



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

**SRI**  
...le hace bien al país!

# SERVICIOS EN LÍNEA

## RECUPERACIÓN DE CLAVE

**Noviembre 2013**



## 1. RECUPERACIÓN DE CLAVE POR INTERNET

Para facilitar la recuperación de clave, el Servicio de Rentas Internas pone a su disposición una herramienta que le permite obtener una nueva contraseña en caso que haya olvidado o extraviado la misma.

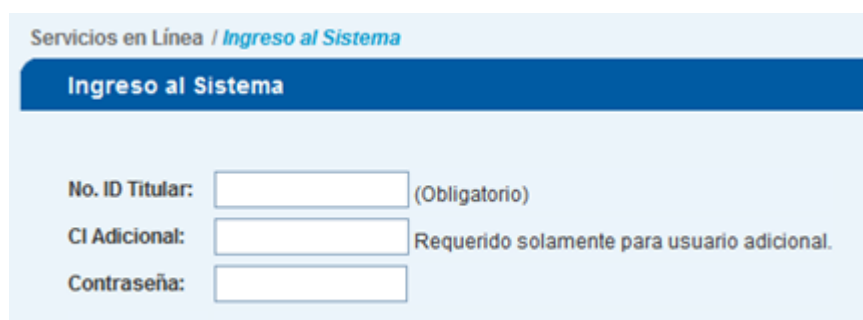
### REQUISITOS

- **Firmar el Acuerdo de Responsabilidad y Uso de medios electrónicos:** disponible en las oficinas del SRI a nivel nacional o en la página electrónica [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)
- **Llenar el formulario de preguntas:** que se presentará una vez que acepte las condiciones del nuevo Acuerdo de Responsabilidad y uso de medios electrónicos.
- **Registrar una cuenta de correo electrónico válido:** donde recibirá su nueva contraseña una vez que se haya procedido con las respectivas validaciones.

### PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN POR INTERNET

- **PRIMERO:** Ingreso a Servicios en Línea con su contraseña actual

Para garantizar la confidencialidad y acceso a la información del contribuyente, éste deberá contar con una clave de acceso, dentro de Servicios en Línea digitar su número de Identificación conjuntamente con su contraseña.



Servicios en Línea / Ingreso al Sistema

**Ingreso al Sistema**

No. ID Titular:  (Obligatorio)

CI Adicional:  Requerido solamente para usuario adicional.

Contraseña:

**IMPORTANTE:** El manejo apropiado de la clave de seguridad, es responsabilidad exclusiva del contribuyente o del representante legal.

Tome en cuenta que sí el contribuyente ingresa erróneamente la clave por tres ocasiones, el sistema inhabilitará su acceso por el lapso de una hora.



- **SEGUNDO:** Aceptación del nuevo Acuerdo de Responsabilidad y Uso de medios electrónicos

Mediante la aceptación del Acuerdo de Responsabilidad y Uso de medios electrónicos se accede a esta herramienta y otros servicios de acuerdo a los términos y condiciones que se detallan en este documento. El Acuerdo de Responsabilidad y Uso de medios electrónicos se encuentra disponible en las ventanillas de atención a nivel nacional, o en la página electrónica de la institución.

En caso de usar la aplicación sin aceptar el nuevo acuerdo el sistema desplegará la siguiente alerta:

**Resultado Recuperación de Clave**

**ERROR: Usted no ha aceptado el acuerdo de uso de medios electrónicos vigente. Favor acercarse a ventanilla.**

**Continuar**

Para el correcto funcionamiento de este Sitio Web se requiere Internet Explorer 6.0 / Firefox 1.5 (o superiores) .

Una vez que haya aceptado el nuevo acuerdo se desplegará en pantalla un Formulario de Selección de Preguntas para Recuperación de Clave que contendrá 10 preguntas de carácter personal, deberá seleccionar 5 preguntas para registrar las respuestas que considere que solo usted conoce. Las respuestas únicamente se registraran en texto, sin caracteres especiales hasta un máximo de 50 letras incluido espacios.

