

Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0041-RE

Guayaquil, 15 de abril de 2021

SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

LA DIRECCIÓN GENERAL

CONSIDERANDO:

Que el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador señala que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley;

Que, el Art. 227 íbidem establece que: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”*;

Que, el artículo 314 de la Constitución de la República dispone que: *“los servicios que brinde el Estado deben responder a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.”*;

Que, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del Art. 3 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, los trámites administrativos están sujetos al principio de Tecnologías de la Información: *“Las entidades reguladas por esta Ley harán uso de tecnologías de la información y comunicación con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos y optimizar la gestión de trámites administrativos.”*;

Que, de conformidad con lo establecido en el numeral 11 del Art. 3 de la norma íbidem, los trámites administrativos están sujetos al principio de Simplicidad: *“Los trámites serán claros, sencillos, ágiles, racionales, pertinentes, útiles y de fácil entendimiento para los ciudadanos. Debe eliminarse toda complejidad innecesaria.”*;

Que el artículo 3 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos dispone como uno de los principios que rigen los trámites administrativos al de tecnologías de la información, según el cual las entidades reguladas por dicha Ley harán uso de tecnologías de la información y comunicación con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos y optimizar la gestión de trámites administrativos;

Que el artículo 4 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos establece que se entiende por trámite administrativo al conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan las personas ante la Administración Pública o ésta de oficio, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado;

Que el numeral 4 del artículo 8 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, *en lo* relacionado con las políticas para la simplificación de trámites, señala que

Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0041-RE**Guayaquil, 15 de abril de 2021**

las entidades reguladas por la misma deberán orientarse a la implementación del uso progresivo, continuo y obligatorio de herramientas tecnológicas;

Que el artículo 10 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos establece respecto a la veracidad de la información presentada por el administrado, que las entidades públicas presumirán que las declaraciones, documentos y actuaciones de las personas efectuadas en virtud de trámites administrativos son verdaderas, bajo aviso al administrado de que, en caso de verificarse lo contrario, el trámite y resultado final de la gestión podrán ser negados y archivados, o los documentos emitidos carecerán de validez alguna, sin perjuicio de las sanciones y otros efectos jurídicos establecidos en la ley. El listado de actuaciones anuladas por la entidad en virtud de esto estará disponible para las demás entidades del Estado;

Que, la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 229, de fecha 22 de Junio 2020, establece en el inciso primero de la Disposición Transitoria Décima Segunda, que: *“Las entidades del sector público, las entidades prestadoras de servicios públicos, los órganos de las distintas funciones del Estado, cualquiera fuere su naturaleza, así como las entidades del sistema financiero deberán organizar e implementar los mecanismos tecnológicos que permitan la presentación de solicitudes o activación de trámites, así como la comparecencia y suscripción de actos, contratos, diligencias y escritos a través de medios telemáticos o electrónicos, salvo en aquellos casos específicos que por la naturaleza de la actuación sea necesaria la constatación física del acto o el hecho. Las entidades del sector público y privado facilitarán el empleo de la firma electrónica y las certificaciones autorizadas...>>*

Que, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador – SENAE, con el fin de garantizar el acceso oportuno y eficiente de los servicios institucionales al usuario externo, debe transformar y ampliar su buzón de mesa de servicios a un portal interactivo y de trazabilidad para que el administrado pueda ejecutar el seguimiento de sus consultas generales de procesos aduaneros.

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1105 de 21 de julio de 2020, la Mgs. Andrea Colombo Cordero fue designada Directora General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, de conformidad con lo establecido en el artículo 215 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones; y,

En uso de las atribuciones y competencias establecidas en el literal l) del artículo 216 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, **RESUELVE** expedir lo siguiente:

GUÍA Y PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS EXTERNOS E INTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE SERVICIOS DEL SENAE

Artículo 1.- Expedir la GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE SERVICIOS, denominado SENAE-GO-3-8-001-V1, adjunta al presente como Anexo 1, con el objeto de que se conozca el detalle del procedimiento a seguir por los actores intervinientes en la gestión de requerimientos externos a través del Portal de Mesa de Servicios del SENAE.

Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0041-RE**Guayaquil, 15 de abril de 2021**

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación.- La presente resolución regula la atención que brinda el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, a través del portal de mesa de servicios (<https://mesadeservicios.aduana.gob.ec/otrs/customer.pl>), respecto a los requerimientos realizados por los usuarios externos y de la atención brindada por el servidor aduanero.

Artículo 3.- Definiciones.- Para efectos de la aplicación de la presente resolución, se establecen las siguientes definiciones:

- **Consultas generales de procesos aduaneros.-** Son aquellas peticiones que no requieren de un documento digitalizado para ser atendidas, mismas que son ingresadas en el portal de mesa de servicios por los usuarios externos, según el catálogo de trámites y/o servicios, a fin de que sean atendidas por las áreas competentes de la administración aduanera.
- **Portal de mesa de servicios.-** Herramienta informática del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador que es utilizada como canal de atención de requerimientos, conforme al catálogo de trámites y/o servicios desarrollado para el efecto.
- **Reporte de incidente en Ecuapass.-** Corresponde a las consultas que versan sobre un evento no planificado que causa una interrupción en la operación normal del sistema informático Ecuapass.
- **Recepción de documentos y solicitudes.-** Son aquellas peticiones que requieren de un documento firmado electrónicamente para ser atendidas e ingresadas en el portal de mesa de servicios por los usuarios externos, a fin de que el área de secretaría de la Dirección General y de las Direcciones Distritales, según corresponda, las registre en el Sistema de Gestión Documental Quipux para la atención del área competente. Quedan excluidas las peticiones que versen sobre consultas de carácter normativo.
- **Ticket.-** Es un número que genera el portal de mesa de servicios con el cual se identifica el requerimiento desde su ingreso hasta su atención efectiva.

Artículo 4.- De los requerimientos.- Los requerimientos que pueden realizarse a través del portal de mesa de servicios, según catálogo de trámites y/o servicios, estarán relacionados a reporte de incidente en el sistema informático aduanero (Ecuapass), recepción de documentos y solicitudes, y consultas generales de procesos aduaneros.

Para el caso del reporte de incidentes en Ecuapass, los requerimientos se derivarán automáticamente a la Jefatura de Análisis Funcional.

Para el caso de recepción de documentos y solicitudes, el usuario externo deberá escoger el área que atenderá su petición, pudiendo ser el área de secretaría de la Dirección General o de las Direcciones Distritales, según corresponda.

Para el caso de consultas generales de procesos aduaneros, dependiendo del motivo seleccionado por el usuario externo, éstos se derivarán automáticamente al área competente en atenderlos.

Artículo 5.- Administrador del portal de mesa de servicios.- El administrador del portal de mesa de servicios será el Jefe de Análisis Funcional, quien será el encargado de realizar el seguimiento para la atención de los mismos en el término establecido, sin perjuicio de la obligación de los servidores de área, encargados de la atención de tickets, en cumplir con el tiempo de atención establecido en la presente resolución.

Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0041-RE**Guayaquil, 15 de abril de 2021**

Así también, el Jefe de Análisis Funcional soportará de forma pertinente para que las áreas den la atención debida dentro del marco de sus competencias.

Artículo 6.- Asignación de los tickets.- En los casos en los cuales un ticket sea asignado por error a un área a la que no le corresponde su atención, ésta deberá re direccionar el mismo a la Jefatura de Análisis Funcional, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, para el efecto deberá registrar la justificación indicando el motivo por el cual no es competente en atenderlo.

Artículo 7.- Tiempos para la atención de reporte de incidentes en Ecuapass y consultas generales de procesos aduaneros.- Los reportes de incidentes en Ecuapass y las consultas generales de procesos aduaneros deberán ser atendidas en el término máximo de dos (2) días hábiles, contados desde que el ticket ingresó al área encargada de su atención. En caso de que no se pueda cumplir con el término establecido, el servidor aduanero a cargo de la atención de los mismos, deberá previa autorización de su jefe inmediato, informar al usuario externo dentro de los dos (2) días hábiles, el motivo y las acciones que se realizarán, debiendo informar diariamente los avances realizados o indicando que aún se encuentra en análisis su petición.

En los casos en que se haya solicitado al usuario externo una aclaración a su requerimiento, y de no haberse obtenido una respuesta en el día hábil siguiente, se dará por culminada la petición realizada.

Las Direcciones Nacionales, Técnicas y Jefatura de Atención al Usuario, a través de informes mensuales comunicarán a las Subdirecciones Generales, los tiempos de atención de los tickets recibidos en relación a los reportes de incidentes en Ecuapass y las consultas generales de procesos aduaneros.

