedades">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-sociedades</a> 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 acudir al portal transaccional.	1. Recibe de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalda el servicio brindado. 4. Activo del expediente. 5. O en caso de ser transaccional el proceso es automático.	Lunes a Miércoles de 08:00 a 17:00 / Jueves de 08:00 a 17:00 / Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Inmediato a hasta 120 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a> y <a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	SI Presencial - Portal transaccional	SI/NO	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	548.458	2.923.309	85,64%
3	Catastro vehicular	Examen, Redacción o Redacción Especial de Impuesto, Vehículos, operación de información de transferencia de dominio, cambio de servicio, cambio de categoría y clase y subclase, emisión de subregistro, registro de subregistro, Clave, transferencia de dominio, reventa de transacciones, cambio de estado del vehículo, emisión o actualización de observaciones, obtención de transferencia de dominio (transportes de taxi), preservación	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 cotización. 7. Ingresar a la página web: <a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a> 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: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales</a> Personas jurídicas: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-juridicas">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-juridicas</a> Sociedades: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-sociedades">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-sociedades</a> 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 acudir al portal transaccional.	1. Recibe de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalda el servicio brindado. 4. Activo del expediente. 5. O en caso de ser transaccional el proceso es automático.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 / Jueves de 08:00 a 17:00 / Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Inmediato a hasta 5 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a> y <a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	SI Presencial - Portal transaccional	SI/NO	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	109.367	1.033.201	85,64%
4	Autorización para la emisión comprobatoria de venta, retención y documentos complementarios	Emisión y control del registro de transacciones, respuesta a autorizaciones, 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 cotización. 7. Ingresar a la página web: <a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a> 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: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales</a> Personas jurídicas: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-juridicas">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-juridicas</a> Sociedades: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-sociedades">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-sociedades</a> En caso de que el servicio requerido se encuentre disponible en el portal transaccional debe contar con una clave de acceso para los servicios transaccionales del SRI.	1. Recibe de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalda el servicio brindado. 4. Activo del expediente. 5. O en caso de ser transaccional el proceso es automático.	Lunes a Miércoles de 08:00 a 17:00 / Jueves de 08:00 a 17:00 / Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Inmediato a hasta 11 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	Portal transaccional	SI	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	1.114.804	9.053.713	85,64%
5	Emisión de claves para el ingreso a los servicios en línea del Servicio de Rentas Internas	Gestión de la clave 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 cotización. 7. Ingresar a la página web: <a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a> 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: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales</a> Personas jurídicas: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-juridicas">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-juridicas</a> Sociedades: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-sociedades">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-sociedades</a> 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 acudir al portal transaccional.	1. Recibe de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalda el servicio brindado. 4. Activo del expediente. 5. O en caso de ser transaccional el proceso es automático.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 / Jueves de 08:00 a 17:00 / Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Inmediato a hasta 5 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a> y <a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	SI Presencial - Portal transaccional	SI/NO	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	206.367	1.625.679	85,64%
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 contribuidos y sus 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 cotización. 7. Ingresar a la página web: <a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a> 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: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales</a> Personas jurídicas: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-juridicas">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-juridicas</a> Sociedades: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-sociedades">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-sociedades</a> En caso de que el trámite requerido se registre por el canal presencial, deberá adjuntar a su tramite carta o partición.	1. Recibe de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalda el servicio brindado. 4. Activo del expediente. 5. O en caso de ser transaccional el proceso es automático.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 / Jueves de 08:00 a 17:00 / Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Inmediato a hasta 180 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a> y <a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	SI Presencial - Portal transaccional	SI	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	2.448.534	16.173.462	85,64%
