

RESOLUCIÓN NRO. NAC-DGERCGC26-00000036

Boletín No 2026-30

Título:

Establecer los requisitos para la obtención y recuperación de la "Clave de Usuario" que permite a los contribuyentes acceder a los servicios transaccionales disponibles a través del portal SRI en línea

Capítulo I
Generalidades

Artículo 1. Objeto. – La presente Resolución tiene por objeto establecer los requisitos y mecanismos para la obtención y recuperación de la «clave de usuario» que permite el acceso a los servicios disponibles en el portal del Servicio de Rentas Internas (SRI), así como la actualización de los medios de contacto vinculados a este proceso.

Artículo 2. Acuerdo de Responsabilidad y Uso de Medios Electrónicos. – En todos los mecanismos habilitados, al solicitar por primera vez la «clave de usuario», el solicitante deberá obligatoriamente suscribir o aceptar el Acuerdo de Responsabilidad y Uso de Medios Electrónicos vigente a la fecha.

Cuando el trámite sea ejecutado por un tercero autorizado, se entenderá que el sujeto pasivo autorizante acepta los términos y condiciones establecidos en dicho Acuerdo.

Cuando la solicitud se efectúe de manera virtual, la aceptación del Acuerdo de Responsabilidad y Uso de Medios Electrónicos será electrónica y reemplazará la suscripción física, generando los mismos efectos legales.

Si existieran actualizaciones al acuerdo, el sujeto pasivo deberá leerlo y aceptarlo, de estar de acuerdo, conforme los mecanismos habilitados para el efecto por el SRI. La aceptación reemplazará la suscripción del documento y tendrá los mismos efectos legales. La falta de aceptación restringirá el acceso del contribuyente al portal del SRI.

Un nuevo representante legal no podrá desconocer la obligación adquirida por un representante legal anterior, quien hubiere suscrito o aceptado el acuerdo.

Capítulo II
Obtención de la clave

Artículo 3. Mecanismos habilitados para la obtención de la clave. – La solicitud de obtención de la «clave de usuario» para acceder a los servicios del portal del SRI podrá realizarse a través de los siguientes mecanismos:

1. Portal transaccional SRI en línea.
2. Portal Único de Trámites Ciudadanos-Gob.ec
3. Centros de Atención del SRI.

Artículo 4. Requisitos para la obtención de la clave mediante el portal transaccional SRI en línea. - Este mecanismo estará disponible para personas naturales y sociedades.

Únicamente estará habilitado para el titular de la clave en caso de personas naturales o de su representante legal, en caso de sociedades.

La solicitud se realizará mediante la opción “Claves/Generar clave o actualizar medio de contacto”, y deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Registrar medios de contacto válidos (correo electrónico y número de celular). Deben ser exclusivos del solicitante y no podrán estar registrados en otro contribuyente.
2. Contar con un certificado de firma electrónica válido, vigente y reconocido en el Ecuador.

Para obtener la clave en el portal transaccional SRI en línea, el sistema enviará un enlace a los medios de contacto registrados por el solicitante, a fin de que establezca su clave. Para utilizar los servicios del portal del SRI, el contribuyente deberá aceptar el acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos, al momento de autenticarse

Artículo 5. Requisitos para obtención de la clave mediante el Portal Único de Trámites Ciudadanos - Gob.ec. – Este mecanismo estará habilitado para un tercero autorizado, para los casos de representación conjunta en sociedades, o cuando el representante legal de la sociedad solicitante sea otra sociedad. Para acceder a este mecanismo deberán cumplirse los siguientes requisitos:

1. Registrar medios de contacto válidos (correo electrónico y número de celular). Deben ser exclusivos del solicitante y no podrán estar registrados en otro contribuyente.
2. Presentar el documento habilitante que acredite la representación del tercero, conforme lo dispuesto en la presente Resolución.
3. Contar con un certificado de firma electrónica válido, vigente y reconocido en el Ecuador.
4. Suscribir electrónicamente el acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos, suscrito electrónicamente por el autorizado.