**Formulario de Selección de Preguntas para Recuperación de Clave**

**IMPORTANTE:**

*Estimado contribuyente, para acceder a este servicio seleccione 5 preguntas del siguiente formulario. Por su seguridad y confidencialidad de la información, registre respuestas que solamente usted conozca. Para mayor información revise el Manual de Usuario*

	Pregunta	Respuesta
<input type="checkbox"/>	¿Cual es el nombre de su materia preferida en el colegio?	Escriba aqui su respuesta...
<input type="checkbox"/>	¿Cual es el nombre de su primera mascota?	Escriba aqui su respuesta...
<input type="checkbox"/>	¿Cual es el nombre de su artista favorito?	Escriba aqui su respuesta...
<input type="checkbox"/>	¿Cual es el nombre de su película preferida?	Escriba aqui su respuesta...
<input type="checkbox"/>	¿Cual es el nombre de su mejor amigo o amiga?	Escriba aqui su respuesta...
<input type="checkbox"/>	¿Cual es el nombre de su lugar preferido de vacaciones?	Escriba aqui su respuesta...
<input type="checkbox"/>	¿Cual es el nombre del lugar de nacimiento de su abuelo paterno?	Escriba aqui su respuesta...
<input type="checkbox"/>	¿Cual es el nombre de su comida favorita?	Escriba aqui su respuesta...
<input type="checkbox"/>	¿Cual es el nombre de su equipo de fútbol favorito?	Escriba aqui su respuesta...
<input type="checkbox"/>	¿Cual es el nombre de su canción favorita?	Escriba aqui su respuesta...

**Aceptar** **Cancelar** **Omitir**

Ocultar respuestas

Si no desea ingresar las respuestas en el formulario en ese momento, podrá utilizar el botón “Omitir” y tendrá acceso a las diferentes opciones de Servicios en Línea; pero el Formulario de Selección de Preguntas para Recuperación de Clave se presentará en cada inicio de sesión hasta cuando haya registrado las respectivas respuestas.

Para mayor seguridad del registro de las respuestas existe el botón “Ocultar respuestas”, con el que no se visualizará la información ingresada en el formulario, como lo muestra la siguiente pantalla:

**IMPORTANTE:**

*Estimado contribuyente, para acceder a este servicio seleccione 5 preguntas del siguiente formulario. Por su seguridad y confidencialidad de la información, registre respuestas que solamente usted conozca. Para mayor información revise el Manual de Usuario*

	Pregunta	Respuesta
<input type="checkbox"/>	¿Cual es el nombre de su materia preferida en el colegio?	.....
<input type="checkbox"/>	¿Cual es el nombre de su primera mascota?	.....
<input type="checkbox"/>	¿Cual es el nombre de su artista favorito?	.....
<input type="checkbox"/>	¿Cual es el nombre de su película preferida?	.....
<input type="checkbox"/>	¿Cual es el nombre de su mejor amigo o amiga?	.....
<input type="checkbox"/>	¿Cual es el nombre de su lugar preferido de vacaciones?	.....
<input type="checkbox"/>	¿Cual es el nombre del lugar de nacimiento de su abuelo paterno?	.....
<input type="checkbox"/>	¿Cual es el nombre de su comida favorita?	.....
<input type="checkbox"/>	¿Cual es el nombre de su equipo de fútbol favorito?	.....
<input type="checkbox"/>	¿Cual es el nombre de su canción favorita?	.....

Una vez que ha ingresado las respuestas el sistema guarda la información al dar clic en el botón “Aceptar” y se visualizan las distintas opciones de Servicios en Línea.

- **TERCERO:** recuperación de clave por internet

En caso que haya olvidado su contraseña, podrá recuperar una nueva contraseña, y ésta será enviada a su cuenta de correo electrónico registrada.

Cuando se hayan aceptado las condiciones del acuerdo, por medio del internet o por formulario físico, podrá usar esta herramienta.

Para recuperar la contraseña registre su número de Identificación y posteriormente presione el botón “Recuperar clave” que se encuentra ubicado conforme lo muestra la siguiente pantalla.