Artículo 8.- Tiempos de recepción de documentos y solicitudes.- Una vez receiptados los documentos y solicitudes a través del portal web de mesa de servicios, por parte de la Secretaría General de la Dirección General o de las Direcciones Distritales del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador deberá máximo hasta el día hábil siguiente al de su recepción, proceder con su respectivo registro en el Sistema de Gestión Documental Quipux, para la atención y pronunciamiento de la autoridad competente.

Artículo 9.- Validez Legal.- Las respuestas que se otorguen a través del portal de mesa de servicios, serán referenciales, no vinculantes, y no podrán ser utilizadas como sustento legal para el rechazo o autorización de algún trámite aduanero en particular.

Cada dirección del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador es responsable del cumplimiento de sus atribuciones y responsabilidades establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

Artículo 10.- De los documentos originales.- Respecto de los requerimientos o solicitudes que se remitan a través del portal de mesa de servicios, el SENAE podrá requerir los documentos originales y cualquier otra documentación necesaria y pertinente dentro de sus controles, así como durante la atención del trámite o después de su finalización.

Artículo 11.- Reserva de la información.- Los servidores del SENAE que deban conocer y

Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0041-RE**Guayaquil, 15 de abril de 2021**

procesar requerimientos, mantendrán absoluta reserva de la información a la que accedan, la misma que será utilizada exclusivamente para los fines legales e institucionales correspondientes, pudiendo ser sancionados conforme al marco normativo aplicable en caso de incumplimiento.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Las consultas de carácter normativo aduanero deberán ser ingresadas a través del Sistema de Gestión Documental Quipux (<https://gestiondocumental.gob.ec/#>), pudiendo el sujeto pasivo utilizar su usuario y clave de dicho sistema, debiendo la consulta ser firmada electrónicamente. En el caso, de que el consultante no disponga de usuario y clave en el Sistema de Gestión Documental Quipux, podrá presentar las consultas de forma física ante la Dirección de Secretaría General del SENAE.

En ambos casos se deberá cumplir con lo establecido en los artículos 135 y 136 del Código Tributario, en cuanto a los requisitos para la absolución de consultas.

SEGUNDA.- Los escritos que guarden relación con la tramitación y sustanciación de reclamos y/o recursos administrativos deberán ser ingresados a través del Sistema de Gestión Documental Quipux (<https://gestiondocumental.gob.ec/#>), debiendo utilizar su usuario, clave de dicho sistema, y firma electrónica.

En el caso, de que el reclamante o recurrente no disponga de usuario, clave y firma electrónica para uso del Sistema de Gestión Documental Quipux, podrá optar por la presentación de los escritos que guarden relación con la tramitación y sustanciación de reclamos y/o recursos administrativos, de forma física con los soportes documentales del caso, a través de las ventanillas físicas de las Direcciones de Secretaría General del SENAE, para la atención de la autoridad competente, según corresponda.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ÚNICA.- Durante el término de cuarenta (40) días hábiles, contados a partir de la vigencia de la presente resolución, se mantendrán los dos esquemas para el reporte de incidentes en Ecuapass, recepción de documentos y solicitudes, y consultas generales de procesos aduaneros, es decir, mediante el uso del correo electrónico (mesadeservicios@aduana.gob.ec) y la plataforma web de mesa de servicios (<https://mesadeservicios.aduana.gob.ec/otrs/customer.pl>).

Posterior al plazo expuesto, únicamente se encontrará habilitada la nueva plataforma web, portal de mesa de servicio, para el reporte de incidentes en Ecuapass, recepción de documentos y solicitudes, y consultas generales de procesos aduaneros.

DISPOSICIONES FINALES

Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0041-RE

Guayaquil, 15 de abril de 2021

PRIMERA.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

SEGUNDA.- Notifíquese del contenido de la presente Resolución a las Subdirecciones Generales, Direcciones Nacionales, Direcciones Distritales del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

TERCERA.- Encárguese a la Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnología de la Información del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, para que a través de la Dirección de Tecnología de Información, proceda con la supervisión de forma continua del portal de mesa de servicios, con el objeto de evaluar el funcionamiento adecuado y permanente, así como su mejora continua.

CUARTA.- Encárguese a la Dirección de Secretaría General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador el formalizar las diligencias necesarias para la difusión y publicación de la presente en el Registro Oficial y en la Gaceta Tributaria.

QUINTA.- Encárguese a la Dirección de Tecnologías de la Información del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, la publicación de la presente resolución en la web institucional y en el Sistema de Administración del Conocimiento (SAC).

Dado y firmado en el despacho de la Dirección General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, en la ciudad de Santiago de Guayaquil.

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Andrea Paola Colombo Cordero
DIRECTORA GENERAL

Anexos:

- Anexo 1 -> GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE SERVICIOS SENAE-GO-3-8-001-V1-signed

Copia:

Señor Ingeniero
David Mussolini Chaug Coloma
Director de Mejora Continua y Normativa

Señora Magíster
Julissa Liliana Godoy Astudillo
Jefe de Política y Normativa Aduanera

Señorita Ingeniera
Maria Fernanda Cadena Fiallos
Analista de Mejora Continua y Normativa

Señor Magíster
José Gonzalo Pincay Sánchez
Jefe de Calidad y Mejora Continua

Ingeniero



Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0041-RE

Guayaquil, 15 de abril de 2021

Marcos Javier Tenemaza Álvarez
Analista de Mejora Continua y Normativa

Señora Ingeniera
Nathaly Elizabeth Varas Montesdeoca
Asesora 2

mc/jg/dmcc/ae/av



Firmado electrónicamente por:
**ANDREA PAOLA
COLOMBO CORDERO**



GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: Mar./2021
Página 1 de 27



SENAE-GO-3-8-001-V1

**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS**

MARZO 2021

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPÓSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**. VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB



**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS**

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: **Mar./2021**
Página **2** de 27

HOJA DE RESUMEN









Descripción del documento:

Este documento detalla el procedimiento a seguir por los actores intervinientes en la gestión de consultas y requerimientos externos a través del Portal de Mesa de Servicios del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

Objetivo:

Estandarizar a nivel nacional la gestión de las consultas y requerimientos externos a través del Portal de Mesa de Servicios, que realicen los operadores de comercio exterior y ciudadanía en general.

Elaboración / Revisión / Aprobación:

Nombre / Cargo / Firma / Fecha	Área	Acción
<input checked="" type="checkbox"/>  Firmado electrónicamente por: MARCOS JAVIER TENEMAZA ALVAREZ Ing. Marcos Tenemaza Analista de Mejora Continua y Normativa	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Elaboración
<input checked="" type="checkbox"/>  Firmado electrónicamente por: JOSE GONZALO PINCAY SANCHEZ Mgs. José Pincay Sánchez Jefe de Calidad y Mejora Continua	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Revisión
<input checked="" type="checkbox"/>  Firmado electrónicamente por: JACQUELINE ALEXANDRA CARPIO LATA Ing. Jacqueline Carpio Jefe de Análisis Funcional	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Revisión
<input checked="" type="checkbox"/>  Firmado electrónicamente por: DAVID MUSSOLINI CHAUG COLOMA Ing. David Chaug Coloma Director de Mejora Continua y Normativa	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Revisión
<input checked="" type="checkbox"/>  Firmado electrónicamente por: NELSON GABRIEL RODRIGUEZ MARTINEZ Ing. Nelson Rodríguez Martínez Director de Tecnologías de la Información	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Aprobación
<input checked="" type="checkbox"/>  Firmado electrónicamente por: ALLAN RICARDO ENDARA CORDERO Ing. Allan Endara Cordero Directora Nacional de Mejora Continua y Tecnol...	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Aprobación
<input checked="" type="checkbox"/>  Firmado electrónicamente por: MARIA ELISA NARANJO ALARCÓN Mgs. María Elisa Alarcón Supervisor de Atención al Usuario	Subdirección General de Operaciones	Aprobación
<input checked="" type="checkbox"/>  Firmado electrónicamente por: MARIA LOURDES BURGOS RODRIGUEZ Lic. María Lourdes Rodríguez Directora de Secretaría General	Dirección de Secretaría General	Aprobación

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPÓSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**. VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB



**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS**

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: **1**
Fecha: **Mar./2021**
Página **3** de **27**

X	 Firmado electrónicamente por: AMADA INGEBOG VELASQUEZ JIJON <small>Mgs. Subd. Valde Normativa Aduanera</small>	Subdirección General de Normativa Aduanera	Aprobación
X	 Firmado electrónicamente por: ANGELITA KAROLY SANTISTEVAN TORRES <small>Mgs. Subd. rres ralde Operaciones</small>	Subdirección General de Operaciones	Aprobación
X	 Firmado electrónicamente por: ALBA ALEGRIA VILLAMAR ANDRADE <small>EC. Subd. rade titucional</small>	Subdirección General de Gestión Institucional	Aprobación
Actualizaciones / Revisiones / Modificaciones:			
Versión	Fecha	Razón	Responsables
1	Marzo 2021	Versión Inicial	Ing. Marcos Tenemaza

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPÓSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**. VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB



GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: Mar./2021
Página 4 de 27

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	5
2.	ALCANCE	5
3.	RESPONSABILIDAD	5
4.	NORMATIVA VIGENTE	5
5.	CONSIDERACIONES GENERALES.....	6
6.	PROCEDIMIENTOS	10
7.	FLUJOGRAMA	17
8.	ANEXOS	19

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPÓSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**. VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB



GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE SERVICIOS

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: Mar./2021
Página 5 de 27

1. OBJETIVO

Estandarizar a nivel nacional la gestión de requerimientos externos a través del Portal de Mesa de Servicios del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, que realicen los operadores de comercio exterior y ciudadanía en general.