Para la generación de la clave mediante este mecanismo, una vez atendida la solicitud, el sistema enviará un enlace a los medios de contacto registrados para que el contribuyente establezca su clave.

Artículo 6. Requisitos para la obtención de la clave por parte de personas naturales mediante los Centros de Atención. – Las personas naturales deberán presentar los siguientes requisitos:

1. Documento de Identidad:
 - a) Ciudadanos ecuatorianos: original del documento de identidad.
 - b) Extranjeros residentes en el Ecuador: original del documento de identidad.
 - c) Extranjeros no residentes: original del pasaporte.
 - d) Menores emancipados: además del documento de identificación, copia certificada de la providencia emitida por la autoridad competente o del documento que acredite la emancipación.
2. Medios de contacto válidos (correo electrónico y número de celular). Deben ser exclusivos del solicitante y no podrán estar registrados en otro contribuyente.

3. Acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos: Será suscrito por la persona natural en las ventanillas de atención.

Artículo 7. Requisitos para la obtención de la clave por parte de sociedades mediante los Centros de Atención. – Los representantes legales de las sociedades, entendidas en los términos del artículo 98 de la Ley de Régimen Tributario Interno, así como los establecimientos permanentes de no residentes en el Ecuador, deberán presentar los siguientes documentos:

1. Documento de Identidad del representante legal.
 - a) Ciudadanos ecuatorianos: original del documento de identidad.
 - b) Extranjeros residentes en el Ecuador: original del documento de identidad.
 - c) Extranjeros no residentes: original del pasaporte.
2. Medios de contacto válidos (correo electrónico y número de celular). Deben ser exclusivos del solicitante y no podrán estar registrados en otro contribuyente.
3. Acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos, será suscrito por el representante legal en las ventanillas de atención.

La información del o los representantes legales deberá constar debidamente actualizada en el Catastro Tributario del Servicio de Rentas Internas.

Artículo 8. Requisitos para la obtención de la clave a través de terceros autorizados mediante los Centros de Atención. – En los casos en que la solicitud sea presentada por un tercero autorizado, deberán presentarse los siguientes documentos, según corresponda:

1. Documento de identidad del tercero autorizado:
 - a) Ciudadanos ecuatorianos: original del documento de identidad.
 - b) Extranjeros residentes en el Ecuador: original del documento de identidad.
 - c) Extranjeros no residentes: original del pasaporte.
2. Medios de contacto válidos (correo electrónico y número de celular). Deben ser exclusivos del solicitante y no podrán estar registrados en otro contribuyente.
3. Poder o documento legal que acredite la representación del tercero:
 - a) Personas consideradas incapaces absolutos o interdictos: Original y copia íntegra de la providencia o providencias emitidas por la autoridad competente que autoricen al tutor o curador para ejercer su cargo.
 - b) Menores de edad no emancipados: Documento de identidad original del menor y del padre, madre, tutor o curador que ejerza la patria potestad. En el caso tutor o curador, además se presentará original y copia íntegra de la providencia o acta de mediación que acredite dicha designación.
 - c) Personas naturales y sociedades: Original y copia íntegra del poder general, especial o procuración judicial que habilite al tercero para obtener la clave. Cuando el poder haya sido otorgado en el extranjero, deberá estar apostillado y traducido al español. Si el poder es especial, deberá constar de forma expresa la facultad para obtener la clave o para realizar trámites que requieran su uso; en este último caso, se entenderá implícita la autorización para obtenerla.
 - d) Personas fallecidas: Original y copia íntegra de la posesión efectiva donde conste el administrador de los bienes. Si la posesión efectiva no designa administrador, se presentará original y copia íntegra de la designación notariada suscrita por todos los herederos, delegando esta calidad a uno de ellos o a un tercero.
 - e) Personas naturales no residentes en el Ecuador: Original y copia íntegra del poder general o especial que habilite al tercero para obtener la clave. Si fue otorgado en el extranjero, deberá estar apostillado y traducido al español. El poder podrá estar de forma expresa o implícita.

