

Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0102-RE

Guayaquil, 12 de agosto de 2021

## SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

### LA DIRECCIÓN GENERAL

#### CONSIDERANDO:

**Que**, el numeral 3 del artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el sector público comprende: *“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 *ibídem* estipula 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**, de conformidad con el 300 de la Constitución de la República del Ecuador, el régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria;

**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 referida ley 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 *ibídem*, relacionado con las políticas para la simplificación de trámites, señala que **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 referida Ley establece, sobre la veracidad de la información

**Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0102-RE**

**Guayaquil, 12 de agosto de 2021**

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**, el artículo 15 de la Ley en mención dispone que las entidades por ella reguladas, que cuenten con trámites administrativos que se puedan gestionar en línea, deben garantizar que el trámite, en su totalidad, se pueda realizar en línea y no podrán exigir la presentación del original o copia del comprobante de la gestión de dicho trámite como requisito para finalizar el mismo;

**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**, mediante Resolución Nro. SENAE-SENAE-2020-0030-RE, de fecha 15 de junio de 2020, promulgada en la Edición Especial del Registro Oficial No. 700, de fecha 24 de junio de 2020, se emitió directrices respecto a la recepción de documentos de los diferentes trámites a nivel nacional.

**Que**, mediante **Resolución No. SENAE-SENAE-2021-0041-RE**, de fecha 15 de abril del 2021, y publicada en el Cuarto Suplemento del Registro Oficial 436, 21-IV-2021, se expidió “la Guía y el Procedimiento General para la gestión de requerimientos externos e internos a través del portal de mesa de servicios del SENAE”: (<https://mesadeservicios.aduana.gob.ec/otrs/customer.pl>), herramienta informática que es utilizada como canal de atención de requerimientos, conforme al catálogo de trámites y/o servicios desarrollados para el efecto.

**Que**, es necesario brindar todos los medios y canales de atención eficiente y de calidad a los usuarios con la finalidad de que no se restrinjan sus derechos ni se coarte la atención de sus solicitudes y trámites.

**Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0102-RE**

**Guayaquil, 12 de agosto de 2021**

**Que**, mediante Decreto Ejecutivo No. 38 de fecha 24 de mayo del 2021, fue designada Carola Soledad Ríos Michaud, como 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 el artículo 11, literal d) del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva; y,

En tal virtud, la Directora 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** establecer los:

**CANALES DE RECEPCIÓN DOCUMENTAL**

**Artículo 1.- Objeto.-** La presente Resolución tiene por objeto determinar los canales de recepción de los documentos que se presentan ante el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

**Artículo 2.- Canales de Recepción de documentos con firma electrónica.-** Establézcase como canales de recepción de documentos, ya sean escritos, consultas, peticiones, solicitudes, requerimientos y trámites en general, con firma electrónica, que se dirijan al Servicio Nacional de Aduana del Ecuador – SENAE, los siguientes:

- Sistema de Gestión Documental Quipux, u otra herramienta informática o plataforma digital que disponga el Gobierno Nacional del Ecuador;
- Portal de Mesa de Servicios del SENAE”:  
<https://mesadeservicios.aduana.gob.ec/otrs/customer.pl;>
- El portal web del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador: <https://www.aduana.gob.ec/formulario-de-registro-de-consulta-de-clasificacion-en-linea/>, exclusivamente para recibir las solicitudes o formularios de consultas de clasificación arancelaria en línea, con firma electrónica.

**Artículo 3.- Canales de Recepción de documentos con firma física o manual.-** La recepción de documentos, ya sean escritos, consultas, peticiones, solicitudes, requerimientos y trámites en general, con firma física o manual, se realizará a través de las ventanillas habilitadas de Secretaría General a nivel nacional del SENAE.

**Artículo 4.- De la guía y acompañamiento al ciudadano o administrado.-** El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador – SENAE definirá mecanismos, procedimientos, guías y videos tutoriales a través de su portal web institucional <https://www.aduana.gob.ec>, para facilitar al ciudadano y/o administrado el uso de los canales de recepción de

**Resolución Nro. SENA-SENAE-2021-0102-RE**

**Guayaquil, 12 de agosto de 2021**

documentos.

**Artículo 5.- Exactitud de la documentación.-** Toda documentación presentada ante el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador hace responsable al sujeto pasivo dentro de los controles que pueda realizar la administración aduanera.

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador podrá requerir los documentos originales y cualquier otra documentación necesaria y pertinente dentro de los controles, así como durante la atención del trámite o después de su finalización.

