

# Información de Trámite

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre Trámite</b>                                           | DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA) A OPERADORES DE TURISMO RECEPTIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Institución</b>                                              | SERVICIO DE RENTAS INTERNAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Descripción</b>                                              | Trámite habilitado por el Servicio de Rentas Internas (SRI) que permite a las personas naturales o jurídicas solicitar la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA), por paquetes de turismo receptivo facturados dentro o fuera del país a personas que no residen en territorio ecuatoriano, mediante la presentación de requisitos correspondientes en los diferentes canales de atención habilitados al ciudadano a nivel nacional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>¿A quién está dirigido?</b>                                  | <p>El Servicio de Rentas Internas (SRI) cataloga como beneficiarios de este trámite a las personas naturales (ecuatorianas o extranjeras) o personas jurídicas (públicas o privadas) que desean solicitar la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA), por paquetes de turismo receptivo facturados dentro o fuera del país, a personas que no residen en territorio ecuatoriano.</p> <p><b>Dirigido a:</b><br/>Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b> | <p><b>Tipo de Resultado:</b><br/>Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Devolución otorgada</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>                     | <p><b>Requisitos Generales:</b><br/><b>Requisitos (básicos) para realizar el trámite a través del canal presencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cédula de identidad (Presentación física o digital)</li><li>• Certificado de votación (Presentación)</li><li>• Copia certificada de cada uno de los comprobantes de venta que sustenten las ventas por el servicio de turismo receptivo, ofrecidos a través de paquetes, facturados dentro o fuera del país, a personas naturales o sociedades no residentes en el Ecuador</li><li>• Copia certificada de cada uno de los comprobantes de venta y declaraciones aduaneras que sustenten la solicitud, firmado por el sujeto pasivo. Adicionalmente se deberá adjuntar el listado en hoja de cálculo de Microsoft Excel u OpenOffice.org calc.</li><li>• Copia certificada de la Licencia Anual de Funcionamiento (debe presentar cada año)</li><li>• Copia certificada del Registro de Turismo (debe presentar por única vez con la primera solicitud)</li><li>• Copias certificadas del libro mayor contable de la cuenta en la que se registren los activos fijos</li><li>• Reporte obtenido del aplicativo de prevalidación</li><li>• Sustento de bancarización para transacciones desde \$5000 (periodos hasta diciembre de 2017), y \$1000 (periodos a partir de enero de 2018)</li><li>• Informe que contenga de manera detallada los componentes que conforman cada paquete de turismo receptivo ofrecido debidamente firmado, de acuerdo al formato publicado en el portal Web del SRI. (Debe presentar por única vez con la primera solicitud).</li><li>• Certificado emitido por la institución financiera, en el cual conste el número del RUC, razón social, número y tipo de cuenta bancaria del titular de la devolución. (Debe presentar por única vez con la primera solicitud).</li><li>• Reporte obtenido del aplicativo de prevalidación</li><li>• Carta de certificación y responsabilidad de la información para el ingreso de documentación digital</li></ul> <p><b>Requisitos para ingresar el trámite a través del Portal SRI en línea:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Número de identificación del contribuyente</li><li>• Clave de acceso a servicios en línea</li><li>• Solicitud de devolución. (Debe contener firma electrónica)</li><li>• Archivo digital de los comprobantes de venta que sustenten las ventas por el servicio de turismo receptivo, ofrecidos a través de paquetes, facturados dentro o fuera del país, a personas naturales o</li></ul> |

sociedades no residentes en el Ecuador firmado electrónicamente por el sujeto pasivo. Así también, se deberá adjuntar el listado en hoja de cálculo de Microsoft Excel u OpenOffice.org calc.

- Archivo digital de los comprobantes de venta y declaraciones aduaneras que sustenten la solicitud, firmado electrónicamente por el sujeto pasivo. Así también, se deberá adjuntar el listado en hoja de cálculo de Microsoft Excel u OpenOffice.org calc.
- Reporte obtenido del aplicativo de prevalidación
- Sustento de bancarización para transacciones desde \$5000 (periodos hasta diciembre de 2017), y \$1000 (periodos a partir de enero de 2018)
- Carta de certificación y responsabilidad de la información para el ingreso de documentación digital. (Debe contener firma electrónica)

**Requisitos Específicos:****Segmentos específicos o terceros autorizados:**

- Cédula de identidad (Presentación)
- Poder general o especial
- Carta de autorización en línea

**¿Cómo hago el trámite?****Procedimiento para realizar el trámite a través del canal presencial:**

1. Ingresar la solicitud de devolución del IVA, en cualquiera de las ventanillas de las oficinas del SRI a nivel nacional, y presentar los requisitos señalados en la Resolución No. NAC-DGERCGC18-00000416, publicada en S.R.O. 347 del 15 de octubre de 2018.
2. La documentación presentada es validada por el Servicio de Rentas Internas, de ser necesario, realiza requerimientos de información para completar dicha documentación.
3. El Servicio de Rentas Internas emite una resolución con los valores reconocidos para la solicitud, la cual se notifica al contribuyente en un plazo máximo de 90 días hábiles.
4. Los valores reconocidos son informados al Ministerio de Finanzas a fin de que se realice la acreditación en la cuenta bancaria del contribuyente, si así lo requirió, caso contrario el Servicio de Rentas Internas procede con la emisión de la nota de crédito desmaterializada.

**Procedimiento para ingresar el trámite a través del Portal SRI en línea:**

1. Ingresar a la opción SRI en línea del portal: web [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)
2. Escoger en el panel de control "SRI en línea"
3. Seleccionar "Iniciar sesión"
4. Ingresar el número de RUC y clave
5. Seleccionar en el menú "Trámites y notificaciones"
6. Escoger la opción "Ingreso de trámites y anexos"
7. Seleccionar el servicio del trámite que desea ingresar
8. Escoger y cargar los requisitos y anexos solicitados
9. Completar la información del detalle del trámite que requiere ingresar
10. Ingresar los datos para la notificación
11. Terminar la carga del trámite en la opción "Finalizar"
12. Seleccionar la opción "Aceptar"

**Canales de atención:**

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.

**¿Cuál es el costo del trámite?**

El trámite no tiene costo

**¿Dónde y cuál es el horario de atención?**

Para el trámite presencial el horario de atención a nivel nacional es de 08:00 a 17:00.

Para conocer la dirección de los centros de atención y ventanillas únicas del Servicio de Rentas Internas puede ingresar al enlace: <https://www.sri.gob.ec/mapa-de-agencias>

Para trámite en línea el servicio se encuentra habilitado las 24 horas a través del siguiente enlace: <https://srionlinea.sri.gob.ec/sri-gestion-tramites-web-internet/>

## Base Legal

- [Ley de Régimen Tributario Interno, LRTI](#). Art. 56 y 66.
- [Resolución NAC-DGERCGC18-00000416](#). Art. todos.
- [Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno](#). Art. 153 y 154.

## Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** SRI Telefónico

**Teléfono:** 1700 774 774 / 042 598 441 / 032 998 100

## Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 03  | 0                 | 77                    |
| 2025 | 02  | 0                 | 90                    |
| 2025 | 01  | 0                 | 124                   |
| 2024 | 12  | 0                 | 108                   |
| 2024 | 11  | 0                 | 65                    |
| 2024 | 10  | 0                 | 93                    |
| 2024 | 09  | 0                 | 101                   |
| 2024 | 08  | 0                 | 94                    |
| 2024 | 07  | 0                 | 56                    |
| 2024 | 06  | 0                 | 82                    |
| 2024 | 05  | 0                 | 102                   |
| 2024 | 04  | 0                 | 92                    |
| 2024 | 03  | 0                 | 90                    |
| 2024 | 02  | 0                 | 24                    |
| 2024 | 01  | 0                 | 129                   |
| 2023 | 12  | 0                 | 44                    |
| 2023 | 11  | 0                 | 84                    |
| 2023 | 10  | 0                 | 85                    |
| 2023 | 09  | 0                 | 115                   |
| 2023 | 08  | 1                 | 80                    |
| 2023 | 07  | 0                 | 89                    |
| 2023 | 06  | 0                 | 81                    |
| 2023 | 05  | 1                 | 114                   |
| 2023 | 04  | 1                 | 68                    |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2023 | 03  | 0                 | 68                    |
| 2023 | 02  | 0                 | 78                    |
| 2023 | 01  | 0                 | 82                    |
| 2022 | 12  | 0                 | 64                    |
| 2022 | 11  | 0                 | 59                    |
| 2022 | 10  | 0                 | 93                    |
| 2022 | 09  | 0                 | 58                    |
| 2022 | 08  | 0                 | 100                   |
| 2022 | 07  | 0                 | 71                    |
| 2022 | 06  | 0                 | 70                    |
| 2022 | 05  | 0                 | 67                    |
| 2022 | 04  | 0                 | 77                    |
| 2022 | 03  | 0                 | 58                    |
| 2022 | 02  | 0                 | 37                    |
| 2022 | 01  | 0                 | 27                    |
| 2021 | 12  | 0                 | 43                    |
| 2021 | 11  | 0                 | 46                    |
| 2021 | 10  | 0                 | 39                    |
| 2021 | 09  | 0                 | 75                    |
| 2021 | 08  | 0                 | 39                    |
| 2021 | 07  | 0                 | 44                    |
| 2021 | 06  | 0                 | 38                    |
| 2021 | 05  | 0                 | 60                    |
| 2021 | 04  | 0                 | 29                    |
| 2021 | 03  | 0                 | 29                    |
| 2021 | 02  | 0                 | 33                    |
| 2021 | 01  | 0                 | 36                    |
| 2020 | 12  | 0                 | 55                    |
| 2020 | 11  | 0                 | 55                    |
| 2020 | 10  | 0                 | 85                    |
| 2020 | 09  | 0                 | 82                    |
| 2020 | 08  | 0                 | 104                   |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2020 | 07  | 0                 | 111                   |
| 2020 | 06  | 0                 | 37                    |
| 2020 | 05  | 0                 | 0                     |
| 2020 | 04  | 0                 | 0                     |
| 2020 | 03  | 0                 | 56                    |
| 2020 | 02  | 0                 | 94                    |
| 2020 | 01  | 0                 | 97                    |
| 2019 | 12  | 0                 | 55                    |
| 2019 | 11  | 0                 | 90                    |
| 2019 | 10  | 0                 | 140                   |
| 2019 | 09  | 0                 | 80                    |
| 2019 | 08  | 0                 | 80                    |
| 2019 | 07  | 0                 | 130                   |
| 2019 | 06  | 0                 | 93                    |
| 2019 | 05  | 0                 | 77                    |
| 2019 | 04  | 0                 | 55                    |
| 2019 | 03  | 0                 | 56                    |
| 2019 | 02  | 0                 | 69                    |
| 2019 | 01  | 0                 | 110                   |