Ingreso al Sistema

No. ID Titular:  (Obligatorio)  
CI Adicional:  Requerido solamente para usuario adicional.  
Contraseña:

Aceptar

Recuperar clave

El sistema habilita dos de las cinco preguntas que seleccionó anteriormente en el formulario, para el registro de las respuestas.

En caso que requiera que el sistema despliegue diferentes preguntas, presione el botón “Actualizar preguntas” – únicamente se desplegarán aleatoriamente aquellas preguntas que fueron seleccionadas –

Recuperación de Clave

Actualizar preguntas

Pregunta	Respuesta
1 ¿Cual es el nombre de su artista favorito?	<input type="text"/>
2 ¿Cual es el nombre de su materia preferida en el colegio?	<input type="text"/>

Aceptar Cancelar

Recuperación de Clave

Actualizar preguntas

Pregunta	Respuesta
1 ¿Cual es el nombre de su mejor amigo o amiga?	<input type="text"/>
2 ¿Cual es el nombre de su película preferida?	<input type="text"/>

Aceptar Cancelar

Tome en cuenta que si ha ingresado de manera incorrecta las respuestas el sistema emitirá una alerta del error, y los intentos restantes para el ingreso de las respuestas.



Recuperación de Clave

Actualizar preguntas

ERROR: Las respuestas son incorrectas, por favor vuelva a ingresar las respuestas. Su contraseña se bloqueará si supera el máximo número de intentos permitidos. Tiene 2 intentos más.

Pregunta	Respuesta
1 ¿Cual es el nombre de su mejor amigo o amiga?	<input type="text"/>
2 ¿Cual es el nombre de su película preferida?	<input type="text"/>

Aceptar Cancelar

Así al ingresar de manera incorrecta las respuestas por tres ocasiones, el acceso se bloquea y debe dirigirse a las ventanillas de atención a nivel nacional, para su desbloqueo por medio de la generación de una nueva contraseña.

Recuperación de Clave

Actualizar preguntas

ERROR: Usted ha superado el número de intentos permitido. Su cuenta ha sido bloqueada. Favor acercarse a ventanilla.

Pregunta	Respuesta
1 ¿Cual es el nombre de su mejor amigo o amiga?	<input type="text"/>
2 ¿Cual es el nombre de su primera mascota?	<input type="text"/>

Aceptar Cancelar

El sistema bloqueará el acceso en caso que utilice nuevamente la opción de Recuperación de clave por Internet

Resultado Recuperación de Clave

ERROR: Usted ha superado el número de intentos permitido o ha expirado la vigencia de su clave recuperada. Su cuenta ha sido bloqueada. Favor acercarse a ventanilla.

Continuar

Mientras si las respuestas son correctas el sistema enviará la nueva contraseña a su cuenta de correo electrónico que conste registrado en la base de datos de la Administración:

Resultado Recuperación de Clave

INFORMACION: La clave fue recuperada satisfactoriamente. Por favor revise su correo registrado en el portal.

Continuar

Posteriormente deberá ingresar a su cuenta de correo electrónico y registrar la contraseña enviada en la pantalla de acceso a Servicios en Línea.

Cuando ingrese la clave enviada, el sistema solicitará que modifique la misma por una nueva que deberá contener al menos 4 dígitos y 4 letras.

### Actualización de Clave

Este proceso le permite actualizar su clave de acceso al sistema. Recuerde que la contraseña debe tener al menos cuatro (4) letras y al menos cuatro (4) números.

Ingrese su clave actual

Ingrese su clave nueva

Confirme la nueva clave

**Cambiar**

La clave enviada a su correo tienen una validez de 48 horas, si el ingreso al sistema se realiza posteriormente a este plazo el acceso se invalidará y deberá utilizar nuevamente la opción de recuperación de clave por internet.

## INFORMACIÓN PARA EL CONTRIBUYENTE - SRI

**Fecha:** 29-10-2013 01:55

Estimado(a) **CONTRIBUYENTE**  
Identificación: **0123456789001**

A continuación le notificamos su nueva clave de seguridad para acceder a los Servicios en Línea:

Clave

**AAAA1111**