

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

de 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 dependencia que ofrece el servicio (Indicar la página de dirección a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial. (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Acceso a la información pública	Acceso a la Información Pública	Las personas naturales o jurídicas 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 página o requerimiento de información. 4. O ingresar a www.sri.gob.ec	1. Ingresar el trámite por secretaría. 2. Se realiza e idemita 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 17:00	Gratuito	De acuerdo al tipo de trámite se considerará el tiempo de respuesta, según los plazos establecidos en la normativa vigente.	Ciudadanía en general	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	SRI Presencial	NO	www.sri.gob.ec	Atención por ventanilla	9	32	85,87%
2	Catastro tributario (RUC)	Registro, actualización suscripción 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. Hacer 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 autenticada.	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 autenticado. 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 17:00 / SRI en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 120 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	517.491	3.213.841	85,87%
3	Catastro vehicular	Exoneración, Reducción o Rebaja Especial de Inmuebles Vehiculares, corrección de información de transferencia de dominio, cambio de servicio, cambio de categoría y clase y subclase, creación de subcategorías, registros de contratos, Otras transferencias de dominio, reventa de transacciones, cambio de estado del vehículo, eliminación o actualización de observaciones, eliminación de transferencias de dominio (devolución de status), desespejado de vehículos.	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. Hacer 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 autenticada.	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 autenticado. 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 17:00 / SRI en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 5 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	180.804	1.133.566	85,87%
4	Autorización para la emisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios	Emisión y control del registro de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios	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. Hacer 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 autenticada.	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 17:00 / SRI en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 15 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	Portal transaccional	SI	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	831.068	5.371.795	85,87%
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. Hacer 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 autenticada.	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 autenticado. 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 17:00 / SRI en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 5 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	260.426	1.655.313	85,87%
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. Hacer 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 autenticada.	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 su trámite la carta o portafolio.	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 17:00 / SRI en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 180 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	SRI Presencial - Portal transaccional	SI	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	1.286.818	14.246.891	85,87%
7	Gestión de pago de deudas y obligaciones tributarias	Consolidación de valores a recargar, 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 y documentación de respaldo 4. Solicitar el requerimiento de información 5. O ingresar a SRI en línea para acceder a los servicios transaccionales disponible 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 autenticado. 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 17:00 / SRI en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 120 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	48.689	336.778	85,87%
8	Gestión de reintegro tributario	Análisis y consolidación de valores a reintegrar, registro de los valores y estado 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 deudor de títulos con valor tributario	Que exista un acto administrativo o judicial en el que se dispuso el reintegro de valores o el tenedor de títulos con valor tributario registrado en el Servicio de Rentas Internas.	El proceso no requiere solicitud. Se atende 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 trámites.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 / SRI en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 30 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	2.882	17.413	85,87%
9	Gestión de cuenta bancaria	Registro, actualización suscripción 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. Hacer 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 autenticada.	1- Presentación de la Cédula o pasaporte 2- Presentación de la Hojalet de retención o certificado de presentación. 3- Formulario de Autorización de Débito Automático (registro de Convenio de débito) 4- Carta de autorización en caso que tramite sea realizado por terceros. 5- Copia de la cédula de identidad del titular el trámite se realiza por terceros 6- Cédula del titular 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	El funcionario de ventanilla verifica los requisitos no son los correctos debe informar al contribuyente lo fallado, y finaliza el proceso. Si los requisitos están correctos debe ingresar al sistema de declaraciones, contribuyentes especiales para su registro de convenio	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 / SRI en línea 24 horas	Gratuito	Inmediato o hasta 5 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	SRI Presencial - Portal transaccional	SI	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	53.819	300.045	85,87%
10	Devolución de impuestos	Análisis de la solicitud de devolución de impuestos (pagos indebidos, inabundantes 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 del ingreso 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-irs-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 17:00 / SRI en línea 24 horas	Gratuito	Hasta 120 días	Ciudadanía en general y No Residentes	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	SRI Presencial - Portal transaccional	SI / NO	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	585.024	1.463.531	85,87%

