



**Resolución Nro. SENAE-DGN-2015-0322-RE**

**Guayaquil, 14 de mayo de 2015**

## **SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR**

### **DIRECCIÓN GENERAL**

#### **CONSIDERANDO:**

Que el numeral 3 del artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador expresamente señala que son entidades del Sector Público, los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.

Que el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador señala 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 en el Capítulo I, Naturaleza y Atribuciones, Título IV de la Administración Aduanera, regulado en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 351 del 29 de diciembre de 2010, se señala: *“El servicio de aduana es una potestad pública que ejerce el Estado, a través del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, sin perjuicio del ejercicio de atribuciones por parte de sus delegatarios debidamente autorizados y de la coordinación o cooperación de otras entidades u órganos del sector público, con sujeción al presente cuerpo legal, sus reglamentos, manuales de operación y procedimientos, y demás normas aplicables...”*.

Que, de conformidad a las competencias y atribuciones que tiene el Director General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, se encuentra determinado en el literal l) del Art. 216 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, *“... l. Expedir, mediante resolución los reglamentos, manuales, instructivos, oficios circulares necesarios para la aplicación de aspectos operativos, administrativos, procedimentales, de valoración en aduana y para la creación, supresión y regulación de las tasas por servicios aduaneros, así como las regulaciones necesarias para el buen funcionamiento de la administración aduanera y aquellos aspectos operativos no contemplados en este Código y su reglamento...”*

Que, mediante Decreto Ejecutivo N° 934, de fecha 10 de noviembre del 2011, el Econ. Xavier Cardenas Moncayo, fue designado Director 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 el artículo 11, literal d) del

**Servicio Nacional de Aduana del Ecuador**

**Dirección General** - Av. 25 de Julio Km. 4.5 Vía Puerto Marítimo (090112) PBX: (04) 5006060

**www.aduana.gob.ec**



**Resolución Nro. SENAE-DGN-2015-0322-RE**

**Guayaquil, 14 de mayo de 2015**

Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva En tal virtud, el Director General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, en ejercicio de la atribución y competencia dispuesta en el literal l) del artículo 216 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 351 del 29 de diciembre de 2010.

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Expedir el procedimiento documentado denominado:  
**“SENAE-ISEE-3-2-016-V1 INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA GENERACIÓN DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS”.**

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

Publíquese en la Página Web del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador y encárguese a la Dirección de Secretaría General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador el formalizar las diligencias necesarias para la publicación de la presente resolución junto con el referido **“SENAE-ISEE-3-2-016-V1 INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA GENERACIÓN DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS”** en el Registro Oficial.

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

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

*Documento firmado electrónicamente*

Econ. Pedro Xavier Cárdenas Moncayo  
**DIRECTOR GENERAL**

Anexos:

- SENAE-ISEE-3-2-016-V1.doc
- SENAE-ISEE-3-2-016- V1.pdf

Copia:

Señor Economista  
Rubén Darío Montesdeoca Mejía  
**Jefe de Calidad y Mejora Continua, Subrogante**



**Resolución Nro. SENAE-DGN-2015-0322-RE**

**Guayaquil, 14 de mayo de 2015**

Señor Ingeniero  
Javier Eduardo Morales Velez  
**Director de Mejora Continua y Normativa**

Señor  
Giovanny Marcelo Cordova Morales  
**Analista Informático 2**

Señor Ingeniero  
Nicolas Eddie Pulgar Sampedro  
**Director de Tecnologías de la Información, Encargado**

Señora Ingeniera  
Patricia Magdalena Coronado Dominguez  
**Analista De Mejora Continua Y Normativa**

Señorita Economista  
Patty Roxana Blum Maridueña  
**Analista de Mejora Continua y Normativa**

prbm/rdmm/jemv/lavf/jr



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA GENERACIÓN DE  
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

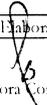
Código:  
SENAE-ISEE-3-2-016  
Versión: 1  
Fecha: May/2015  
Página 1 de 8



SENAE-ISEE-3-2-016-V1

INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA  
GENERACIÓN DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS

MAYO 2015

Elaborado	Revisado	Aprobado
 Analista de Mejora Continua y Normativa	 Jefe de Calidad y Mejora Continua	 Director de Mejora Continua y Normativa

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





INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA GENERACIÓN DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Código: SENAE-ISEE-3-2-016  
 Versión: 1  
 Fecha: May/2015  
 Página 2 de 8

HOJA DE RESUMEN

**Descripción del documento:**

Instructivo de Sistemas, opción Preguntas y Respuestas.

**Objetivo:**

Describir en forma secuencial las tareas para agilizar la generación de las Preguntas y Respuestas a través del portal externo denominado Ecuapass, opción Preguntas y Respuestas.