2. ALCANCE

Está dirigido a todos los operadores de comercio exterior, así como a toda la ciudadanía en general y comprende consultas externas sobre:

- Consultas generales de procesos aduaneros
- Recepción de documentos y solicitudes
- Reporte de incidente en Ecuapass

3. RESPONSABILIDAD

- 3.1. La aplicación, cumplimiento y realización de lo descrito en el presente documento es responsabilidad los operadores de comercio exterior, así como a toda la ciudadanía en general
- 3.2. La realización de mejoramiento, cambios solicitados y gestionados por los Subdirectores Generales y Directores Nacionales, le corresponde a la Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información para su aprobación y difusión.

4. NORMATIVA VIGENTE

- Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial N°. 449, 20/Octubre/2008.Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, Registro Oficial Suplemento N°. 351, 29 de diciembre de2010 y sus posteriores reformas.
- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 353, 23 de Octubre 2018, y su posteriores reformas (Art. 3, y 18 # 5)
- Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónica y Mensajes de Datos, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 557, de fecha 17 de Abril 2002, y sus posteriores reformas. (Art. 13, 14 y 15)
- Resolución No. DGN-0282-2011, Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, publicada en el Registro Oficial - Edición Especial N°. 244, de fecha 10 de febrero de2012.
- Resolución Nro. SENAE-SENAE-2020-0030-RE, mediante la cual se aprueba la “Política institucional para el tratamiento y protección de datos personales en portales y sistemas web del SENAE”, publicada en el Registro Oficial - Edición Especial No. 700, de fecha 24 de junio de 2020

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPÓSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**. VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB



5. CONSIDERACIONES GENERALES

5.1. Con el objeto que se apliquen los términos de manera correcta, a continuación, se presentan algunas definiciones:

- 5.1.1. Administrador de Formularios.-** El administrador del portal de mesa de servicios será el Jefe de Análisis Funcional, quien será el encargado de realizar el seguimiento para la atención de los mismos en el término establecido, sin perjuicio de la obligación de los servidores de área, encargados de la atención de tickets, en cumplir con el tiempo de atención establecido en la presente resolución. Así también, el Jefe de Análisis Funcional soportará de forma pertinente para que las áreas den la atención debida dentro del marco de sus competencias.
- 5.1.2. Consultas generales de procesos aduaneros.-** Son aquellas peticiones que no requieren de un documento digitalizado para ser atendido, mismas que son ingresadas en el portal de mesa de servicios por los usuarios externos, según catálogo de trámites y/o servicios, a fin de que sean atendidas por las áreas respectivas de la administración aduanera.
- 5.1.3. Firma digitalizada.-** Es como su nombre lo indica un digitalizado de la firma manual, sin embargo esta no tiene validez jurídica como la firma electrónica y no se tiene que realizar un procedimiento para obtenerlo.
- 5.1.4. Firma electrónica.-** Son los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, adjuntados o lógicamente asociados al mismo, y que puedan ser utilizados para identificar al titular de la firma en relación con el mensaje de datos, e indicar que el titular de la firma aprueba y reconoce la información contenida en el mensaje de datos.
- 5.1.5. Formulario de Atención al Usuario – Consultas Generales de Procesos Aduaneros:** Formulario del Portal de Mesa de Servicios por la cual el usuario externo podrá gestionar los trámites en línea.
- 5.1.6. Formulario de Mesa de Servicios – Reporte de Incidentes en Ecuapass:** Formulario del Portal de Mesa de Servicios por el cual el usuario externo, solicita su requerimiento sobre incidentes informáticos.
- 5.1.7. Formulario de Secretaría General – Recepción de Documentos y Solicitudes:** Formulario del Portal de Mesa de Servicios por el cual el usuario externo, solicita sus peticiones de trámites documentales.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales



- 5.1.8. Portal de Mesa de Servicios.-** Herramienta informática del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador que es utilizada como canal de atención de requerimientos, según catálogo de trámites y/o servicios.
- 5.1.9. Recepción de documentos y solicitudes:** Son aquellas peticiones que requieren de un documento firmado electrónicamente para ser atendidas e ingresadas en el portal de mesa de servicios por los usuarios externos, a fin de que el área de secretaría de la Dirección General y de las Direcciones Distritales, según corresponda, las registre en el Sistema de Gestión Documental Quipux para la atención del área competente. Quedan excluidas las peticiones que versen sobre consultas de carácter normativo.
- 5.1.10. Reporte de incidente en Ecuapass:** Corresponde a consultas que versan sobre un evento no planificado que causa una interrupción en la operación normal del sistema informático Ecuapass.
- 5.1.11. Requerimientos:** Corresponde a consultas generales de procesos aduaneros, recepción de documentos y solicitudes y reporte de incidente en Ecuapass, según catálogo de trámites y/o servicios descritos en los anexos 1 y 2 del presente documento.
- 5.1.12. Servidores a cargo de la atención del requerimiento:** Son los servidores que realizarán el análisis del requerimiento, cuyos cargos correspondan a: Asistentes de Atención al Usuario, Analista de Mejora Continua y Normativa, Técnicos de Análisis Funcional, Analista Informático, Especialista en Técnica Aduanera, Técnico Especialista de Riesgos Aduaneros, Especialista Laboratorista, Secretarios (as) Ejecutivas, Interventores y demás servidores que se encuentren dentro de una jefatura o dirección técnica u operativa.
- 5.1.13. Ticket:** Es un número que genera el Portal de Mesa de Servicios con el cual se identifica el requerimiento desde su ingreso hasta su atención efectiva.
- 5.1.14. Usuario externo:** Operadores de Comercio exterior, y ciudadanos en general.
- 5.2.** Los requerimientos que pueden realizarse a través del Portal de Mesa de Servicios según catálogo de trámites y/o servicios, estarán relacionados a los reportes de incidentes en Ecuapass, recepción de documentos y solicitudes, y consultas generales de procesos aduaneros y serán derivados de la siguiente manera;
- Para el caso del reporte de incidentes en Ecuapass, los requerimientos se derivarán automáticamente a la Jefatura de Análisis Funcional.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales



GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: Mar./2021
Página 8 de 27

- Para el caso de recepción de documentos y solicitudes, el usuario externo deberá escoger el área que atenderá su petición, pudiendo ser el área de secretaría de la Dirección General o de las Direcciones Distritales, según corresponda.
 - Para el caso de consultas generales de procesos aduaneros, dependiendo del motivo seleccionado por el usuario externo, éstos se derivarán automáticamente al área competente en atenderlos.
- 5.3. En los casos en los cuales un ticket sea asignado por error a un área a la que no le corresponde su atención, ésta deberá re direccionar el mismo a la Jefatura de Análisis Funcional, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, para el efecto deberá registrar la justificación indicando el motivo por el cual no es competente en atenderlo.
- 5.4. Para los casos de los trámites documentales, si el usuario se equivoca de Distrito, el servidor que recepta dicho requerimiento, lo cambiará de Distrito según corresponda.
- 5.5. Los tiempos para la atención de reporte de incidentes en Ecuapass y consulta de procesos aduaneros deberán ser en el término máximo de dos (2) días hábiles, contados desde que el ticket ingresó al área encargada de su atención. En caso de que no se pueda cumplir con el término establecido, el servidor aduanero a cargo de la atención de los mismos, previa validación del jefe inmediato, deberá informar al usuario externo dentro de los dos (2) días hábiles, el motivo y las acciones que se realizarán, debiendo informar diariamente los avances realizados o indicando que aún se encuentra en análisis su petición.

En los casos en que se haya solicitado al usuario externo una aclaración a su requerimiento, y de no haberse obtenido una respuesta en el día hábil siguiente, se dará por culminada la petición realizada.

Las Direcciones Nacionales o Técnicas, a través de informes mensuales comunicarán a las Subdirecciones Generales, los tiempos de atención de los tickets recibidos en relación a los reportes de incidentes en Ecuapass y las consultas generales de procesos aduaneros.