7	Gestión de pago de multas y obligaciones tributarias	Consultación de valores a recuperar, 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 establecidos en la página web del SRI. 6. Solicitar el departamento de información. 7. Ingresar a SRI en línea para acceder a los servicios transaccionales disponible <a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	Personas naturales: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales</a> Personas jurídicas: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-juridicas">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-juridicas</a> Sociedades: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-sociedades">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-sociedades</a> 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 acudir al portal transaccional. <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/transacciones-tributarias">https://www.sri.gub.ec/web/guest/transacciones-tributarias</a>	1. Recibe de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalda el servicio brindado. 4. Activo del expediente. 5. O en caso de ser transaccional el proceso es automático.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 / Jueves de 08:00 a 17:00 / Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Inmediato a hasta 120 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a> y <a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	SI Presencial - Portal transaccional	SI/NO	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	40.370	262.739	85,64%
8	Gestión de reintegro tributario	Análisis y constitución de valores a reintegrar, registro de los valores y estados del reintegro, reintegro de valores, administración de folios, valores, utilidad 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 de valores.	Que existe un acto administrativo o judicial en el que se dispone el reintegro de valores o son 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, valores, entre otros, que se realizan mediante servicios electrónicos o físicos.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 / Jueves de 08:00 a 17:00 / Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Inmediato a hasta 30 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a> y <a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	SI Presencial - Portal transaccional	SI/NO	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	2.209	74.972	85,64%
9	Gestión de cuenta bancaria	Registro, actualización suspensión y atención 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 cotización. 7. Ingresar a la página web: <a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a> 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: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales</a> Personas jurídicas: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-juridicas">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-personas-juridicas</a> Sociedades: <a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-sociedades">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-sociedades</a> En caso de que el trámite requerido se registre por el canal presencial, deberá adjuntar a su tramite carta o partición.	El funcionamiento ventanilla verifica los requisitos. Si los requisitos no son los correctos debe informar al contribuyente la falta de, y folios a folios. Si los requisitos están correctos debe ingresar al trámite en línea. Si los requisitos no están correctos debe ingresar al trámite de declaración de contribuyente. Especificar para el registro de concepto en el portal transaccional debe contar con una clave de acceso, si el servicio es automatizado.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 / Jueves de 08:00 a 17:00 / Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Inmediato a hasta 5 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a> y <a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	SI Presencial - Portal transaccional	SI	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	19.914	102.630	85,64%
10	Devolución de impuestos	Análisis de la solicitud de devolución de impuestos (pagos de impuestos, retenciones en el origen), o 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 el departamento de registro de la solicitud. 5. O Ingresar a SRI en línea para acceder a los servicios transaccionales disponible <a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	<a href="https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-devolucion-de-impuestos">https://www.sri.gub.ec/web/guest/requisitos-devolucion-de-impuestos</a> o acudir con una clave de acceso para los servicios transaccionales del SRI	1. Recibe de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Análisis de la información presentada. 4. Emisión de la respuesta al trámite. 5. Notificación de la respuesta. 6. Activo del expediente. 7. O en caso de ser transaccional el proceso es automático.	Lunes a Miércoles de 08:00 a 17:00 / Jueves de 08:00 a 17:00 / Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Hasta 120 días	Ciudadanía en general y No Beneficiarios	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a> y <a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	SI Presencial - Portal transaccional	SI/NO	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	<a href="http://www.sri.gub.ec">www.sri.gub.ec</a>	214.271	1.102.666	85,64%