**Elaboración / Revisión / Aprobación:**

Nombre / Cargo / Firma / Fecha	Área	Acción
X  08-05-2015 Econ. Patty R. Blum Analista de Mejora Continua y Normativa	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Elaboración
X  08-05-15 Econ. Rubén Montenegro Jefe de Calidad y Mejora Continua	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Revisión
X  12-05-2015 Ing. Javier Morales V. Director de Mejora Continua y Normativa	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Aprobación

**Actualizaciones / Revisiones / Modificaciones:**

Versión	Fecha	Razón	Responsable
1	Mayo 2015	Versión Inicial	Econ. Patty R. Blum

Elaborado	Revisado	Aprobado
 Analista de Mejora Continua y Normativa	 Jefe de Calidad y Mejora Continua	 Director de Mejora Continua y Normativa



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA GENERACIÓN DE  
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Código:  
SENAE-ISEE-3-2-016  
Versión: 1  
Fecha: May/2015  
Página 3 de 8

## ÍNDICE

1.	OBJETIVO .....	4
2.	ALCANCE .....	4
3.	RESPONSABILIDAD.....	4
4.	CONSIDERACIONES GENERALES.....	4
5.	PROCEDIMIENTO .....	4
6.	ANEXOS .....	8

 Elaborado	 Revisado	 Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua	Director de Mejora Continua y Normativa

	<b>INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA GENERACIÓN DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS</b>	Código: <b>SENAE-ISEE-3-2-016</b> Versión: <b>1</b> Fecha: <b>May/2015</b> Página <b>4 de 8</b>
---	--	---

## 1. OBJETIVO

Describir en forma secuencial las tareas para agilizar la creación de Preguntas y Respuestas a través del portal externo denominado Ecuapass, opción Preguntas y Respuestas.

## 2. ALCANCE

Está dirigido a los usuarios, representantes legales, a los empleados, agentes de aduana, auxiliares de agente de aduana, RACE y auxiliar de los RACE registrados en el sistema informático Ecuapass.

## 3. RESPONSABILIDAD

**3.1.** La aplicación, cumplimiento y realización de lo descrito en el presente documento, es responsabilidad de los usuarios, representantes legales, a los empleados, agentes de aduana, auxiliares de agente de aduana, RACE y auxiliar de los RACE registrados en el sistema informático Ecuapass.

**3.2.** La realización de mejoramiento, cambios solicitados y gestionados por los distritos, le corresponde a la Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información para su aprobación y difusión.

## 4. CONSIDERACIONES GENERALES

**4.1.** Con el objeto de que se apliquen los términos de manera correcta, se entiende lo siguiente:

**4.1.1. Administrador:** Usuario registrado en el sistema Ecuapass que redacta la pregunta para que sea atendida por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador – Senae.

**4.2.** Para efecto de funcionalidad, se deben considerar los siguientes criterios:

**4.2.1.** Es una pantalla donde el administrador escribe la o las preguntas que requieren contestación del Senae.

## 5. PROCEDIMIENTO

**5.1.** Acceda al navegador de Internet, registre la dirección <https://portal.aduana.gob.ec/>, visualice el portal externo Ecuapass e ingrese con su usuario y contraseña.

**5.2.** Seleccione el menú principal “Soporte al Cliente”, sub-menú “3.3. Preguntas y respuestas”.

Elaborado  Analista de Mejora Continua y Normativa	Revisado  Jefe de Calidad y Mejora Continua	Aprobado  Director de Mejora Continua y Normativa
---	--	--



# INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA GENERACIÓN DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Código:  
SENAE-ISEE-3-2-016  
Versión: 1  
Fecha: May/2015  
Página 5 de 8

The screenshot shows the website's navigation menu with options: "límites Operativos", "Servicios Informativos", and "Soporte al Cliente". A dropdown menu for "Soporte al Cliente" is open, listing items 3.1 through 3.11. The search results area shows "Resultado: 0" and a table with columns "No", "Titulo", "Adminsitrador", "Fecha de registro", and "Visitas".

5.3. Se presentan los siguientes campos de consulta:

The screenshot shows the search results for "Preguntas y Respuestas". The search criteria are "Fecha de registro" set to "Hoy" and "Titulo" set to "Titulo". The results show 772 items. A table lists the first five results:

No	Titulo	Adminsitrador	Fecha de registro	Visitas
1	DAI NO. 073-2015-10-00197907	ALEXANDRA LOPEZ SALAZAR	23/Abr/2015	0
2	IMPORTACION DE FRUTAS MANZANA	VIRGINIA NATHALIE OLMEDO WEI	13/Abr/2015	0
3	DATOS QUE DEBE CONTENER LA ETIQUETAS IMPORTACION DE IMPRESORAS	NO LOGIN USER	10/Abr/2015	0
4	CORREO ELECTRONICO	JORGE IVAN CARRERA ESPINOZA	09/Abr/2015	0
5	REGISTRO DE AGENTE DE ADUANAS EN MISPROCESOS DE IMPORTACIONES	APELCOMEX	07/Abr/2015	0

Below the table, details for the selected item "CORREO ELECTRONICO" are shown, including the administrator "JORGE IVAN CARRERA ESPINOZA" and the registration date "09/04/2015". The content area contains the text: "COMO UTILIZAR ESTA HERRARRMIENTA DEL CORREOME LLEGA INFORMACION PERO NO SE ABRE COMO DEBO OPERAR."

Elaborado <i>[Signature]</i> Analista de Mejora Continua y Normativa	Revisado <i>[Signature]</i> Jefe de Calidad y Mejora Continua	Aprobado <i>[Signature]</i> Director de Mejora Continua y Normativa
--	---	---





INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA GENERACIÓN DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Código:  
SENAE-ISEE-3-2-016  
Versión: 1  
Fecha: May/2015  
Página 6 de 8

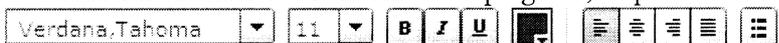
- **Fecha de registro:** Se selecciona según la fecha de registro de la información que el administrador haya realizado. Se puede utilizar los criterios “Hoy”, “Semana”, “Mes”, “Año” o “Todo”.
- **Título:** Se selecciona el título o el administrador con el cual se desea realizar la búsqueda. Adicional se utiliza las opciones de búsqueda “Igual”, “Contiene”, “Mayor que” o “Menor que”.
- **Búsqueda en resultados:** Se realiza la búsqueda de los resultados obtenidos, se puede utilizar cualquiera de las siguientes opciones: Título, Administrador.

5.4. Al dar clic en el botón “Consultar” se presentan los siguientes campos conforme la información del registro ingresada:

- En el grid de resultados se muestran los siguientes campos:
  - **No.**
  - **Título**
  - **Administrador**
  - **Fecha de registro**
  - **Visitas:** El sistema muestra la cantidad de veces que ha sido visitada la pregunta escrita por el administrador.

5.5. Para registrar la información de la pregunta se muestran los siguientes campos con un asterisco (\*) por ser mandatorios:

- **Administrador:** El sistema muestra el nombre conforme el log-in del usuario.
- **Teléfono:** En caso que el administrador desee que el Senae lo contacte se debe ingresar el número telefónico.
- **Correo electrónico:** Aparece por defecto la cuenta de correo electrónico del Ecuapass. Este campo es editable.
- **Fecha de registro:** El sistema muestra la fecha que refleje el día de hoy.
- **Título:** Se debe escribir un pequeño enunciado que identifique la pregunta.
- **Contenido:** Se debe escribir de forma clara lo que se desee preguntar. Se puede escribir un máximo de 15000 caracteres.
- Para dar formato al contenido de la pregunta, se puede utilizar los siguientes botones:



- Se puede utilizar la opción  en caso de agregar algún hipervínculo.

Elaborado	Revisado	Aprobado
 Analista de Mejora Continua y Normativa	 Jefe de Calidad y Mejora Continua	 Director de Mejora Continua y Normativa

- Para adjuntar un archivo se utiliza el botón  y luego se debe presionar el botón . En caso de quitar un documento se debe seleccionar el documento y utilizar el botón .

	Nombre del archivo	Tamaño del archivo	Adjuntar archivo
		KByte	 

Tamaño total de archivo : 0 KByte

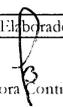
 

- Una vez registrados los campos mandatorios, para grabar la pregunta se debe utilizar el botón . En caso de corrección de algún campo, se debe utilizar el botón . Y en caso de eliminar la pregunta registrada, se debe utilizar el botón .

#### 5.6. Se utiliza los siguientes campos para ver las respuesta de la preguntas registradas:

- **Autor de respuesta:** El sistema muestra automáticamente el Funcionario que registró la respuesta de la pregunta.
- **Fecha de respuesta:** El sistema muestra la fecha que fue registrada la respuesta.
- **Contenido de respuesta:** Se muestra la información de la respuesta ingresada por el Funcionario aduanero.

Autor de respuesta		Fecha de respuesta: 28/04/2015
		
Contenido de respuesta	<div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>	

Elaborado  Analista de Mejora Continua y Normativa	Revisado  Jefe de Calidad y Mejora Continua	Aprobado  Director de Mejora Continua y Normativa
---	--	--



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA GENERACIÓN DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Código: SENAE-ISEE-3-2-016  
Versión: 1  
Fecha: May/2015  
Página 8 de 8

- Se utiliza el botón  Descargar en caso que la respuesta tenga adjunto algún documento.

No Archivos Tamaño de archivo



## 6. ANEXOS

No hay anexos.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua	Director de Mejora Continua y Normativa