- f) Personas privadas de la libertad: Original y copia íntegra del poder que autoriza al tercero a realizar el trámite, así como el original y copia íntegra de la sentencia condenatoria ejecutoriada o de la providencia de prisión preventiva. Se excluyen de este procedimiento las personas en proceso de prelibertad, ya que pueden realizar el trámite directamente.
- 4. Acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos: Será suscrito por el tercero autorizado en las ventanillas de atención.

Capítulo III

Recuperación de claves

Artículo 9. Mecanismos habilitados para la recuperación de clave. – La recuperación de la «clave de usuario» para acceder a los servicios del portal del SRI no podrá realizarse en los centros de atención, sino únicamente mediante los mecanismos detallados a continuación. En ambos casos, el sujeto pasivo deberá mantener actualizados sus medios de contacto:

1. 1. Portal transaccional SRI en línea.
2. 2. Canal telefónico

Cuando el contribuyente requiera recuperar la clave y sus medios de contacto no estén actualizados, y si se trata de una persona natural, podrá optar por realizar el trámite en los centros de atención o mediante el portal transaccional SRI en línea. Si la gestión la realiza un tercero debidamente autorizado, podrá optar por los centros de atención o por el Portal Único de Trámites Ciudadanos (Gob.ec), conforme a los requisitos establecidos en la presente resolución.

Cuando la actualización de medios de contacto corresponde a una sociedad, el representante legal deberá realizarla mediante el portal transaccional SRI en línea. Si el trámite lo ejecuta un tercero debidamente autorizado, deberá efectuarse a través del Portal Único de Trámites Ciudadanos (Gob.ec), de acuerdo con los requisitos previstos en esta resolución.

El Servicio de Rentas Internas, con fines de control, podrá modificar los canales disponibles para la realización de trámites. Dichos cambios serán comunicados a través de su página web.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. – Cuando el Servicio de Rentas Internas verifique los requisitos establecidos en la presente resolución mediante la información disponible en sus sistemas, no se requerirá la presentación física de dichos documentos.

SEGUNDA. – De conformidad con lo dispuesto en el artículo 62 de la Constitución de la República del Ecuador; en el artículo 11 de la Ley Orgánica Electoral y de Organizaciones Políticas de la República del Ecuador, Código de la Democracia; en la Resolución No. 002-2015; en la Resolución CIST-001-2019; y en la Resolución s/n publicada en el Cuarto Suplemento del Registro Oficial No. 510 de 5 de agosto de 2021, se verificará la obligación de haber ejercido el derecho al voto —siempre que este no sea facultativo— o cuando se gestionen trámites administrativos en línea, mediante la información contenida en las fichas de datos elaboradas en formato digital por la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos.

Si no se verificare el cumplimiento de esta obligación, se exigirá la exhibición del documento original del certificado de votación, del certificado de exención o del certificado de pago de multa, según corresponda. De no cumplirse esta disposición, el trámite de «clave de usuario» no será atendido.

TERCERA. - La Administración Tributaria se reserva la facultad de no emitir la «clave de usuario» para acceder a los servicios del portal transaccional SRI en línea, cuando constate cualquier irregularidad en el proceso de obtención o recuperación de la misma.

CUARTA. – El bloqueo de la clave de usuario o del acceso a los servicios asociados a esta, se realizará de manera automática cuando así lo determine la Administración Tributaria para fines de control, o a solicitud expresa del contribuyente.

La Administración Tributaria se reserva la facultad de suspender la clave de usuario o de anular las transacciones y servicios vinculados a la misma, para el acceso al portal transaccional SRI en línea, en los casos que se determine necesario para fines de control.

En caso de que los sujetos pasivos no cuenten con el Acuerdo de Responsabilidad y Uso de Medios Electrónicos en su versión actualizada, la Administración Tributaria podrá bloquear la «clave de usuario» hasta que se suscriba el acuerdo vigente.

