

# 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.
¿A quién está dirigido?	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.
Dirigido a:	Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.  <b>Resultado a obtener:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Devolución otorgada</li></ul>
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<b>Requisitos Generales:</b> <b>Requisitos (básicos) para realizar el trámite a través del canal presencial:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cédula de identidad (Presentación física o digital)</li><li>• Certificado de votación (Presentación física o digital)</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</li></ul>

con la primera solicitud)

- Copias certificadas del libro mayor contable de la cuenta en la que se registren los activos fijos
- 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)
- 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).
- 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).
- Reporte obtenido del aplicativo de prevalidación
- Carta de certificación y responsabilidad de la información para el ingreso de documentación digital

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

- Número de identificación del contribuyente
- Clave de acceso a servicios en línea
- Solicitud de devolución. (Debe contener firma electrónica)
- 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 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://srienlinea.sri.gob.ec/sri-gestion-tramites-web-internet/>

**Base Legal**

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

**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	11	0	86
2025	10	0	82
2025	09	0	81
2025	08	0	74
2025	07	0	88
2025	06	1	66
2025	05	0	66
2025	04	0	86
2025	03	0	77
2025	02	0	90
2025	01	0	124

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
2023	03	0	68
2023	02	0	78
2023	01	0	82

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	12	0	55
2020	11	0	55
2020	10	0	85
2020	09	0	82
2020	08	0	104
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