- 5.6. Los Tiempos de recepción de documentos y solicitudes, que ingresen al portal de mesa de servicios, al área de secretaría de la Dirección General o de las Direcciones Distritales del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, tendrán una atención de máximo en el día hábil siguiente de haberlos recibido, los registrará en el Sistema de Gestión Documental Quipux para la atención del área competente.
- 5.7. Serán receptados todos los documentos mediante el Formulario de Secretaría General, siempre y cuando cuenten con una firma electrónica, a excepción de los siguientes documentos que se exigirá que sean presentados de manera física en las ventanillas de los Distritos más cercanos y son los detallados a continuación:
- Garantías aduaneras originales;
 - Declaraciones juramentadas;

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales



GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: Mar./2021
Página 9 de 27

- Reclamos y recursos, así como sus respectivos documentos de prueba;
- Documentos relacionados con procedimientos sancionatorios en general y abreviados; Documentos originales dentro de procesos de exención de tributos;
- Respuestas a requerimientos de información;
- Impugnaciones y escritos dentro de procedimientos coactivos;
- Muestras de mercancías, en los casos en que sean requeridas por parte de la administración aduanera; y,
- Documentos de control previo, siempre y cuando su presentación no se encuentre disponible a través de la Ventanilla Única Ecuatoriana.

5.8. Los escritos de interposición de reclamos administrativos, recursos de revisión y recursos de queja, así como los presentados dentro del término de prueba o cualquier otro ingresado por el administrado referente a estos trámites, podrán ser presentados de forma digital mediante el portal de mesa de servicios, debiendo contar con firma electrónica para su validez legal, de conformidad con las normas del ordenamiento jurídico nacional que regulan el comercio electrónico. En caso de recibirse por medios electrónicos documentos suscritos de forma manual, deberán efectuarse las gestiones pertinentes con el usuario para su presentación física para su correcta atención. Los tiempos de recepción de documentos relativos a reclamos y recursos administrativos, que ingresen al portal de mesa de servicios, al área de secretaría de la Dirección General o de las Direcciones Distritales del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, deberán registrarse en el Sistema de Gestión Documental Quipux el mismo día de recepción, para la atención del área competente

5.9. Se establecen los siguientes lineamientos generales que deben ser cumplidas de forma **obligatoria** al efectuar consultas a través **de los formulario del Portal de Mesa de Servicios** por tanto, deberá:

- Tener una redacción clara, completa y sucinta de lo requerido a fin de que permitan a la autoridad consultada, dar una solución y/o absolver lo consultado.
- En el registro del Formulario de Mesa de Servicios sobre **incidentes informáticos** en el sistema informático Ecuapass, deberá llenar de manera obligatoria; el nombre del campo completo de la pantalla u opción del sistema, la fecha y la hora exacta del evento, el Distrito y demás campos obligatorios, así como la redacción clara de lo sucedido del incidente. Deberá adjuntar en un documento la captura de pantalla de cada una de las opciones utilizadas en pantalla o acciones realizadas antes del incidente que reporta, debiendo en la captura de pantalla visualizar la fecha y hora del incidente a reportar.
- Anexar la documentación pertinente según sea el caso y de acuerdo al motivo escogido en el formulario de Atención al Usuario.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPÓSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**. VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB



GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: Mar./2021
Página 10 de 27

- Para el registro y recepción de documentos en el Formulario de Secretaría General, deberá adjuntar el oficio suscrito, con firma electrónica, dirigido a la máxima autoridad, así como también los soportes citados en dicho oficio, salvo la documentación determinada en el numeral 5.7 del presente documento.
- Los documentos anexos, deberán estar en formato PDF, no deben superar los 2MB de capacidad por archivo, pudiendo anexar hasta un máximo de 30MB en su totalidad.

5.10. Se procederá con la devolución de los requerimientos remitidos mediante los formularios en el Portal de Mesa de Servicios en el caso de que no se cumplan con los lineamientos expuestos en la consideración general 5.9.

5.11. En el caso que se requiera información complementaria del requerimiento, ésta debe ser enviada por la misma vía con la que ingresó el trámite en un plazo máximo de 1 día hábil, caso contrario se procederá a cerrar el ticket.

5.12. Las respuestas que se otorguen a través del portal de mesa de servicios, serán referenciales, no vinculantes, y no podrán ser utilizadas como sustento legal para el rechazo o autorización de algún trámite aduanero en particular. Cada Dirección del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador es responsable del cumplimiento de sus atribuciones y responsabilidades establecidas en el Estatuto Orgánico Funcional por Proceso del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

6. PROCEDIMIENTOS

6.1. Procedimiento para la gestión de requerimientos externos a través de la Portal de Mesa de Servicios del **Formulario de ATENCION AL USUARIO - Consultas Generales de Procesos Aduaneros**

No.	Actividad	Producto de Entrada	Descripción de Actividad	Responsable	Producto de Salida
1.	Ingresa al Portal de Mesa de Servicios con el mismo usuario y contraseña de Ecuapass o crea nuevo usuario en opción	Ingreso al Portal de Mesa de Servicios	Usuario externo debe ingresar al Portal de Mesa de Servicios para registrar consultas o requerimientos	Usuario Externo	Ingreso realizado a través del Portal de Mesa de Servicios con su usuario y clave

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPÓSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**. VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB



**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS**

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: **Mar./2021**
Página 11 de 27

No.	Actividad	Producto de Entrada	Descripción de Actividad	Responsable	Producto de Salida
	“Regístrese ahora”				
2.	Registra requerimiento a través del Portal de Mesa de Servicios	Ingreso realizado a través del Portal de Mesa de Servicios con su usuario y clave	Plantea requerimiento, cumpliendo para el efecto los requisitos establecidos en el presente documento	Usuario Externo	Registro y generación de Ticket del requerimiento o enviado a través del Portal de Mesa de Servicios
3.	Sistema genera número de ticket	Registro y generación de ticket del requerimiento o enviado a través del Portal de Mesa de Servicios	Deriva de manera automática al área correspondiente, según los motivos escogidos en éste formulario.	Sistema interno del Portal de Mesa de Servicios	Ticket del requerimiento o reasignado a través del Portal de Mesa de Servicios
4.	Recibe formulario y revisa lineamientos del requerimiento	Ticket del requerimiento o reasignado a través del Portal de Mesa de Servicios	Revisa el requerimiento realizado por parte del usuario, para el efecto debe verificar si los lineamientos establecidos en el presente son cumplidos según corresponda al presente formulario (ver consideración 5.9) En caso que cumpla con los requisitos, continuar con actividad 6 , caso contrario continuar con actividad 5 .	Servidor a cargo del requerimiento	Ticket de la consulta o requerimiento o revisado
5.	Devuelve el ticket y cierra el mismo por incumplir con lineamientos	Requerimiento no cumple con los lineamientos	Elabora respuesta y cierra el ticket por no cumplir con lineamientos (ver consideración 5.10)	Servidor a cargo del requerimiento	Ticket generado con respuesta
6.	Analiza y elabora respuesta al	Requerimiento cumple con los	Analiza la información y elabora respuesta con la absolución del	Servidor a cargo del requerimiento	Ticket generado con

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales



**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS**

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: **Mar./2021**
Página 12 de 27

No.	Actividad	Producto de Entrada	Descripción de Actividad	Responsable	Producto de Salida
	requerimiento	requisitos	requerimiento cerrando el ticket.		respuesta
7.	Recibe respuesta al requerimiento realizado	Ticket generado con respuesta	Recibe respuesta del ticket a la consulta o requerimiento en el Portal de Mesa de Servicios	Usuario Externo	Usuario externo conforme /Usuario externo no conforme
8.	Conformidad del usuario externo	Usuario no conforme	Si el usuario no está conforme con la respuesta que le ha dado desde el Portal de Mesa de Servicios, deberá registrar otro ticket, continuando con la actividad 2	Usuario Externo	Usuario no conforme
9.	Conformidad del usuario externo	Usuario Conforme	Si el usuario está conforme con la respuesta que le ha dado desde Portal de Mesa de Servicios, finaliza esa consulta	Usuario Externo	Fin

6.2. Procedimiento para la gestión de requerimientos externos a través del Portal de Mesa de Servicios del **Formulario de MESA DE SERVICIOS - Reporte de Incidente en ECUAPASS**

No.	Actividad	Producto de Entrada	Descripción de Actividad	Responsable	Producto de Salida
1.	Ingresa al Portal de Mesa de Servicios con el mismo usuario y contraseña de Ecuapass o crea nuevo usuario en opción "Regístrese"	Ingreso al Portal de Mesa de Servicios	Usuario externo debe dar ingreso al Portal de Mesa de Servicios para registrar consultas o requerimientos	Usuario Externo	Ingreso realizado a través del Portal de Mesa de Servicios con su usuario y clave

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPÓSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**. VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB



**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS**

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: Mar./2021
Página 13 de 27

No.	Actividad	Producto de Entrada	Descripción de Actividad	Responsable	Producto de Salida
	ahora”				
2.	Registra requerimiento a través del Portal de Mesa de Servicios	Ingreso realizado a través del Portal de Mesa de Servicios con su usuario y clave	Plantea requerimiento, cumpliendo para el efecto los requisitos establecidos en el presente documento	Usuario Externo	Registro y generación de ticket del requerimiento o enviado a través del Portal de Mesa de Servicios
3.	Sistema genera número de ticket	Registro y generación de ticket del requerimiento o enviado a través del Portal de Mesa de Servicios	Se deriva de manera automática a la jefatura de Análisis Funcional el requerimiento realizado.	Sistema interno del Portal de Mesa de Servicios	Ticket del requerimiento o reasignado a través del Portal de Mesa de Servicios
4.	Recibe formulario y revisa lineamientos del requerimiento	Ticket del requerimiento o reasignado a través del Portal de Mesa de Servicios	Revisa el requerimiento realizado por parte del usuario, para el efecto debe verificar si los lineamientos establecidos en el presente son cumplidos según corresponda al presente formulario (ver consideración 5.9) En caso que cumpla con los requisitos, continuar con actividad 11 . Caso contrario continuar con actividad 5 .	Servidor a cargo del requerimiento	Ticket de la consulta o requerimiento o revisado
5.	Devuelve el ticket y cierra el mismo por incumplir con lineamientos	Requerimiento no cumple con los lineamientos	Elabora respuesta y cierra el ticket por no cumplir con lineamientos (ver consideración 5.10)	Servidor a cargo del requerimiento	Ticket generado con respuesta
6.	Recibe información, analiza y confirma sí;	Requerimiento cumple con los requisitos	El Servidor deberá revisar si el requerimiento necesita una corrección por parte del OCE o requiere una	Servidor a cargo del requerimiento	Corrección por parte del OCE o modificación

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales



**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS**

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: **Mar./2021**
Página 14 de 27

No.	Actividad	Producto de Entrada	Descripción de Actividad	Responsable	Producto de Salida
			modificación de datos		n de datos
7.	Requiere una corrección por parte del OCE	Corrección de campo por parte del OCE	Indica al usuario externo lo que debe corregir y continua con la actividad 11	Servidor a cargo del requerimiento	Corrección de campo por parte del OCE informada
8.	Requiere modificación de datos	Modificación de datos	Se envía al área encargada para realizar la acción de modificación de datos	Servidor a cargo del requerimiento	Revisión del área encargada
9.	Aprueba y ejecuta la modificación de datos	Revisión del área encargada	Área encargada aprueba y ejecuta la modificación de datos	Servidor a cargo del requerimiento	Ejecución de modificación de datos
10.	Jefatura de Análisis funcional recibe notificación de modificación de datos ejecutada	Ejecución de modificación de datos	Mediante correo electrónico la Jefatura de Análisis funcional recibe notificación de modificación de datos ejecutada , y continua la actividad 11	Servidor a cargo del requerimiento	Modificación de datos ejecutada
11.	Analiza y elabora respuesta al requerimiento	Requerimiento cumple con los requisitos	Analiza la información y elabora respuesta con la absolución del requerimiento cerrando el ticket.	Servidor a cargo del requerimiento	Ticket generado con respuesta
12.	Recibe respuesta al requerimiento realizado	Ticket generado con respuesta	Recibe respuesta del ticket a al requerimiento en el Portal de Mesa de Servicios	Usuario Externo	Usuario externo conforme /Usuario externo no conforme
13.	Conformidad del Usuario externo	Usuario no conforme	Si el usuario no está conforme con la respuesta que se le ha dado en el Portal de Mesa Servicios, deberá registrar otro ticket, continuando con la actividad 2	Usuario Externo	Usuario no conforme
14.	Conformidad del usuario	Usuario conforme	Si el usuario está conforme con la respuesta recibida en	Usuario Externo	Fin

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPÓSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**. VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB



**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS**

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: Mar./2021
Página 15 de 27

No.	Actividad	Producto de Entrada	Descripción de Actividad	Responsable	Producto de Salida
	externo		el Portal de Mesa de Servicios, finaliza esa consulta		

6.3. Procedimiento para la gestión de requerimientos externos a través del Portal de Mesa de Servicios del Formulario SECRETARIA GENERAL - Recepción de Documentos y Solicitudes

No.	Actividad	Producto de Entrada	Descripción de Actividad	Responsable	Producto de Salida
1.	Ingresar al Portal de Mesa de Servicios con el mismo usuario y contraseña de Ecuapass o crea nuevo usuario en opción "Regístrese ahora"	Ingreso al Portal de Mesa de Servicios	Usuario externo debe dar ingreso al Portal de Mesa de Servicios para registrar consultas o requerimientos	Usuario Externo	Ingreso realizado a través del Portal de Mesa de Servicios con su usuario y clave
2.	Registra requerimiento a través del Portal de Mesa de Servicios	Ingreso realizado a través del Portal de Mesa de Servicios con su usuario y clave	Plantea requerimiento, cumpliendo para el efecto los requisitos establecidos en el presente documento	Usuario Externo	Registro y generación de ticket del requerimiento o enviado a través del Portal de Mesa de Servicios
3.	Sistema genera número de ticket	Registro y generación de ticket del requerimiento o enviado a través del Portal de Mesa de Servicios	Genera número de ticket y éste se deriva automáticamente a la ventanilla de Secretaría del Distrito seleccionado previamente por el usuario externo	Sistema interno del Portal de Mesa de Servicios	Ticket del requerimiento o reasignado a través del Portal de Mesa de Servicios
4.	Recibe formulario y	Ticket del requerimiento	Revisa el requerimiento realizado por parte del	Servidor a cargo del	Ticket de la consulta o

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPÓSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**. VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB



**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS**

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: Mar./2021
Página 16 de 27

No.	Actividad	Producto de Entrada	Descripción de Actividad	Responsable	Producto de Salida
	revisa lineamientos del requerimiento	o reasignado a través del Portal de Mesa de Servicios	usuario, para el efecto debe verificar si los lineamientos establecidos en esta guía son cumplidos según corresponda al presente formulario (ver consideración 5.9) En caso que cumpla con los requisitos, continuar con actividad 6 , caso contrario continuar con actividad 5 .	análisis	requerimiento o revisado
5.	Devuelve el ticket y cierra el mismo por incumplir con lineamientos	Requerimiento no cumple con los lineamientos	Elabora respuesta y cierra el ticket por no cumplir con lineamientos (ver consideración 5.10)	Servidor a cargo del análisis	Ticket generado con respuesta
6.	Analiza y elabora respuesta al requerimiento	Requerimiento cumple con los requisitos	Analiza la información y elabora respuesta con la absolución del requerimiento, cierra el ticket y crea documento en Quipux	Servidor a cargo del requerimiento	Creación de documento Quipux y cierre ticket
7.	Crea documento Quipux	Creación de documento Quipux y cierre ticket	Servidor previo al cierre del ticket, crea un documento Quipux para seguimiento del requerimiento ingresado	Servidor a cargo del requerimiento	Ticket generado con respuesta
8.	Recibe respuesta al requerimiento realizado	Ticket generado con respuesta	Recibe respuesta del ticket del requerimiento en el Portal de Mesa de Servicios y se le informa de su número de trámite/quipux, para su posterior seguimiento	Usuario Externo	Usuario externo conforme /Usuario externo no conforme
9.	Conformidad del usuario externo	Usuario no conforme	Si el usuario no está conforme con la respuesta que se le ha dado en el Portal de Mesa de Servicios, deberá registrar otro ticket, continuando con la actividad 2	Usuario Externo	Usuario no conforme
10.	Conformidad	Usuario	Si el usuario está conforme	Usuario	Fin