QUINTA. – En los casos de constitución electrónica de sociedades en los que se realice el proceso de inscripción o registro de RUC en línea, la generación de la clave será automática. El Servicio de Rentas Internas remitirá el enlace correspondiente al medio de contacto reportado en el proceso de constitución.

SEXTA. – Cuando la Administración Tributaria no pueda enviar la «clave de usuario» mediante el enlace a los medios de contacto para acceder al portal transaccional SRI en línea, entregará una clave visual como mecanismo de contingencia, la cual será gestionada en los centros de atención.

SÉPTIMA. – El titular podrá habilitar a terceros el acceso a las opciones del portal SRI en línea, únicamente cuando dichos terceros cuenten previamente con una «clave de usuario». La responsabilidad exclusiva sobre los accesos otorgados y la veracidad de la información proporcionada recae en el sujeto pasivo titular o en su representante legal.

OCTAVA. – El correo electrónico registrado para la generación o recuperación de la «clave de usuario» deberá ser único y exclusivo del contribuyente, sin la posibilidad de que otro mantenga el mismo, excepto en los casos determinados por esta Administración Tributaria.

NOVENA. – De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento General a la Ley Orgánica del Régimen Especial de la Provincia de Galápagos y la Ordenanza 001-CGREG-V-V-2017, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 23 de 27 de junio de 2017, será requisito obligatorio, para los trámites en la provincia de Galápagos, la presentación de la credencial de residencia permanente o de residencia temporal, adicionalmente a los documentos previstos en la presente resolución.

DÉCIMA. – El Servicio de Rentas Internas, a través de sus unidades administrativas competentes, podrá establecer los lineamientos necesarios para el otorgamiento de la «clave de usuario» en los casos no previstos expresamente en esta Resolución, observando los principios de eficiencia, eficacia y calidad que rigen la gestión de la administración pública, así como los principios de eficiencia y simplicidad administrativa del régimen tributario ecuatoriano.

DÉCIMO PRIMERA. – Cuando el contribuyente requiera bloquear el acceso a las opciones habilitadas para la Gestión de Claves —a fin de evitar la actualización de medios de contacto, tanto en agencias como mediante firma electrónica— podrá solicitarlo mediante el ingreso del trámite correspondiente.

DÉCIMO SEGUNDA. – Los documentos a los que se refiere esta resolución podrán presentarse en originales, certificados o reconocidos mediante trámite notarial.

DÉCIMO TERCERA. – Los términos «Portal Transaccional SRI en línea» y «Portal SRI» se refieren al mismo sistema. No obstante, es importante que el contribuyente conozca que esta plataforma permite el acceso tanto a servicios públicos como a servicios autenticados; estos últimos requieren el uso de una contraseña.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA. – Deróguese la Resolución No. NAC-DGERCGC20 00000014, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 154 de 04 de marzo de 2020.

DISPOSICIÓN FINAL. – La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

El contenido de este documento tiene carácter informativo y de ninguna manera debe considerarse como una asesoría legal o profesional, como tampoco se la puede relacionar como fuente para la toma de decisiones y/o acciones legales o empresariales-

Para una asesoría minuciosa no dude en contactarnos



CPA. Silvia Vanegas
**Directora Área de
Consultoría Contable**



Dr. Nilo Narváez
**Director Área de
Consultoría Tributaria**

Ing. Paolo Puruncajas
Director de Marketing

Dis. Renato Puruncajas
Director de Imagen Corporativa

📍 **Quito**
: Av. República N: E2-62 y Av. Atahualpa.
Edificio Prisma II: Piso 6 Oficinas 6A 6B
(Frente al Paso desnivel de Av. República).

📍 **Cuenca**
: Central Sopladora S/N
y General Artigas.

☎ : +593 9 6768 8847
✉ : info@cle.com.ec / asistente@cle.com.ec
📱 / cleconsultoresecuador 📺 / cleconsultores
🌐 / cle-consultores-ecuador
www.cle.com.ec