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

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

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
11	Atención a los derechos del contribuyente	Atención de quejas, sugerencias, felicitaciones y demandas 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. Describir en su totalidad. 4. O Ingresar queja, sugerencia, felicitación o denuncia a través de SR Móvil o los botones ubicados en la página web institucional disponible www.sri.gob.ec	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	1. En caso de formularios físicos: Delegados y personal encargado de los buzones y remite los formularios físicos a la Dirección Nacional para la identificación, clasificación, ingreso al sistema, asignación secuencial numérica, contabilización, archivo, y retroalimentación a los 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, contabilización, archivo, y retroalimentación a las agencias y áreas.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 / SR en línea 24 horas	Gratis	7 a 15 días hábiles	Ciudadanía en general	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	SRi Presencial - SRi Móvil - SRi Telefónico - PCCSF - Redes Sociales - Página web	SI / NO	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	700	4.248	85,87%
12	Reclamos sobre el régimen tributario	Análisis del reclamo administrativo.	Presentar por escrito (ventanilla de servicio) o de manera digital (canales electrónicos), la respectiva impugnación a los actos administrativos con los que no está de acuerdo	1. En caso de la reclamación que conlleva los requisitos dispuestos en el artículo 119 del Código Tributario: 1. La designación de la autoridad administrativa ante quien se la formula; 2. El nombre y apellido del compareciente; el derecho por el que se hace el reclamo del registro de contribuyente, o el de la cédula de identidad, en su caso; 3. La indicación de su domicilio permanente, y para notificaciones, el que se utilice; 4. Mención del acto administrativo objeto del reclamo y la expresión de los fundamentos de hecho y de derecho en que se funda, expuestos clara y sucintamente; 5. La petición o pretensión concreta que se formula; 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 digitalmente.	El contribuyente ingresa su reclamo administrativo, luego en base a la línea de tipo de reclamo se valida la asignación correspondiente a un analista, el mismo que procesa el reclamo aportando un protocolo 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 17:00	Gratis	120 días	Ciudadanía en general	Oficina del SRi a nivel nacional	www.sri.gob.ec	SRi Presencial	No	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	217	1.337	85,87%
13	Recurso de revisión	Análisis del recurso de revisión.	Presentar por escrito (ventanilla de servicio) o de manera digital (canales electrónicos), la pretensión sobre el acto administrativo a ser revisado	Actos firmes e ejecutoriados que no incurran en causal de inoponibilidad 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 aportando la instrucción del sumario respectivo. Luego de transcurrido este término, se emite procedimiento de serie de sumario, 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 17:00	Gratis	250 días	Ciudadanía en general	Oficina del SRi a nivel nacional	www.sri.gob.ec	SRi Presencial	No	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	50	318	85,87%
14	Consultas vinculantes sobre el régimen tributario	Análisis de una consulta jurídica tributaria y emisión de la respuesta.	1. Acercarse a cualquier oficina del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional. 2. Solicitar un turno de atención. 3. Presentar los requisitos establecidos en el artículo 136 del Código Tributario. También lo podrán hacer mediante correo.	Los requisitos se encuentran en el artículo 136 del Código Tributario	1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento que respalde el servicio solicitado. 4. Archivo del expediente.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	30 días hábiles	Ciudadanía en general	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	https://www.sri.gob.ec	SRi Presencial	NO	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	68	335	85,87%
15	Emisión de turnos en línea	Generación y eliminación de turnos en línea.	1. Ingresar a la opción cita previa de SRi en línea para acceder a los servicios transaccionales disponible www.sri.gob.ec . 2. Solicitar un turno de atención. 3. O Descargue la aplicación SRi Móvil y seleccione la opción turnos en línea.	Acceder a la opción CITA PREVIA disponible en el portal transaccional SRi en línea o descargar la aplicación de SRi Móvil.	El proceso es automático	SRi en línea y SRi móvil 24 horas	Gratis	Instantáneo	Ciudadanía en general	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	Portal Transaccional	SI	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	1.767	13.453	85,87%
16	Notificaciones, seguimiento de trámites y copias certificadas	Gestión de notificaciones, seguimiento de 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 notificación o 7. Ingresar a la página web institucional 2. Ingresar a SRi en línea 3. Ingresar a Trámites y Notificaciones 4. Ingresar a Trámites y escribir el número del trámite para su seguimiento. 5. Ingresar a Notificaciones y escribir el caso.	Acceder a la opción CITA PREVIA disponible en el portal transaccional SRi en línea o descargar la aplicación de SRi Móvil.	El proceso es automático	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 / SRi en línea 24 horas	Gratis	Instantáneo o hasta 30 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Ciudadanía en general	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	Portal Transaccional	SI	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	1.982.340	11.340.166	85,87%
17	Sistema de identificación, marcación, autenticación, rastreo y trazabilidad fiscal de bebidas alcohólicas, cervezas y cigarrillos de producción nacional (SAMAR)	Componentes físicos de seguridad y aplicación móvil (SAMAR) de verificación de sellos.	1. A través del aplicativo móvil y/o página SAMAR	Descargar la APP de SRi (SAMAR) 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.imec.ec .	1. Proceso en línea en el que se analiza el pedido y se emite resolución de aprobación del caso. 2. Se notifica la resolución con la aprobación de los CFS.	24 horas	Gratis	Instantáneo / atención hasta la aprobación de resolución de CFS 4 días laborales. Entrega de los copios de alcohol hasta 40 días.	Ciudadanía en general / Productores locales y SAMAR	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	correo electrónico - página web institucional - SRi SAMAR	SI / NO	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	0	0	85,87%
18	Registro de venta y copios de alcohol para la emisión del Impuesto de los Consumos Especiales (DCE)	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 notificación o 7. 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 operador de acceso no lo reconozca de forma automática.	Mantengo actividad de producción, elaboración, fabricación de alcohol o similares	El sistema es: El contribuyente ingresa la información en el Sistema.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 / SRi en línea 24 horas	Gratis	Instantáneo o hasta 2 días, de acuerdo al trámite que se solicita.	Personas naturales, sociedades productoras de alcohol	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	Ventanilla, correo electrónico, call center	SI	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	145	733	85,87%
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 Quiéreme capacitarme encontrarás: 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 a obtener.	1. Ingresar a www.sri.gob.ec . 2. En el menú de interés elegir la opción Quiéreme capacitarme	No aplica	No aplica	Plataforma virtual disponible las 24 horas.	Gratis	No aplica	Ciudadanía en general	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	Página web	SI	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	https://www.sri.gob.ec/quejas-sugerencias-o-peticiones-de-actos-administrativos	53.815	189.909	85,87%