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

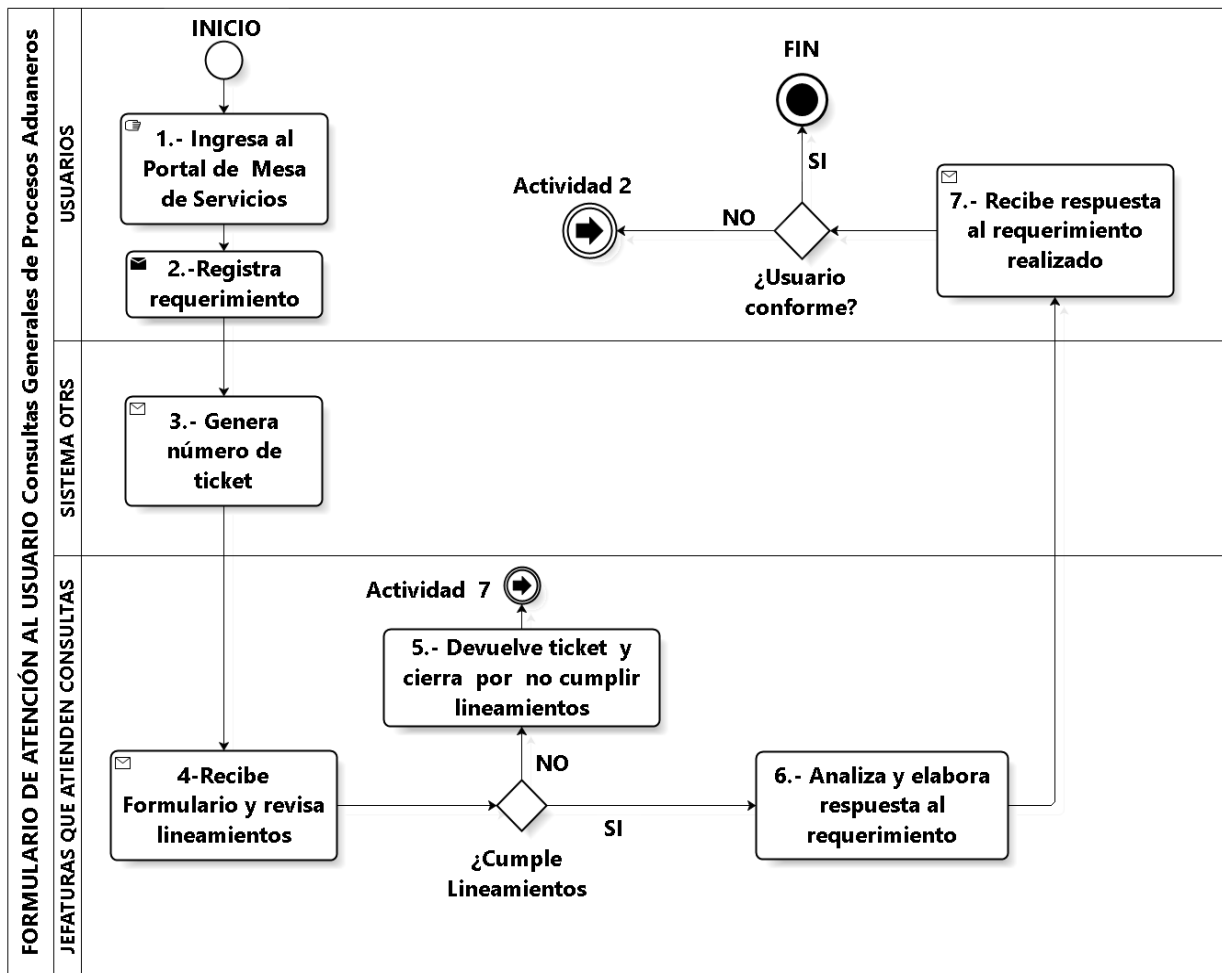
EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPÓSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**. VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB



No.	Actividad	Producto de Entrada	Descripción de Actividad	Responsable	Producto de Salida
	del usuario externo	conforme	con la respuesta recibida en el Portal de Mesa de Servicios, finaliza esa consulta	Externo	