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
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 describirá el canal 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 (Especificar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Orientación y referencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina al 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, ciudadanías en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	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 período (mensual)	Número de ciudadanos/ ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo II	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
11	Atención a los derechos del contribuyente	Atención de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias frente 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 reclamo. 3. Dependiendo de los hechos. 4. O ingresar queja, sugerencia, reclamo o denuncia a través de los canales de atención ubicados en la página web institucional <a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	<a href="http://www.sunat.gob.pe">http://www.sunat.gob.pe</a> y <a href="http://www.sunat.gob.pe">http://www.sunat.gob.pe</a>	1. En caso de formularios físicos: Delegado y personal encargado de los procesos y remitir los formularios físicos a la Dirección Nacional para su clasificación, clasificación, ingreso al sistema, asignación secuencial numérica, corrección, archivo, y reintroducción a las agencias y áreas afectadas. 2. En caso de atención electrónica: apertura de bases de datos, revisión y entrega del correo para atención dependiendo del caso, clasificación, ingreso al sistema, asignación secuencial numérica, corrección, archivo, y reintroducción a las agencias y áreas.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 / 24 horas	Gratuito	7 a 15 días hábiles	Ciudadanía en general	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	SR Presencial - SR Móvil - SR Telefónico - POFIS - Redes Sociales - Página web	SI/NO	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	583	5.554	85,6%
12	Reclamos sobre el régimen tributario	Análisis del reclamo administrativo.	Presentar por escrito (ventanilla de servicios o de manera digital (canal electrónico)), la respectiva impugnación de los actos administrativos con los que se está de acuerdo con los fundamentos de hecho y de derecho en que se apoye, respaldada con el formulario de impugnación, representativa o pro-ponente.	1. La impugnación debe ser presentada en la forma y en la forma del comparendo, representativa o pro-ponente. NOTA: En el caso de impugnación por medios digitales, el archivo en formato PDF debe ser legible y podrá ser firmado de manera manual (escáner).	El contribuyente ingresa su reclamo administrativo, luego de haber sido a través de la ventanilla de atención o a través de la página web, se analiza y entrega la resolución correspondiente a los canales de atención que se han establecido para el efecto.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	120 días	Ciudadanía en general	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	SR Presencial	No	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	234	1.383	85,6%
13	Recurso de revisión	Análisis del recurso de revisión.	Presentar por escrito (ventanilla de servicios o de manera digital (canal electrónico)), la pretensión sobre el acto administrativo a ser revisado.	Actas firmes y expedientes que no incurran en causas de improcedencia de acuerdo al artículo 345 del Código Tributario.	El contribuyente ingresa su reclamo de revisión, luego de haber sido a través de la ventanilla de atención o a través de la página web, se analiza y entrega la resolución correspondiente a los canales de atención que se han establecido para el efecto.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	220 días	Ciudadanía en general	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	SR Presencial	No	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	49	352	85,6%
14	Consultas vinculadas 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. Ejecutar los requisitos establecidos en el artículo 336 del Código Tributario. También la presentación mediante correo.	Los requisitos se encuentran en el artículo 336 del Código Tributario.	1. Revisión de los requisitos, representación, y para la notificación, que se adjuntará. 2. La notificación de esta administración sobre el reclamo y la expedición de los fundamentos de hecho y de derecho en que se apoye, respaldada con el formulario de impugnación, representativa o pro-ponente. NOTA: En el caso de impugnación por medios digitales, el archivo en formato PDF debe ser legible y podrá ser firmado de manera manual (escáner).	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	30 días hábiles	Ciudadanía en general	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	SR Presencial	NO	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	87	467	85,6%
15	Emisión de turnos en línea	Generación y eliminación de turnos en línea y vía presencial.	1. Ingresar a la opción de reserva de SR en línea para acceder a las servicios transaccionales disponibles en el sistema. 2. Ingresar la información requerida e imprimir su boleto para la atención. 3. O Descargar la aplicación SR Móvil y utilizarla para la reserva de turnos en línea.	Descargar la APP de SR Móvil o acceder a la opción CTA previa disponible en el portal transaccional.	El proceso es automático.	SR Móvil de Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00, 24 horas en línea.	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	SI	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	2.569	25.215	85,6%	
16	Notificaciones, seguimiento de trámites y copias certificadas	Seguimiento de notificaciones, seguimiento de los trámites y copias certificadas.	1. Acceder al centro de atención del SR. 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 notificación o resolución. 7. Ingresar a la página web: <a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a> 8. Ingresar a SR en línea. 9. Ingresar a Trámites y Notificaciones. 10. Ingresar a Trámites y Notificaciones.	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	El proceso es automático.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 / 24 horas	Gratuito	Inmediato e hasta 10 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	SI	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	1.155.712	7.449.022	85,6%	
17	Sistema de identificación, verificación, validación, autenticación, registro y actualización física de entidades, personas naturales y jurídicas, producción nacional (SISAM)	Componentes físicos de seguridad y Aplicación móvil (SISAM) de verificación de sellos.	1. A través del aplicativo móvil y página SISAM <a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	Descargar la APP de SR (SISAM) para validación del componente físico de seguridad / Para los que requieren los CTA (producción de sellos electrónicos, servicios industriales y agrícolas) a través del aplicativo <a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	1. Proceso en línea en el que se analiza el pedido y se emite resolución de aprobación de ser el caso. 2. Se notifica a resolución con la aprobación de sellos CTA.	24 horas	Gratuito	Inmediato - SR SISAM validación / atención. Hasta la aprobación de resolución de CTA (4 días hábiles). Entrega de los sellos de acuerdo a los 40 días.	Ciudadanía en general / Productores nacionales e SISAM	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	SI/NO	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	0	95	85,6%	
18	Registro de ventas y copias de conformidad para la declaración del impuesto de Consumo Externo (ICE)	Productores e importadores de alcohol	1. Acceder al centro de atención del SR. 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 notificación o resolución. 7. Ingresar a la página web: <a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a> 8. Ingresar a SR en línea. 9. Ingresar a Trámites y Notificaciones.	Mantenimiento de producción, elaboración, fabricación de alcohol o similares.	El proceso es automático. El contribuyente ingresa la información en el Sistema.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 / 24 horas	Gratuito	Inmediato e hasta 2 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Personas naturales, sociedades productoras de alcohol	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	SI	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	10	1.383	85,6%	
19	Capacitaciones sobre el régimen tributario	El Servicio de Rentas Internas ofrece capacitaciones virtuales de forma gratuita a los ciudadanos con la finalidad de su conocimiento al cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. En la sección Quiérselo capacitaré encontrará: Podcasts, capacitaciones virtuales, videos tutoriales y guías para el contribuyente. Las capacitaciones virtuales de actualidad se ofrecen en dos modalidades: 1. Con certificado: El ciudadano debe crear un usuario y contraseña en la plataforma <a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	1. Ingresar a <a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a> 2. En enlaces de interés desde el botón Quiérselo capacitaré	No aplica	No aplica	Plataforma virtual disponible las 24 horas	Gratuito	No aplica	Ciudadanía en general	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	SI	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	<a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a>	7.175	11.000	85,6%	

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 detallan 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 (Hora, Día, Semana)	Tipo de Beneficiario 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, teléfono, 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 acumulado 3	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	<p>1. Requisitos Básicos Obligatorios: Cédula de identidad</p> <p>2. Certificado de votación - Substituto de información estadística.</p> <p>3. Requisitos Alternativos Obligatorios: Pasaporte electrónico - Certificado de presentación - Certificado de sustracción.</p> <p>4. Requisitos Especiales canal presencial: Carnet de extranjero - Carta de autorización en línea - Poder general de apoderado.</p> <p>5. Requisitos canal correo electrónico: Correo electrónico personal - Firma electrónica.</p> <p>6. Requisitos canal Quique: Usuario en Quique Ciudadanos - Firma electrónica</p>	<p>Procedimiento presencial:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acudir a una oficina de atención del SER.</li> <li>2. Solicitar el turno</li> <li>3. Esperar el turno</li> <li>4. Acudir a la ventanilla de atención</li> <li>5. Presentar los requisitos y documentación en su debido momento.</li> <li>6. Recibir la información.</li> </ol> <p>Procedimiento correo electrónico:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obtener la firma electrónica</li> <li>2. Descargar el formulario de solicitud en: <a href="http://www.firma.gub.ve">www.firma.gub.ve</a></li> <li>3. Completar el formulario de solicitud e imprimirlo en formato PDF</li> <li>4. Preparar como archivo adjunto los requisitos</li> <li>5. Enviar como electrónico de acuerdo a su jurisdicción tomando en cuenta la siguiente lista de direcciones:</li> </ol> <p>Procedimiento Quique:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ciudadano debe verificar la creación de una cuenta de Quique en su dispositivo electrónico.</li> <li>2. Ingresar a la página de inicio de Quique en: <a href="http://www.quique.gub.ve">www.quique.gub.ve</a></li> <li>3. Ingresar a la sección "Servicios" y seleccionar "Estadísticas"</li> <li>4. Seleccionar el tipo de estadística que desea consultar</li> <li>5. Ingresar los datos de búsqueda y seleccionar "Buscar"</li> <li>6. Recibir la información en su dispositivo electrónico.</li> </ol>	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 (Págs. web 081 - 04 horas)	Gratis	Oficio 8 días laborables web: inmediata	Ciudadanía en general		<a href="#">Inicio de Estadísticas de Tributación</a>	59 Presencial - Quique - correo electrónico - página web institucional	SI / NO	<a href="#">Inicio</a>	<a href="#">Inicio</a>	2	14	85,66%
