

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

di) 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 el usuario para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se debe 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 (por línea)	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	Las personas naturales o 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 la petición o requerimiento de información. 4. O ingresar a www.sri.gob.ec	http://www.sri.gob.ec/web/guest/home	1. Ingresar el trámite por secretaría. 2. Se realiza 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 plazos establecidos en la normativa vigente.	Ciudadanía en general	Agencias de Atención a nivel nacional	Mesa de atención	SRI Presencial	NO	Descargar formulario	Atención por ventanilla	5	132	94.84%
2	Catastro tributario (RUC)	Registro, actualización suspensión y obtención de certificados del Registro Único de Contribuyentes	1. Acudir al centro de atención del SRI 2. Solicitar el turno 3. Esperar el turno 4. Acudir a la ventanilla de atención 5. Presentar los requisitos y documentación de requerido. 6. Realizar cotización 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/requisitos-personas-naturales . Sociedades: https://www.sri.gob.ec/web/guest/requisitos-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 / SR en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 120 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	Agencias de Atención a nivel nacional	Mesa de atención - SRI en línea	SRI Presencial - Portal Transaccional	SI / NO	Requisitos	SRI en línea	552.335	2.498.594	94.84%
3	Catastro vehicular	Exoneración, Reducción o Rebaje Especial de Impuestos Vehiculares, corrección de información de transferencias de dominio, cambio de servicio, cambio de categoría y clase y subclase, creación de subcategorías, registros de centros, otras transferencias de dominio, reverso de transacciones, cambio de estado del vehículo, eliminación o actualización de observaciones, eliminación de transferencias de dominio (levantamiento 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 requerido. 6. Realizar cotización 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/requisitos-personas-naturales . Sociedades: https://www.sri.gob.ec/web/guest/requisitos-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 / SR en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 5 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	Agencias de Atención a nivel nacional	Mesa de atención - SRI en línea	SRI Presencial - Portal Transaccional	SI / NO	Requisitos	SRI en línea	210.773	2.264.300	94.84%
4	Autorización para la emisión de comprobantes de venta, retenidos y documentos complementarios	Emisión y control del registro de transacciones respecta a las autorizaciones de empresas 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 requerido. 6. Realizar cotización 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 / SR en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 15 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	SRI en línea	SRI en línea	Portal Transaccional	SI	No aplica	SRI en línea	1.561.781	6.935.870	94.84%
5	Emisión de claves para el ingreso a los servicios en línea del Servicio de Rentas Internas	Gestión de las claves para acceder a los servicios transaccionales del Servicio de Rentas Internas a través 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 requerido. 6. Realizar cotización 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/requisitos-personas-naturales . Sociedades: https://www.sri.gob.ec/web/guest/requisitos-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 / SR en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 5 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	Agencias de Atención a nivel nacional	Mesa de atención - SRI en línea	SRI Presencial - Portal Transaccional	SI / NO	Acceso	SRI en línea	152.840	761.817	94.84%
6	Entrega y recepción de información fiscal (declaraciones de impuestos)	Declaraciones y anexos que requiere la Administración Tributaria respecto a la información fiscal de los 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 requerido. 6. Realizar cotización 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 / SR en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 180 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	SRI en línea	SRI en línea	Portal Transaccional	SI	Requisitos	SRI en línea	1.664.967	12.109.117	94.84%
7	Gestión de pago de deudas y obligaciones tributarias	Consolidación de valores a recaudar, registro de los valores y estados de la recaudación.	1. 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 cumplimiento 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/requisitos-personas-naturales . Sociedades: https://www.sri.gob.ec/web/guest/requisitos-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 https://www.sri.gob.ec/web/guest/compra-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 / SR en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 120 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	Agencias de Atención a nivel nacional	Mesa de atención - SRI en línea	SRI Presencial - Portal Transaccional	SI / NO	Requisitos	SRI en línea	50.067	245.919	94.84%
8	Gestión de reintegro tributario	Análisis y consolidación de valores a reintegrar, registro de los valores y estados del reintegro, reintegro de valores, administración de títulos valores, solicitud de compensación a valores.	1. Ser beneficiario del reintegro de valores, que ha sido establecido en un acto administrativo o judicial. 2. Ser tenedor de títulos con valor tributario	Que exista un acto administrativo o judicial en el que se disponga el reintegro de valores o ser tenedor de títulos con valor tributario registrados en el Servicio de Rentas Internas	El proceso no requiere solicitud. Se siendo conforme lo dispuesto en el acto administrativo o judicial. Existen procesos complementarios de registro de cuentas, transacciones de títulos valor, entre otros, que se realizan mediante servicios electrónicos o tramites.	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SR en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 30 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	Agencias de Atención a nivel nacional	Mesa de atención - SRI en línea	SRI Presencial - Portal Transaccional	SI / NO	No aplica	SRI en línea	6.055	52.499	94.84%
9	Gestión de cuenta bancaria	Registro, actualización suspensión y eliminación de cuenta bancaria	1. Acudir al centro de atención del SRI 2. Solicitar el turno 3. Esperar el turno 4. Acudir a la ventanilla de atención 5. Presentar los requisitos y documentación de requerido. 6. Realizar cotización 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 Papeleta de retención o certificado de presentación 3. Formulario de Autorización de Débito Automático (registro de Convenio de débitos) 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. Cobro del tercio 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.	Si los requisitos no son los correctos debe informarse al contribuyente de Rentas Internas y Plural Tributario. Si los requisitos están correctos debe ingresar al sistema de declaraciones contribuyentes especiales para el registro de convenio	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SR en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 5 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	Agencias de Atención a nivel nacional	Mesa de atención - SRI en línea	SRI Presencial - Portal Transaccional	SI	Requisitos	SRI en línea	17.219	148.734	94.84%
10	Devolución de impuestos	Análisis de la solicitud de devolución de impuestos dentro del período, imputados en exceso, de la verificación del cumplimiento de condiciones para la devolución de impuestos.	1. Acercarse a cualquier oficina del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional. 2. Solicitar un turno de atención. 3. Presentar los requisitos establecidos en la página web del SRI. 4. Solicitar el cumplimiento del registro de la solicitud. 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/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 acceder a servicios en línea el proceso es automático	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SR en línea 24 horas	Gratuito	Hasta 120 días	Ciudadanía en general y No Residentes	Agencias de Atención a nivel nacional	Mesa de atención - SRI en línea	SRI Presencial - Portal Transaccional	SI / NO	Requisitos	SRI en línea	98.699	657.045	94.84%

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

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

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la 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 (por línea)	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 formulario para presentación de queja, sugerencia, felicitación o denuncia. 3. Depositar en los buzones. 4. O ingresar queja, sugerencia, felicitación o denuncia a través de SR Móvil o los buzones ubicados en la página web institucional disponible www.sri.gov.ec .	http://www.sri.gov.ec/web/guest/home o email caso-de-subseccion@moval.sri.gov.ec	1. En caso de formularios físicos: Delegados y personal en cargo abren los buzones y venen los formularios físicos a la Dirección Nacional para la Identificación, clasificación, ingreso al sistema, asignación secuencial numérica, contextualización, 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 dependiendo del caso, clasificación, ingreso al sistema, asignación secuencial numérica, contextualización, archivo y retroalimentación a las agencias y áreas afectadas.	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SR en línea 24 horas.	Gratis	7 a 15 días hábiles	Ciudadanía en general	Atención de Atención al Ciudadano	Página de atención	SR Presencial SR Móvil SR Telefónica POSS Redes Sociales Página web	SI / NO	Requisitos	Información	1.643	6.112	94.84%
12	Reclamos sobre el régimen tributario	Análisis del reclamo administrativo.	Presentar por escrito (ventanilla de servicio) o de manera digital (casilla electrónica) la respectiva impugnación a los actos administrativos con los que se va de acuerdo.	"Escriba de la reclamación que contenga los requisitos dispuestos en el artículo 119 del Código Tributario 1. La designación de la autoridad administrativa ante quien se lo formule; 2. El nombre y apellido del componente, 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 actual, y 4. Mención del acto administrativo objeto del reclamo y la exposición de los fundamentos de hecho y de derecho en que se apoya, respaldados con evidencia documental. 5. La petición o pretensión concreta que se formule; y, 6. La firma del componente, representante o procurador. NOTA: En el caso de ingreso por medios digitales, el archivo en formato PDF debe ser legible y podrá ser firmado de manera manual o digital."	El contribuyente ingresa su reclamo administrativo, luego en base a la línea o tipo de trámite se valida la asignación correspondiente a un analista, el mismo que procesa el reclamo aparturando un proceso probatorio luego de transcurrido este término, se analiza y emite la resolución correspondiente, la misma que debe notificarle dentro del plazo establecido para el efecto.	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00	Gratis	120 días	Ciudadanía en general	Oficinas del SRI a nivel nacional	www.sri.gov.ec	SR Presencial	No	No aplica	No aplica	116	941	94.84%
13	Recurso de revisión	Análisis del recurso de revisión.	Presentar por escrito (ventanilla de servicio) o de manera digital (casilla electrónica), la pretensión sobre el acto administrativo a ser revisado.	Actos firmes y ejecutoriados que no incurran en causales de improcedencia de acuerdo al artículo 145 del Código Tributario	El contribuyente ingresa su recurso de revisión asignación correspondiente a un analista, el mismo que procesa el reclamo aparturando 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 notificarle cumpliendo los plazos internos establecidos para el efecto, no hay plazo legal	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00	Gratis	250 días	Ciudadanía en general	Oficinas del SRI a nivel nacional	www.sri.gov.ec	SR Presencial	No	No aplica	No aplica	22	249	94.84%
14	Consultar 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 podrá 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 respalda el servicio brindado. 4. Archivo del expediente.	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00	Gratis	30 días hábiles	Ciudadanía en general	Dirección General	Dirección General	SR Presencial	NO	Requisitos	SR en línea	-	87	94.84%