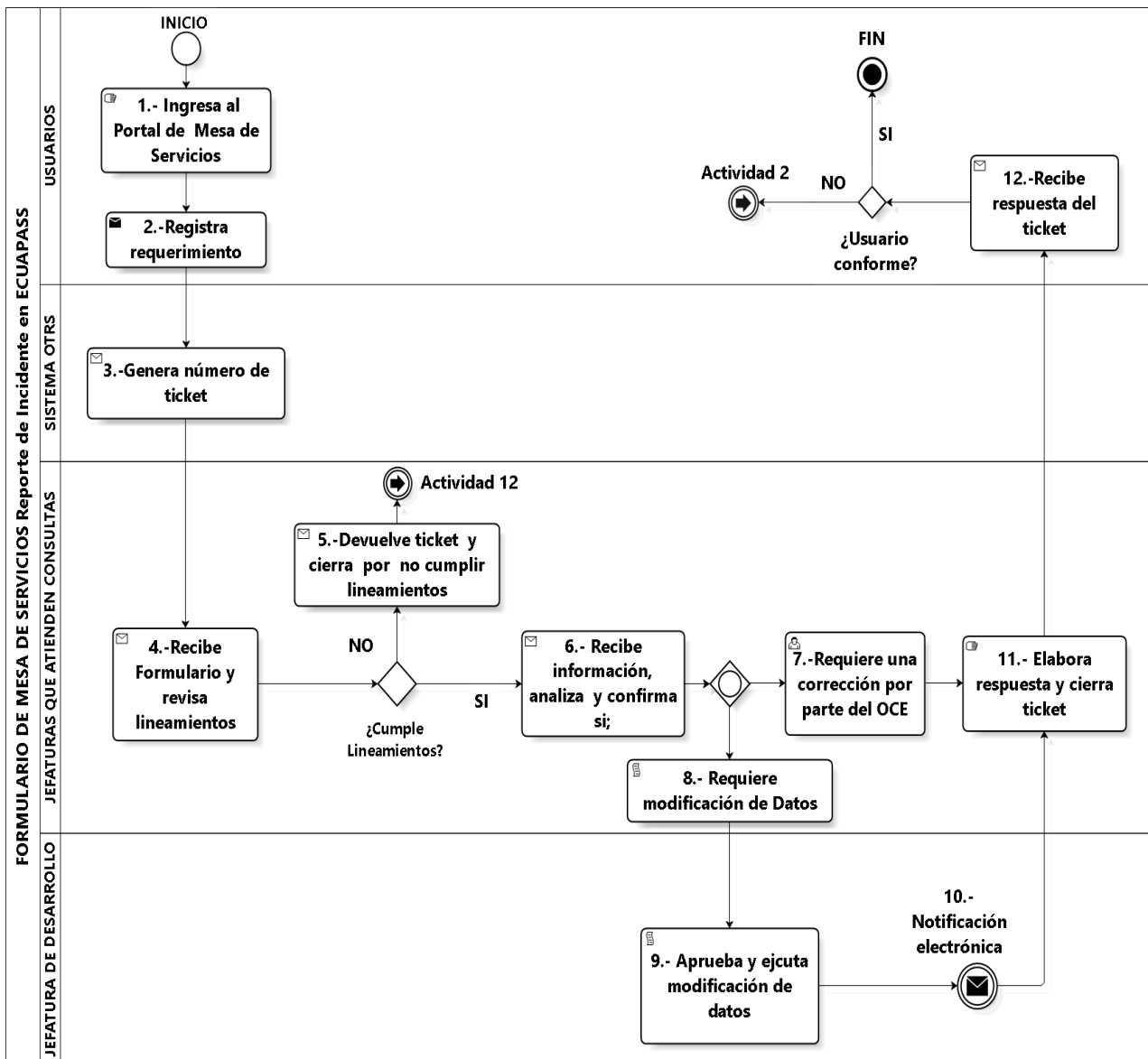
7. FLUJOGRAMA

7.1 Diagrama de Flujo del Formulario de Atención al Usuario - Consultas Generales de Procesos Aduaneros



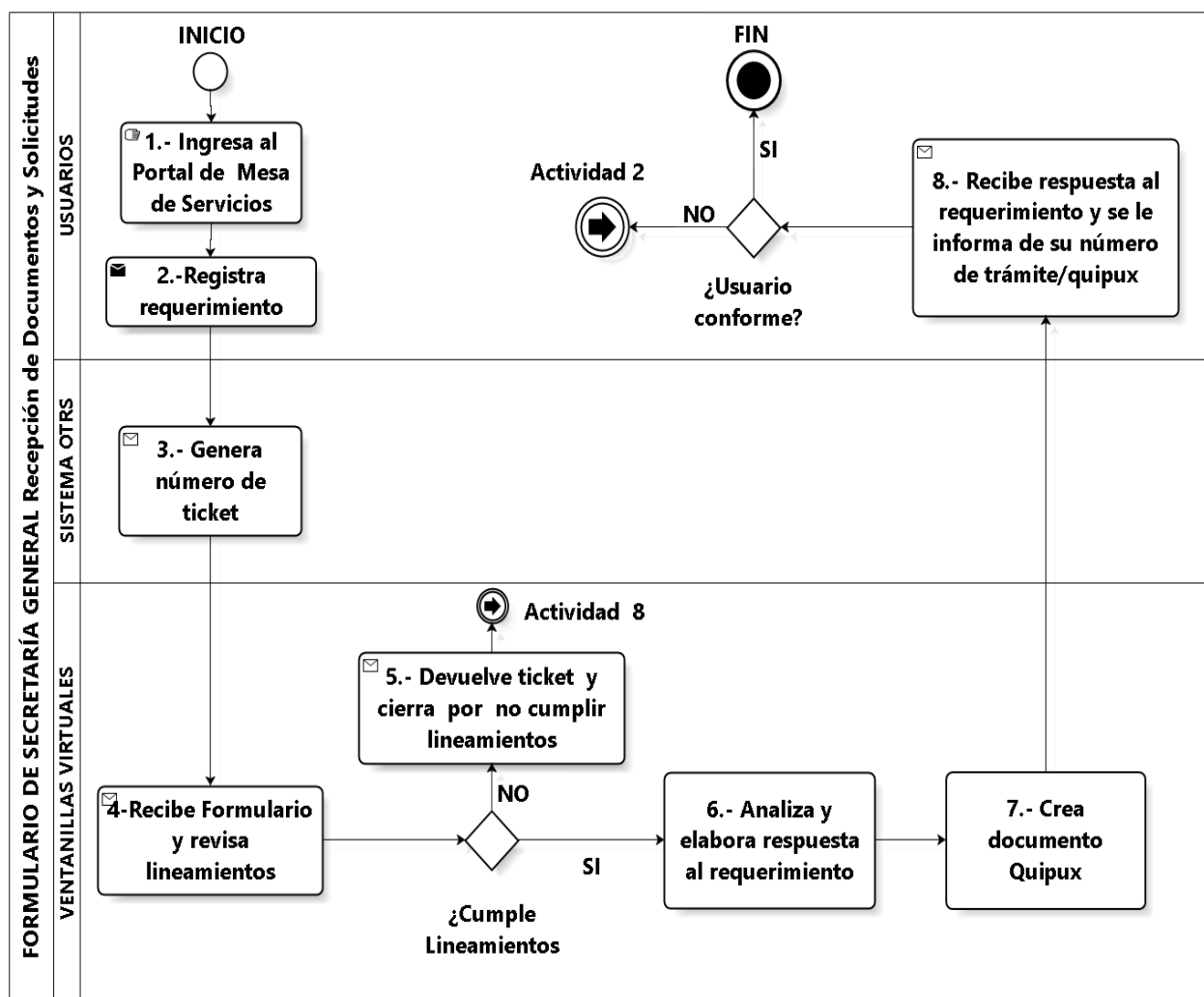
Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

7.2 Diagrama de Flujo Formulario de Mesa de Servicios - Reporte de Incidente en Ecuapass



Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

7.3 Diagrama de Flujo del Formulario Secretaria General - Recepción de Documentos y Solicitudes



8. ANEXOS

8.1. Anexo 1.- Catálogos de trámites del Formulario de Atención al Usuario – Consultas Generales de Procesos Aduaneros:

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales



CATÁLOGO DE TRÁMITES DE CONSULTAS GENERALES DE PROCESOS ADUANEROS
MOTIVOS
Acceso a VUE Entidades Públicas
Consultas sobre estado de solicitud de exoneración de personas con discapacidad
Consultas sobre procedimientos Generales Aduaneros
Consultas sobre transmisión de menaje de casa de migrante ecuatoriano
Estado de trámites aduaneros
Registro y estado de Oces

8.2. ANEXO 2.- Catálogos de trámites del Formulario de Secretaría General – Recepción de Documentos y Solicitudes:

TRÁMITES PARA CIUDADANOS		
CATEGORIA	SUBCATEGORIA	TIPO DE TRÁMITE
Certificaciones	Certificación	Solicitud de copias certificadas de expediente personal.
Denuncias	Denuncias	Denuncia presentada por usuario externos
	OFIELC	Denuncia presentada por usuario externos
Diplomáticos	Autorización para despacho y embarque menaje de casa	Solicitud de autorización para despacho y embarque de menaje de casa diplomático
Efectos Personales	Efectos personales	Traslado de efectos personales
Gestión de la Carga	Atención al Usuario	Consultas inherentes a menaje de casa
	Menaje de casa	Solicitud de inspección de menaje de casa Solicitud de reconocimiento previo de menaje de casa
Gestión Disciplinaria	Control Disciplinario	Denuncia presentada por usuario externos
Procesos Jurídicos	Gravamen	Levantamiento de gravamen (enajenar) vehículo para persona con discapacidad fallecida
Solicitudes	Autorización descuento por bien no constatado	Solicitud de ex servidor autorizando descuento por bien no constatado
	Pasantías universitarias	Pasantías universitarias
	Prácticas estudiantiles	Prácticas estudiantiles (Colegios)

TRÁMITES PARA OPERADORES DE COMERCIO EXTERIOR (OCES)		
CATEGORIA	SUBCATEGORIA	TIPO DE TRÁMITE

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales



**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS**

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: **Mar./2021**
Página **21 de 27**

Certificaciones	Certificación	Casos especiales sobre pagos de sentencia
		Certificación de actos administrativos del sistema Quipux y ECUAPASS
		Consulta de resoluciones emitidas por el director general
		Copias certificadas de juicios coactivos o procedimientos sancionatorios administrativos
		Solicitud de copia certificadas de expedientes relacionados a procesos de control posterior
		Solicitud de certificado para realizar trámite de rehabilitación por impedimento legal para ejercer cargo público
		Solicitud de certificados laborales - sencillo
		Solicitud de certificados laborales - trayectoria
Consultas de Clasificación Arancelaria	Consulta de clasificación arancelaria	Consulta de clasificación arancelaria
Contacto Dirección General	Convocatorias a reuniones	Convocatorias a reuniones de comisiones delegadas por el subdirector general de operaciones al director nacional de vigilancia aduanera
Control Posterior	Invitaciones	Invitaciones, solicitudes de reunión, varios
	Propuestas de mejoras	Propuestas de mejoras por parte de OCES
	Control Posterior	Prórroga para entrega de información
Correcciones Sistema ECUAPASS	Correcciones	Solicitud corrección de CDA en ECUAPASS
		Solicitud corrección en MRN
		Solicitud de corrección de DAE y DAS / hojas de cambio regímenes: 40, 60
		Solicitud de corrección de DAS (91)
		Solicitud de corrección en documento de transporte
		Solicitud de hojas de cambio / corrección en DAI
Descargos a observaciones DAI	Descargos a observaciones DAI	Justificaciones de observaciones
Devolución Condicionada (Drawback)	Drawback	Solicitud de emisión de liquidación por devolución excedente Drawback simplificado / Certificado Abono Tributario - CAT
Diplomáticos	Retiro de valija diplomática	Retiro de valija diplomática
Efectos Personales	Efectos personales	Aforo físico
		Liquidación de tributos
		Retención de mercancías
		Salida operativa por efectos personales

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPÓSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**. VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB



**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS**

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: **Mar./2021**
Página **22 de 27**

Etiquetas Fiscales	Etiquetas fiscales	Registro de bodega privada para etiquetado fiscal posterior al levante Retiro de etiquetas fiscales	
Financiero	Certificación	Solicitud de certificado de no adeudar a la institución	
	Coactivas	Solicitud de baja de título de crédito cautelar	
	Crédito Cartular	Solicitud de emisión de liquidación relacionada a crédito cartular	
	Emisión de tasas		Solicitud de emisión de tasa de credenciales de auxiliar de agente de aduana, consolidadoras, etc.
			Solicitud de emisión de tasa para inspección por modificación de espacios autorizados
	Garantías		Consulta de estado de garantía
			Devolución de garantías generales
			Disminución monto de garantías generales
			Levante de garantías generales
			Solicitud de acreditación de garantía general o específica
	Liquidaciones		Devolución de caución, valores en efectivo o en cuenta corriente
			Solicitud de emisión de liquidación por costas procesales
	Regalías		Pago de regalías
			Reporte de pago de regalías
Título de Crédito		Título de crédito por concepto de deuda vencida de tasa de recolección de basura de aéreo, bodega, distrito con el municipio	
Gestión de la Carga	Abandono		Inspecciones previas de abandono expreso / destrucción
			Reporte de contenedores o unidades de carga en abandono (enviado por depósitos temporales)
			Solicitud de abandono expreso
			Solicitud de donación de las mercancías declaradas en abandono definitivo
			Solicitud de abandono definitivo y desbloqueo de MRN / levantamiento de abandono Courier
	Adjudicaciones		Adjudicación gratuita de mercancía
			Solicitud de corrección en número de motor chasis por vehículo adjudicado en subasta
	Alije		Alije de carga
	Aprehensiones		Solicitud de devolución de mercancías y/o vehículos aprehendidos por la DNVA / UDAT / Intervención - descargos por aprehensiones - allanamiento a multa
	Atención al Usuario		Consultas inherentes a Courier – tráfico postal
Correcciones		Corrección de declaración aduanera de exportación a nivel de manifiesto (cantidad de cajas, código de MRN,	

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPÓSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**. VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB



**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS**

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: **Mar./2021**
Página **23 de 27**

		código de contenedor)
Decomiso administrativo		Decomiso administrativo
Desaduanamiento		Desaduanamiento directo (de mercancías en general y de vehículos o material bélico adquiridos por fuerzas armadas)
Descargas de mercancías		Autorización para descarga en lugares no habilitados
Destrucción de mercancías		Destrucción de mercancías
		Solicitud autorización para desalojo de desechos sólidos
		Solicitud de destrucción
Devolución al exterior		Devolución al exterior
Embarques parciales		Solicitud de autorización para realizar embarques parciales
Inspecciones		Inspección de excedente al granel (realizada la DAI sustitutiva)
		Reconocimiento de mercancías de importador comercial
Inventarios		Inventarios de las mercancías que se encuentran en abandono definitivo en las bodegas
Manifiesto		Creación de manifiesto
Operación de servicios conexos		Formulario para operación de servicios conexos (parfi)
Pasajeros		Facilidades aduaneras
		Multas por faltas reglamentarias
Peritaje		Peritajes
Permisos		Solicitud permiso provisional de acceso a instalaciones portuarias (para empresas de servicios complementarios)
Reembarque		Ingreso de carta de reserva de espacio para reembarque
		Prórroga de reembarque obligatorio
		Prórroga de reembarque voluntario
		Reembarque obligatorio
		Reembarque voluntario
Reestiba		Reestiba
Remesas Monetarias		Remesa monetaria
Retención		Retención de mercancías
Separación y fraccionamiento		Solicitud de separación y fraccionamiento de mercancías de importación comercial
Subasta Pública		Solicitud de creación de RAMV vehículo adjudicado en remate
Tránsito aduanero		Tránsitos aduaneros
Trasbordo		Prórroga para autorización trasbordo

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPÓSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**. VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB



**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS**

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: **Mar./2021**
Página **24 de 27**

	Traslados	Traslado de mascota
		Traslado entre zonas primarias o depósitos / multas por traslados y novedades por sellos pema
		Traslados de exportaciones
	Unidades de carga	Entrega de contenedores vacíos por desconsolidación
		Novedades de contenedores (robos)
		Solicitud de salida operativa de contenedor
		Traspaso de responsabilidad de unidades de carga
	Zarpe	Actualización fecha de zarpe para actualización de estado de auca (autorización de cupo banano)
		Zarpe
	Gestión Disciplinaria	Control Disciplinario
Impugnación presentadas por Abg. Externo en representación de servidores o ex-servidores		
Requerimientos MDT		
Procesos Coactivos	Coactivas	Excepciones a demanda coactiva
		Procedimientos de coactiva - Autos de pago
		Solicitud de devolución de valores por consignación dentro de juicio coactivo
Procesos Jurídicos	Defensa institucional	Defensa institucional
	Demandas del Tribunal de lo Fiscal y Boletas de la Fiscalía	Indagación previa o juicio
	Informe de excepción	Solicitud de informe de excepción en juicio al procedimiento de ejecución contra Director Distrital
	Levantamiento de medidas cautelares	Solicitud de levantamiento de medidas cautelares
	Prescripción	Prescripción de liquidaciones pendientes de cobro
	Procesos Legales	Solicitud de copias de videos de seguridad de instalaciones dentro de un proceso de investigación previa
	Requerimientos de información	Oficio de la fiscalía - solicitud de información referente a reconocimiento previo de inspección realizada por zona primaria
	Solicitud de Fiscalía General del Estado	
Proyectos	Proyectos	Coordinación de proyectos con entidades gubernamentales
Regularizaciones	Regularizaciones	Prórroga para regularización de da / desbloqueo de código de exportador / apertura de despacho
		Trazabilidad de cumplimiento de declaraciones pendientes

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPÓSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**. VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB



**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS**

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: **Mar./2021**
Página 25 de 27

	Regularizaciones	Levante de marca regularizada de da salida autorizada
	Regularizaciones DAS	Solicitud de regularización de estado de DAS
Requerimientos de Información	Autorización y Expedientes OCE's	Requerimientos de información fiscalía
	Planificación	Requerimientos de información fiscalía, aduana de otros países
	Requerimientos del Juzgado de la Niñez	Requerimientos del Juzgado de la Niñez
	Solicitud de información por parte de Entes de Control	Solicitud de información por parte de Entes de Control
Solicitudes	Actualización de correo electrónico ECUAPASS	Solicitud de actualización de correo electrónico
	Anulación de multas	Consolidadoras /desconsolidadoras (anulación de multas / pagos de multas / descargos de multas por incumplimientos)
	Aprobación de garantías por controversias	Solicitud de aprobación de garantía para afianzar tributos en controversia
	Aprobación para modificar espacios autorizados	Solicitud de inspección por modificación de espacios autorizados
	Autorización Agente de Aduana - Persona Jurídica	Solicitud de autorización agente de aduana persona jurídica
	Autorización Agente de Aduana - Persona Natural	Solicitud de autorización agente de aduana persona natural
	Autorización Almacén Especial	Solicitud de almacén especial
	Autorización Consolidadoras o Desconsolidadoras	Solicitud de empresa consolidador /desconsolidador de carga
	Autorización de exportación de material bélico	Solicitud de autorización de exportación material bélico
	Autorización de instalación industrial	Solicitud de instalación industrial
	Autorización de rechazo de la DAI (Importación o	Solicitud de autorización de rechazo de la declaración aduanera: importación o exportación.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPÓSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**. VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB



**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS**

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: **Mar./2021**
Página **26 de 27**

Exportación)	
Autorización Depósito aduanero público o privado	Solicitud de depósito aduanero público o privado
Autorización Empresa de Mensajería Acelerada o Courier	Solicitud de empresa de mensajería acelerada o Courier
Capacitaciones	Requerimiento de capacitaciones de instituciones públicas
	Capacitaciones para usuarios externos
Cesión de Titularidad	Solicitud de aceptación de cesión de titularidad
Control de régimenes	Control de regímenes
Corrección datos de vehículo importado	Corrección de datos de vehículo importado
Descargos de sumarios	Descargos a sumarios
Destrucción de desperdicios (Código 75 - incluidos catálogos)	Destrucción de desperdicios (código de régimen 75 incluidos catálogos) sólo las de Naportec
Desvinculación de ex-funcionarios	Trámites referentes a procesos de desvinculaciones
Emisión de Liquidación por depreciación régimen 20	Solicitud de emisión de liquidación por depreciación régimen 20
Emisión de liquidación por rectificación de tributos	Solicitud de emisión de liquidación por rectificación de tributos
Emisión de tasa de postulación o renovación	Emisión de tasa de postulación o renovación de OCE
Envíos de Socorro	Envíos de socorro / ayuda humanitaria
Etiquetado de mercancías	Etiquetado
Etiquetado INEN	Solicitud de etiquetado INEN
Facilidades de pago	Solicitud de facilidades de pago para bienes de capital
	Solicitud de facilidades de pago por multas, coactivas, tributos generados por procesos de control
Ingreso de	Solicitud para autorización de ingreso de combustibles

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPÓSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**. VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB



**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS**

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: **Mar./2021**
Página **27 de 27**

Combustible	depósitos temporales
Levante manual o devolución de garantía específica	Solicitud de levante manual o devolución de garantía específica
Liquidación de haberes	Consulta de liquidación de haberes
Liquidación por concepto de interés de DAI	Solicitud liquidación por concepto de interés de DAI
	Solicitud liquidación por concepto de interés de DAI
Notificación por movilización de mercancías	Notificación por movilización de mercancías
Prórroga al régimen 20	Prórroga al régimen 20
Prórroga régimen 51 exportación temporal con perfeccionamiento pasivo	Prórroga régimen 51 exportación temporal con perfeccionamiento pasivo
Prórrogas al régimen	Solicitudes de prórrogas al régimen
Proveedores	Proveedores que ofrecen servicios
Reclamo de aportaciones al IESS	Reclamo de aportaciones al IESS
Regímenes - Justificación de trámites	Justificaciones de trámites
Regímenes - Regularización de saldos y garantías	Regularización de saldos y garantías
Registro de Exportadores a Venezuela	Solicitud de autorización para exportar a Venezuela
Regularización de inventario Duty Free	Solicitud de regularización de inventario Duty Free
Renovación cuota de importación	Renovación de cuota de importación
Reposición del bien no constatado	Solicitud de ex servidor para reposición del bien no constatado
Reprogramación de aforo	Reprogramación de aforo
Retiqueteo	Solicitud de retiqueteo

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPÓSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**. VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB



**GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS
EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE
SERVICIOS**

Código:
SENAE-GO-3-8-001-V1
Versión: 1
Fecha: **Mar./2021**
Página **28 de 27**

	Retiro de bienes	Retiro de féretro
	Retiro de injerto de tejido y fluido	Retiro de injerto de tejido y fluido
VUE - Ventanilla Única	Atención al Usuario	Registro VUE
	Proyectos	Coordinación de proyectos o mejoras para temas de ventanilla única ecuatoriana

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua Jefe de Análisis Funcional Director de Mejora Continua y Normativa	Directores Técnicos Directores Nacionales Subdirectores Generales

EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPÓSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**. VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB