

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ACTUALIZACIÓN DE MEDIOS DE CONTACTO PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS TRANSACCIONALES SRI EN LÍNEA PARA PERSONA NATURAL (MENORES DE EDAD EMANCIPADOS Y NO EMANCIPADOS - CLAVES)
<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 (menores de edad emancipados y no emancipados) actualizar los medios de contacto para el ingreso al portal SRI en línea, mediante la presentación de los 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 solicitar la actualización de medios de contacto de clave para el ingreso al portal SRI en línea, a las personas naturales (menores de edad emancipados y no emancipados).</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio, Cumplimiento de obligaciones.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Actualización de información</li></ul>

¿Qué necesito  
para hacer el  
trámite?

**Requisitos Generales:**

**Requisitos (básicos) para realizar el trámite a través del canal presencial:**

- Cédula de identidad (Presentación física o digital)
- Acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos
- Copia certificada de la providencia de la autoridad competente o el documento que certifique la emancipación

**Requisitos alternativos para el canal presencial (suplen la presentación de un requisito básico):**

- Pasaporte ordinario (Presentación)
- Licencia de conducir (Presentación física o digital)

**Requisitos para realizar el trámite en línea:**

- Número de identificación del contribuyente
- Clave de acceso a servicios en línea

**Requisitos para realizar el trámite a través de plataforma GOB.EC:**

- Firma electrónica (firmar exclusivamente con aplicativos FIRMA.EC y AdobeAcrobat)
- Requisitos habilitantes establecidos para el canal presencial

**Requisitos Específicos:**

**Segmentos específicos o terceros autorizados:**

- Cédula de ciudadanía, pasaporte, credencial de refugiado
- Menor de edad no emancipado: a través del padre, madre
- Menor de edad no emancipado: Original y copia de providencia de la autoridad competente en caso de que el representante sea un tutor o curador

## ¿Cómo hago el trámite?

### **Procedimiento para realizar el trámite a través del canal 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 para realizar el trámite en línea:**

1. Ingresar a SRI en línea
2. Seleccionar la opción Iniciar sesión
3. Registrar su identificación y clave.
4. Modificar sus medios de contacto (correo electrónico y/o número de celular)
5. Revisar el correo electrónico.
6. Confirmar los datos enviados.

### **Procedimiento para realizar el trámite a través de plataforma GOB.EC:**

1. Ingresar a la Plataforma GOB.EC: [www.gob.ec](http://www.gob.ec)
2. Buscar el trámite en la sección Guía Oficial de Trámites
3. Escribir el nombre del trámite que desea ingresar
4. Escoger el trámite
5. Revisar la información de: descripción y requisitos del trámite que desea ingresar
6. Escoger la opción trámite en línea
7. Ingresar el número de identificación
8. Ingresar correo electrónico
9. Ingresar el número de teléfono
10. Aceptar políticas y términos de uso del trámite
11. Seleccionar la opción siguiente
12. Completar información de la cédula de identificación
13. Revisar en el correo personal el código enviado
14. Ingresar en la solicitud el código enviado
15. Escoger continuar
16. Completar el formulario – solicitud
17. Completar los anexos requeridos para el trámite (Máximo 6 anexos y cada uno no debe superar los 6MB)
18. Firmar electrónicamente el trámite
19. Enviar la solicitud para la atención
20. Esperar la respuesta del trámite a través del correo electrónico

### **Canales de atención:**

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

### ¿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-en-linea/inicio/NAT>

Para gestionar el trámite a través de la plataforma gob.ec mediante <http://www.gob.ec/>

### Base Legal

- [RESOLUCIÓN No. NACDGERCG 2100000043](#). Art. TODOS.
- [Código Orgánico Tributario](#). Art. 73.
- [Resolución NAC-DGERCGC20-00000014](#). Art. Todo.

### Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** SRI Telefónico

**Correo Electrónico:** [seguimientotramitesplataforma@sri.gob.ec](mailto:seguimientotramitesplataforma@sri.gob.ec)

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

### Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	11	0	161
2025	10	0	232
2025	09	0	220
2025	08	1	195
2025	07	1	233
2025	06	0	214
2025	05	0	178
2025	04	0	196
2025	03	0	152

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	02	0	209
2025	01	0	225
2024	12	0	228
2024	11	0	171
2024	10	1	194
2024	09	0	146
2024	08	0	812
2024	07	0	209
2024	06	0	192
2024	05	0	136
2024	04	0	172
2024	03	0	218
2024	02	0	201
2024	01	0	189
2023	12	0	224
2023	11	0	216
2023	10	0	195
2023	09	0	191
2023	08	0	191
2023	07	0	206
2023	06	0	224
2023	05	0	159
2023	04	0	186
2023	03	0	211

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	02	0	148
2023	01	0	221
2022	12	0	5082
2022	11	0	138
2022	10	0	168
2022	09	0	156
2022	08	0	160
2022	07	0	105
2022	06	0	125
2022	05	0	113
2022	04	0	135
2022	03	0	120
2022	02	0	158
2022	01	0	112
2021	12	0	192
2021	11	0	175
2021	10	0	121
2021	09	0	146
2021	08	0	133
2021	07	0	171
2021	06	0	260
2021	05	0	172
2021	04	0	173
2021	03	0	449

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	02	0	132
2021	01	0	177
2020	12	0	212
2020	11	0	133