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

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

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento Interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (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)	Tipo 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 (S/N)	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, actualización.	Mediante la presentación de los requisitos correspondientes en los diferentes canales de atención habilitados al ciudadano a nivel nacional.	1. Requisitos Básicos Obligatorios: Cédula de Identidad - Certificado de votación - Solicitud de información estadística. 2. Requisitos Admisivos Obligatorios: Propósito de emisión - Certificado de presentación - Certificado de emisión. 3. Requisitos Especiales canal presencial: Carnet de registro - Carta de autorización en línea - Poder general o especial. 4. Requisitos canal correo electrónico: Correo electrónico personal - Firma electrónica. 5. Requisitos Canal Quiquep: Usuario en Quiquep 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 software de firma electrónica en: www.firma.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. Crear correo electrónico de acuerdo a su jurisdicción tomando en cuenta la siguiente lista de contactos: https://www.en.gub.ec/Documentos/Asesoramiento/Enviar.aspx?ID=7977778467940363664462513423&Usuaio=6236a2020revisio@Dialo@INCNCB@incos.pdf 8. Recibir la respuesta a su correo electrónico. Procedimiento Quiquep: 1. El ciudadano debe solicitar la creación de una cuenta de Quiquep al correo electrónico quiquep@en.gub.ec , adjuntando la siguiente información: * Nombre y apellido completo * Número de cédula de identidad o ciudadanía * Correo electrónico válido * Dirección domiciliar completa * Teléfono (móvil o fijo o móvil) * Ciudad 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.firma.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. Crear correo electrónico de acuerdo a su jurisdicción tomando en cuenta la siguiente lista de contactos: https://www.en.gub.ec/Documentos/Asesoramiento/Enviar.aspx?ID=7977778467940363664462513423&Usuaio=6236a2020revisio@Dialo@INCNCB@incos.pdf 8. Recibir la respuesta a su correo electrónico. Procedimiento Quiquep: 1. El funcionamiento de la entidad externa deberá contar con una cuenta activa en Quiquep 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 (de haber)	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 / Página web SRI - 24 horas	Gratis	Oficio 8 días laborales web: inmediato	Ciudadanía en general	https://www.en.gub.ec	SRI Presencial - Quiquep - correo electrónico - página web institucional	SI / NO	N/A	N/A	5	19	85,87%	
21	Inteligencia para la gestión	Intercambio de información, ingreso tributarios, Convenios para Evitar Doble Imposición, intercambio estereotípico 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 (oficio firmado electrónicamente). 3. Requisitos Canal Quiquep: Usuario en Quiquep - 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.firma.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. Crear correo electrónico de acuerdo a su jurisdicción tomando en cuenta la siguiente lista de contactos: https://www.en.gub.ec/Documentos/Asesoramiento/Enviar.aspx?ID=7977778467940363664462513423&Usuaio=6236a2020revisio@Dialo@INCNCB@incos.pdf 8. Recibir la respuesta a su correo electrónico. Procedimiento Quiquep: 1. El funcionamiento de la entidad externa deberá contar con una cuenta activa en Quiquep 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 (de haber)	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	30 días	Personas jurídicas (sector público)	https://www.en.gub.ec	N/A	SRI Presencial - Quiquep - correo electrónico	NO	N/A	N/A	89	934	85,87%
22	Control de transacciones y mercancías	Control de mercancías, transacciones y operativos internacionales	1. Acercarse a la Secretaría Nacional o Zonal del Servicio de Rentas Internas. 2. Presentar su requerimiento por escrito (No requiere de firma de abogado).	<u>Chilapango:</u> <u>Cédula de identidad original.</u> <u>Certificado de inscripción tributaria.</u> <u>Carta de solicitud a petición.</u> <u>Carta de autorización de trámite.</u> <u>Cédula de inscripción de trámite.</u> <u>Libro especial de trámite.</u>	1. Revisión de requisitos. 2. Análisis de la solicitud. 3. Respuesta al solicitante (Día hábil). 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. Descripción y especificación de Resolución al controluyente. 5. Envío del expediente a Departamento Administrativo Financiero del Servicio de Rentas Internas para continuar con el flujo de trámite.	De Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	15 días a 90 días	Ciudadanía en general	Secretaría Nacional o Zonal	N/A	Presencial	No	N/A	N/A	23	140	85,87%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												*NO APLICA*, debido a que el Servicio de Rentas Internas no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												30/06/2023						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):												DIRECCIÓN NACIONAL DE RECAUDACIÓN Y ASISTENCIA AL CIUDADANO						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												ING. KARINA ELIZABETH POLANCO MORALES						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												kepolanco@sri.gub.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 3 936 300 EXTENSIÓN 185-40						

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 direcciona al enlace para la ventanilla única. Se recuerda a las entidades que las matrices d), f) 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.