15	Emisión de turnos en línea	Generación y eliminación de turnos en línea y citas presenciales.	2. Ingrese la información requerida e imprima su turno para su atención. 3. O Descargue la aplicación SR Móvil y seleccione la opción turnos en línea.	Descargar la APP de SR Móvil o acceder a la opción CITA previa disponible en el portal transaccional	El proceso es automático	SR Móvil Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SR en línea 24 horas	Gratis	Instantáneo	Ciudadanía en general	SR en línea	SR en línea	Portal transaccional	SI	Requisitos	SR en línea	21.133	76.339	94.84%
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 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 1. Ingresar a la página web institucional 2. Ingresar a SR 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 la opción de consulta del proceso de notificaciones.	En caso de que el servicio requerido se encuentre disponible en el portal transaccional debe contar con una clave de acceso, si el servicio es automatizado. Para los trámites que ingresan a través del canal presencial, se deberá adjuntar una carta o solicitud.	El proceso es automático	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SR en línea 24 horas	Gratis	Instantáneo o hasta 10 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	SR en línea	SR en línea	SR en línea	SI	No aplica	SR en línea	3.442.922	18.817.477	94.84%
17	Sistema de identificación, marcación, autorización, rastreo y trazabilidad fiscal 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	Descargar la APP de SR (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.simar.ec .	1. Proceso en línea en el que se analiza el pedido y se emite la resolución de aprobación de su caso. 2. Se notifica la resolución con la aprobación de los CFS.	24 horas	Gratis	Instantáneo - SR SIMAR validación / atención hasta la aprobación de resolución de CFS a días laborales. Entrega de los cupos de alcohol hasta 40 días.	Ciudadanía en general / Productores de bebidas y SIMAR	caso_simar@sri.gov.ec	caso_simar@sri.gov.ec	como electrónico - página web institucional - SR SIMAR	SI / NO	No aplica	https://www.sri.gov.ec/web/guest/simar (fondee consulta información) https://www.simar.ec/web/guest/quejas (para acceder al aplicativo de validación de CFS)	24	185	94.84%
18	Registro de venta y cupos de alcohol para la autorización del impuesto a los Consumos Especiales (ICE)	Productores e importadores de alcohol.	1. Acudir 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 contextualización 7. O ingresar a la página web www.sri.gov.ec 8. Ingresar a SR en línea 9. Ingresar usuario y clave en el sitio que el servicio se encuentre disponible de forma automatizada.	Mantenga actividad de producción, elaboración, fabricación de alcohol o similares	Es automático. El contribuyente ingresa la información en el Sistema.	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SR en línea 24 horas	Gratis	Instantáneo o hasta 2 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Personas naturales, sociedades productoras de alcohol	SR en línea	SR en línea	Ventanilla, correo electrónico, call center	SI	No aplica	SR en línea	476	2.552	94.84%
19	Capacitaciones sobre el régimen tributario	El Servicio de Rentas Internas ofrece capacitaciones virtuales de forma gratuita a la ciudadanía con la finalidad de incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. En la opción Quiéno capacitarme encontraré: Podcasts, capacitaciones virtuales, videos tutoriales y guías para el contribuyente Las capacitaciones virtuales de autoeducación 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.gov.ec 2. En enlaces de interés escoga la opción Quiéno capacitarme	No aplica	No aplica	Plataforma virtual disponible los 24 horas	Gratis	No aplica	Ciudadanía en general	No aplica	No aplica	Página web	SI	Capacitación	18.209	87.722	94.84%	

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

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

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la 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 (por línea)	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 - Solicitar información estadística 2. Requisitos Alternativos Obligatorios: Pasaporte ordinario - Certificado de presentación - Certificado de exención; 3. Requisitos Especiales canal presencial: Carnet de refrigerio - Carta de autorización en línea - Poder general de respecta; 4. Requisitos canal correo electrónico/ Correo electrónico personal - Firma electrónica; 5. Requisitos canal Quijux: Usuario en Quijux 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.gub.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 teniendo en cuenta la siguiente lista de contactos: https://www.ec.gob.ec/Documentos/Info/Contactos/Desarrollo%20Jurisdiccional%20por%20provincia 8. Recibir la respuesta a su correo electrónico. Procedimiento Quijux: 1. El ciudadano debe solicitar la creación de una cuenta de Quijux al correo electrónico quijux@ec.gob.ec , adjuntando la siguiente información: * Nombre y apellidos completos * Número de cédula de identidad o ciudadanía * * Correo electrónico válido * * Dirección residencial 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.gestiondocumental.gub.ec 4. Ingresar número de cédula y contraseña 5. Crear la solicitud del trámite 6. Adjuntar los requisitos y anexos (No deben superar los 20Mb) 7. Crear la solicitud 8. Recibir la respuesta a través del correo electrónico	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / Página web SRI - 24 horas	Gratuito	Oficio: 8 días laborables web: inmediato	Ciudadanía en general	Agencias de Atención a Interjurisdiccional / Página web institucional	Mesa de atención, Estadísticas	SRI Presencial - Quijux - correo electrónico- página web institucional	SI / NO	No aplica	Estadísticas	2	34	94.84%
21	Inteligencia para la gestión	Intercambio de información, ringos tributarios, Convenios para better Double imposition, 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 (pejuro oficio firmado electrónicamente); 3. Requisitos canal Quijux: Usuario en Quijux - 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.gub.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 teniendo en cuenta la siguiente lista de contactos: https://www.ec.gob.ec/Documentos/Info/Contactos/Desarrollo%20Jurisdiccional%20por%20provincia 8. Recibir la respuesta a su correo electrónico. Procedimiento Quijux: 1. El funcionario firmante de la entidad externa deberá contar con una cuenta activa en Quijux 2. Ingresar a la página web: www.gestiondocumental.gub.ec 3. Ingresar número de cédula y contraseña 4. Crear la solicitud del trámite 5. Adjuntar los requisitos y anexos (No deben superar los 20Mb) 7. Enviar la solicitud	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00	Gratuito	30 días	Personas jurídicas (sector público)	Agencias de Atención a Interjurisdiccional / Página web institucional	Mesa de atención	SRI Presencial - Quijux - correo electrónico	NO	No aplica	No aplica	69	220	94.84%
22	Control de transacciones y mercancías	Control de mercancías, transacciones y operativas interinstitucionales	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)	1. Requisitos especiales (cuando aplique): - <u>Colegiatura;</u> - <u>Cédula o pasaporte (original);</u> - <u>Carta de autorización (original);</u> - <u>Carta de solicitud a petición;</u> - <u>Requisitos especiales (cuando aplique);</u> - <u>Carta de autorización simple;</u> - <u>Poder especial o general</u>	1. Revisión de requisitos. 2. Análisis de la solicitud. 3. Respuesta 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 y Fraccionamiento del Servicio de Rentas Internas para continuar con el flujo del proceso.	De Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00	Gratuito	15 días a 90 días	Ciudadanía en general	Secretaría Nacional o Zonal	Mesa de atención, Sit en línea	Presencial	No	No aplica	No aplica	8	54	94.84%
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											"NO APLICA", debido a que (nombre completo de la entidad) no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)							
El porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio, corresponde al valor del Indicador Homologado "ERIC: 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.gub.ec .																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											EQ/MM/AAAA 30/06/2010							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
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):											https://www.gub.ec ING. SANTIAGO ANDRADE MONTENEGRO							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											quejuda@ec.gub.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 1 916 300 EXTENSIÓN 18540							

NOTA: En el caso de que la entidad no utilice el PTC, deberá colocar una nota aclaratoria como se indica en el ejemplo. Si la entidad dispone del PTC, deberá realizar un enlace para que se dirija al enlace para la ventanilla única.

Se recuenta a las entidades que las matrices d), f1) y f2) están directamente relacionadas, por lo que para el primer servicio, siempre deberá enlazarse a la matriz del literal f2) que es la solicitud de acceso a la información pública. En las matrices de los literales d) y f1) deberán constar el mismo número de servicios manteniendo el orden respectivo.