

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)	Formas 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)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Acceso a la información pública	Acceso a la Información Pública	Las personas naturales o jurídicas puede acceder a la información del Servicio de Rentas Internas	1. Acercarse a cualquier oficina del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional. 2. Solicitar un turno de atención. 3. Ingresar la petición o requerimiento de información 4. O Ingresar a www.sri.gob.ec	1. Ingresar el trámite por secretaria. 2. Se reasigna el trámite al departamento que le corresponde en función del tema requerido. 3. El departamento responsable genera la respuesta. 4. Se entrega a secretaria 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	Accesos de Atención a nivel nacional	Ver descripción manual	SRI Presencial	NO	Descargar Formulario	Atención por ventanilla	7	51	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 constatación 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 requiera clave de acceso acceder al portal transaccional.	1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalde 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	Accesos de Atención a nivel nacional	Ver descripción manual	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	Presencial	SRI en línea	499.486	5.784.202	78,83%
3	Catastro vehicular	Exoneración, Reducción o Rebaja Especial de Impuestos Vehiculares, conversión de información de transferencias de dominio, cambio de servicio, cambio de categoría y clase y subclase, creación de subcategorías, registros de contratos, Clases, transferencias de dominio, reverso de eliminación, cambio de estado del vehículo, eliminación o actualización de observaciones, eliminación de transferencias de dominio (levantamiento de datos), prescripción de Impuestos Vehiculares.	1. Acudir al centro de atención del SRI 2. Solicitar el turno 3. Esperar el turno 4. Acudir a la ventanilla de atención 5. Presentar los requisitos y documentación de respaldo 6. Recibir constatación 7. 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 requiera clave de acceso acceder al portal transaccional.	1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalde 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	Accesos de Atención a nivel nacional	Ver descripción manual	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	Presencial	SRI en línea	150.061	2.182.225	78,83%
4	Autorización para la emisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios	Emisión y control del registro de transacciones respecto a las 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 constatación 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 respalde 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	SRI en línea	Ver descripción manual	Portal transaccional	SI	No aplica	SRI en línea	1.485.823	15.849.180	78,83%
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 respaldo 6. Recibir constatación 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 requiera clave de acceso acceder al portal transaccional.	1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalde 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	Accesos de Atención a nivel nacional	Ver descripción manual	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	Presencial	SRI en línea	194.476	2.451.077	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 constatación 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 respalde 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	SRI en línea	Ver descripción manual	SRI Presencial - Portal transaccional	SI	Presencial	SRI en línea	2.698.680	24.208.728	78,83%
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 requerimiento de información 5. O Ingresar a SRI en línea para acceder a los servicios transaccionales de forma automatizada www.sri.gob.ec	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 requiera clave de acceso acceder al portal transaccional. https://www.sri.gob.ec/web/guest/consulta-y-pago	1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalde 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	Accesos de Atención a nivel nacional	Ver descripción manual	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	Presencial	SRI en línea	36.344	414.649	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 títulos valores, solicitud de compensación de valores.	1. Ser beneficiario del reintegro de valores, que ha sido establecido en un acto administrativo o judicial 2. Ser tenedor de 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 atiende conforme lo dispuesto en el acto administrativo o judicial. Existen procesos complementarios de registro de cuentas, transacciones de títulos valores, entre otros, que se realizan mediante servicio electrónico o trámite.	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	Accesos de Atención a nivel nacional	Ver descripción manual	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	No aplica	SRI en línea	17.057	117.616	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 constatación 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 tenedor 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.	El funcionario de ventanilla verifica los requisitos. Si los requisitos no son los correctos debe informarle al contribuyente lo faltante, y finaliza el proceso. 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 / SRI en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 5 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	Accesos de Atención a nivel nacional	Ver descripción manual	SRI Presencial - Portal transaccional	SI	Presencial	SRI en línea	17.767	207.445	78,83%
10	Devolución de impuestos	Análisis de la solicitud de devolución de impuestos (pagos debidos, indobidos o en exceso) 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 la devolución de ingresos de la solicitud 5. O Ingresar a SRI en línea para acceder a los servicios transaccionales de forma automatizada www.sri.gob.ec	https://www.sri.gob.ec/web/guest/como-solicitar-devolucion-de-mis-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 / SRI en línea 24 horas	Gratuito	Hasta 120 días	Ciudadanía en general y No Residentes	Accesos de Atención a nivel nacional	Ver descripción manual	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	Presencial	SRI en línea	172.086	1.611.693	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, etc.)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio 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 o felicitación. 3. Depositar 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.gov.ec .	https://www.sri.gov.ec/web/queja/home o en el caso de aplicación Móvil descargar la APP.	1. En caso de formularios físicos: Delegados y personal encargado abrirá los buzones y remitirá 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 dependiendo 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	Enlace de Atención a los derechos	Enlace de atención a los derechos	SRI Presencial - SRI Móvil - SRI Teletexto - PQDSF - Redes Sociales - Página web	SI / NO	Enlace	Enlace	310	6.460	78,83%
12	Reclamos sobre el régimen tributario	Análisis del reclamo administrativo.	Presentar por escrito (ventanilla de servicios) o de manera digital (canales electrónicos), la respectiva impugnación a los actos administrativos con los que se está de acuerdo.	"Escrito 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 formula; 2. El nombre y apellido del compareciente; el derecho por el que lo hace; el número del registro de contribuyentes, o el de la cédula de identidad, en su caso; 3. La indicación de su domicilio permanente, y para notificaciones, el que utilizare; 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 en base a la línea o tipo de trámite se valida la asignación correspondiente a un analista, el mismo que procesa el reclamo aperturando un periodo probatorio. Luego de transcurrido este término, se analiza y emite la resolución correspondiente, la misma que debe notificarse dentro del plazo establecido para el efecto.	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00	Gratuito	120 días	Ciudadanía en general	Oficinas del SRI a nivel nacional	www.sri.gov.ec	SRI Presencial	No	Enlace	Enlace	329	2.751	78,83%
13	Recurso de revisión	Análisis del recurso de revisión.	Presentar por escrito (ventanilla de servicios) o de manera digital (canales electrónicos), la pretensión sobre el acto administrativo a ser revisado.	Actos firmes y ejecutoriados 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 analista, el mismo que procesa el reclamo aperturando la instrucción del sumario respectivo. Luego de transcurrido este término, se emite providencia de cierre de sumario, y se analiza y emite la resolución correspondiente, la misma que debe notificarse cumpliendo los plazos internos establecidos para el efecto, no hay plazo legal	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00	Gratuito	250 días	Ciudadanía en general	Oficinas del SRI a nivel nacional	www.sri.gov.ec	SRI Presencial	No	Enlace	Enlace	127	917	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 se podrán hacer mediante quipux.	Los requisitos se encuentran en el artículo 136 del Código Tributario	1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalde el servicio brindado. 4. Archivo del expediente.	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00	Gratuito	30 días hábiles	Ciudadanía en general	Dirección General	Dirección General	SRI Presencial	NO	Enlace	Enlace	477	975	78,83%
15	Emisión de turnos en línea	Generación y eliminación de turnos en línea y citas previas.	1. Ingrese a la opción cita previa de SRI en línea para acceder a los servicios transaccionales disponible www.sri.gov.ec 2. Ingrese la información requerida e imprima su turno para la atención. 3. O Descargue la aplicación SRI Móvil y seleccione la opción turnos en línea.	Descargar la APP de SRI Móvil o acceder a la opción CITA previa disponible en el portal transaccional	El proceso es automático	SRI móvil de Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SRI en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	SRI en línea	SRI en línea	Portal transaccional	SI	Enlace	Enlace	3.024	141.891	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 7. 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 notificaciones	En caso de que el servicio requerido se encuentre disponible en el portal transaccional debe contar con una clave de acceso, el servicio es autenticado. Para los trámites que ingresan a través del canal presencial, se deberá adjuntar una carta o solicitud.	El proceso es automático	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SRI en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 10 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	SRI en línea	SRI en línea	SRI en línea	SI	Enlace	Enlace	1.180.888	23.052.447	78,83%
17	Sistema de identificación, marcación, autenticación, 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 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 de aplicativo web www.simar.ec .	1. Proceso en línea en el que se analiza el pedido y se emite resolución de aprobación de ser el caso. 2. Se notifica la resolución con la aprobación de los CFS.	24 horas	Gratuito	Inmediato - SRI SIMAR validación / atención hasta la aprobación de resolución de CFS 4 días laborales. Entrega de los cupos de alcohol hasta 40 días.	Ciudadanía en general / Productores sujetos a SIMAR	correo: simar@sri.gov.ec	correo: simar@sri.gov.ec	como electrónico - página web institucional - SRI SIMAR	SI / NO	Enlace	https://www.sri.gov.ec/web/queja.html (donde consta información) https://www.simar.ec/web/queja.html (donde consta información) https://www.simar.ec/web/queja.html (donde consta información)	35	339	78,83%
18	Registro de venta y cupos de alcohol para la exoneración del Impuesto a los Consumos Especiales (ICE)	Productores e importadores de alcohol.	1. Acudir al centro de atención del SRI 2. Solicitar el turno 3. Esperar el turno 4. Acudir a la ventanilla de atención 5. Presentar los requisitos y documentación de respaldo 6. Recibir contestación 7. O ingresar a la página web: www.sri.gov.ec 8. Ingresar a SRI en línea 9. Ingresar usuario y clave en caso de que el servicio se encuentre disponible de forma electrónica	Mantenga actividad de producción, elaboración, fabricación de alcohol o similares	Es automático. El contribuyente ingresa la información en el sistema.	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 / SRI en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 2 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Personas naturales, sociedades productoras de alcohol	SRI en línea	SRI en línea	Ventanilla, como electrónico, call center	SI	Enlace	Enlace	368	3.960	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 incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. En la sección Quiero capacitarme encontraré: Podcasts, capacitaciones virtuales, videos tutoriales y guías para el contribuyente Las capacitaciones virtuales de autoestudio 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. Ingrese a www.sri.gov.ec 2. En enlaces de interés escoja la opción Quiero capacitarme	No aplica	No aplica	Plataforma virtual disponible las 24 horas	Gratuito	No aplica	Ciudadanía en general	Enlace	Enlace	Página web	SI	Enlace	Enlace	6.123	64.462	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 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 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, etc.)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio 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 - Solicited de información estadística. 2. Requisitos Alternativos Obligatorios: Pasaporte ordinario - Certificado de presentación - Certificado de exención; 3. Requisitos Especiales canal presencial: Carnet de refugio - Carta de autorización en línea - Poder general o especial; 4. Requisitos canal correo electrónico: Correo electrónico personal - Firma electrónica. 5. Requisitos canal Quiqup: Usuario en Quiqup ciudadano - Firma electrónica -	Procedimiento presencial: 1. Acudir al centro de atención del SRI 2. Esperar 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.gov.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 al correo de su jurisdicción tomando en cuenta la siguiente lista de contactos: https://www.ec.gob.ec/Documentos/AFirmas/Portafirmas/Desarrollo/97873774f479-4d36-8666-4445251a2926/Estado%20de%20conexi%20electr%20C%20Instituci%20es.pdf 8. Recibir la respuesta a su correo electrónico. Procedimiento Quiqup: 1. El ciudadano debe solicitar la creación de una cuenta de Quiqup al correo electrónico qmiza@sri.gov.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.gestiondocumental.gov.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 / Página web 24 horas	Gratis	Oficio: 8 días laborales web: inmediato	Ciudadanía en general	Acceso de Atención a por internet	Vea de manera Presencial	SRI Presencial - Quiqup - correo electrónico - página web institucional	SI / NO	Ver link	Ver link	2	33	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 Quiqup: Usuario en Quiqup - 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.gov.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 tomando en cuenta la siguiente lista de contactos: https://www.ec.gob.ec/Documentos/AFirmas/Portafirmas/Desarrollo/97873774f479-4d36-8666-4445251a2926/Estado%20de%20conexi%20electr%20C%20Instituci%20es.pdf 8. Recibir la respuesta a su correo electrónico. Procedimiento Quiqup: 1. El funcionario firmante de la entidad externa deberá contar con una cuenta activa en Quiqup 2. Ingresar a la página web: www.gestiondocumental.gov.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)	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00	Gratis	30 días	Personas jurídicas (sector público)	Acceso de Atención a por internet	Vea de manera	SRI Presencial - Quiqup - correo electrónico	NO	Ver link	Ver link	71	955	78.83%
22	Control de transacciones y mercancías	Control de mercancías, transacciones y operativos 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).	Obligatorio: <u>Cédula o pasaporte legítimos</u> <u>Certificado de votación (original)</u> <u>Carta de solicitud o petición</u> Requisitos especiales (cuando aplique): <u>Carta de autorización especial</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 Financiero del Servicio de Rentas Internas para continuar con el trámite 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	Vea de manera por internet	Presencial	No	Ver link	Ver link	41	117	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 "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.gob.ec.

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	02/06/2024
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/10/2021
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - (LITERAL e):	MESES
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL e):	DIRECCION NACIONAL DE RECAUDACION Y ASISTENCIA AL CIUDADANO
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	ARG. MARIA BERNARDA CAJERO FRIGONE
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	informacion@seri.gob.ec
	(02) 3 936 300 EXTENSIÓN 18540