21	Inteligencia para la gestión	Intercambio de información, ingenio tributario, Convenio 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	<p>1. Requisitos Básicos Obligatorios: Oficio de solicitud - entidad emisora</p> <p>2. Requisitos canal correo electrónico: Correo electrónico institucional (delegado o/ta) firmado electrónicamente</p> <p>3. Requisitos canal Quique: Usuario en Quique - Firma electrónica</p>	<p>1. Acudir a una oficina de atención del SER</p> <p>2. Solicitar el turno</p> <p>3. Esperar el turno</p> <p>4. Acudir a la ventanilla de atención</p> <p>5. Presentar la documentación de respaldo</p> <p>6. Recibir la información</p> <p>Procedimiento correo electrónico:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Descargar el formulario de firma electrónica en: <a href="http://www.firma.gub.ve">www.firma.gub.ve</a></li> <li>2. Completar el formulario de solicitud</li> <li>3. Preparar como archivo adjunto los requisitos</li> <li>4. Enviar como electrónico de acuerdo a su jurisdicción tomando en cuenta la siguiente lista de direcciones:</li> </ol> <p>Procedimiento Quique:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ciudadano debe verificar la creación de una cuenta de Quique en su dispositivo electrónico.</li> <li>2. Ingresar a la página de inicio de Quique en: <a href="http://www.quique.gub.ve">www.quique.gub.ve</a></li> <li>3. Ingresar a la sección "Servicios" y seleccionar "Inteligencia para la gestión"</li> <li>4. Seleccionar el tipo de servicio que desea consultar</li> <li>5. Ingresar los datos de búsqueda y seleccionar "Buscar"</li> <li>6. Recibir la información en su dispositivo electrónico.</li> </ol>	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	30 días	Personas jurídicas (sector público)		<a href="#">Inicio de Inteligencia para la Gestión</a>	59 Presencial - Quique - correo electrónico	NO	<a href="#">Inicio</a>	<a href="#">Inicio</a>	48	204	85,66%
22	Control de transacciones y mercancías	Control de mercancías, transacciones y operativas internacionales	1. Acercarse a la Secretaría Nacional e Zonal del Servicio de Rentas Internas. 2. Presentar su requerimiento por escrito (No requiere firma de allegado).	<p>1. Requisitos Básicos Obligatorios: Oficio de solicitud - entidad emisora</p> <p>2. Requisitos canal correo electrónico: Correo electrónico institucional (delegado o/ta) firmado electrónicamente</p> <p>3. Requisitos canal Quique: Usuario en Quique - Firma electrónica</p>	<p>1. Acudir a una oficina de atención del SER</p> <p>2. Solicitar el turno</p> <p>3. Esperar el turno</p> <p>4. Acudir a la ventanilla de atención</p> <p>5. Presentar la documentación de respaldo</p> <p>6. Recibir la información</p> <p>Procedimiento correo electrónico:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Descargar el formulario de firma electrónica en: <a href="http://www.firma.gub.ve">www.firma.gub.ve</a></li> <li>2. Completar el formulario de solicitud</li> <li>3. Preparar como archivo adjunto los requisitos</li> <li>4. Enviar como electrónico de acuerdo a su jurisdicción tomando en cuenta la siguiente lista de direcciones:</li> </ol> <p>Procedimiento Quique:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ciudadano debe verificar la creación de una cuenta de Quique en su dispositivo electrónico.</li> <li>2. Ingresar a la página de inicio de Quique en: <a href="http://www.quique.gub.ve">www.quique.gub.ve</a></li> <li>3. Ingresar a la sección "Servicios" y seleccionar "Control de transacciones y mercancías"</li> <li>4. Seleccionar el tipo de servicio que desea consultar</li> <li>5. Ingresar los datos de búsqueda y seleccionar "Buscar"</li> <li>6. Recibir la información en su dispositivo electrónico.</li> </ol>	De Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	15 días a 30 días	Ciudadanía en general	Secretaría Nacional e Zonal	<a href="#">Inicio de Control de Transacciones y Mercancías</a>	Presencial	No	<a href="#">Inicio</a>	<a href="#">Inicio</a>	18	131	85,66%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											"NO APLICABLE", debido a que el Servicio de Rentas Internas no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN											31/07/2022							
PERSONALIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN											MÉDICA							
ENTIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d)											DIRECCIÓN NACIONAL DE RELACIONACIÓN Y ASISTENCIA AL CIUDADANO							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d)											ECO MARIA FERNANDA PARRA ACOSTA							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN											<a href="mailto:info@ser.sri.gub.ve">info@ser.sri.gub.ve</a>							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN											(02) 246-320 EXTENSIÓN 6040							

NOTA: En el caso de que la entidad no ofrezca el PTC, deberá colocar una nota aclaratoria como se indica en el ejemplo. Si la entidad dispone del PTC deberá mostrar un enlace para que se direcciona el enlace para la ventanilla única. Se recordará a las entidades que las metadatos (1) y (2) están directamente relacionados, por lo que para el primer servicio, siempre deberá enlazarse a la matriz del literal (2) que es la solicitud de acceso a la información pública. En las matrices de los literales d) y f) deberán constar el mismo número de servicios manteniendo el orden respectivo.