**Artículo 6.- Reserva de la información.-** Los servidores del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador que deban conocer y procesar la documentación ingresada a través de los canales referidos en la presente resolución, 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.-** El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador continuará atendiendo a nivel nacional por medio de su Plataforma digital ECUAPASS y a través de la línea telefónica 1800-ADUANA (238262).

**Segunda.-** 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 SENA.

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.

**Tercera.-** 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

**Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0102-RE**

**Guayaquil, 12 de agosto de 2021**

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.

**Cuarta.-** La atención de las Secretarías de la Dirección General y Direcciones Distritales, para la recepción de trámites y demás documentos, será de las 8 de la mañana a 5 de la tarde, a nivel nacional.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

**Única.-** La Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnología de la Información, en coordinación con la Dirección de Comunicación del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador - SENAE, deberán en un plazo no mayor a cuatro (4) meses, cumplir con la aplicación e implementación del artículo 4 de la presente resolución.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

**Única.-** Se deroga la Resolución Nro. SENAE-SENAE-2020-0030-RE, de fecha 15 de junio de 2020, publicada en la Edición Especial del Registro Oficial No. 700, de fecha 24 de junio de 2020.

**DISPOSICIONES FINALES**

**PRIMERA.-** La presente resolución entrará en vigencia a partir del día hábil siguiente al de su publicación en el Registro Oficial; así como, se dispone de su publicación en en la Gaceta Tributaria Digital, y en la Biblioteca Aduanera.

**SEGUNDA.-** Encárguese a la Dirección de Secretaría General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador la notificación 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 Secretaria General de la Dirección General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, el formalizar las diligencias necesarias para la publicación de la presente resolución en el Registro Oficial.

**CUARTA.-** Encárguese a la Dirección de Tecnologías de la Información y a la Dirección

**Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0102-RE**

**Guayaquil, 12 de agosto de 2021**

de Mejora Continua y Normativa del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, la publicación de la presente resolución en el Sistema de Administración del Conocimiento (SAC) y en la Biblioteca Aduanera, respectivamente.

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***

Sra. Carola Soledad Rios Michaud  
**DIRECTORA GENERAL**

Copia:

Señorita Ingeniera  
Andrea Katherine Pérez Vargas  
**Directora de Planificación y Control de Gestión Institucional**

Señora Magíster  
Cindy Michelle Coronel Montesdeoca  
**Tecnico Especialista de Riesgos Aduaneros**

Señora Magíster  
Irotchka Ninoschka Oyarzun Luna  
**Directora de Autorizaciones y Expedientes OCES**

Señora Abogada  
Andrea Priscilla Hernandez Valdiviezo  
**Directora de Relaciones Aduaneras Internacionales**

Señor Ingeniero  
Nelson Gabriel Rodriguez Martinez  
**Director Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información, Encargado**

Señor Abogado  
Manuel Augusto Suarez Albiño  
**Director de Política Aduanera**

Señora Ingeniera  
Ruth Esther Suarez Moreno  
**Interventor**

Señorita Ingeniera  
Myriam Patricia Godoy Ramirez  
**Vigilante 1**

Vicealmirante  
Carlos Alberto Albuja Obregon  
**Director Distrital de Esmeraldas**

Señor Licenciado

**Resolución Nro. SENA-SENAE-2021-0102-RE**

**Guayaquil, 12 de agosto de 2021**

Celiano Eduardo Navas Najera  
**Director Distrital Puerto Bolívar**

Señora Magíster  
Dalia Narcisa Andrade Romero  
**Director de Despacho y Zona Primaria**

Señor Magíster  
Felipe Esteban Ochoa Guillen  
**Director Distrital de Quito**

Señor Ingeniero  
Johnny Gersen Beltran Duarte  
**Director Distrital Loja**

Señor Licenciado  
Jorge Francisco Giler Cabal  
**Director Distrital Huaquillas**

Señor Magíster  
Manuel Antonio Méndez Salas  
**Director Distrital Tulcán**

Señora Magíster  
María Leticia Masapanta Llumigusin  
**Directora Distrital Latacunga**

Señora Ingeniera  
Noris Susana Macias Macias  
**Directora Distrital de Manta**

Señor Magíster  
Santiago Jose Arosemena Salem  
**Director Distrital de Guayaquil**

Señora Ingeniera  
Maria Antonieta Reyes De Luca  
**Asesora 2**

Señora Máster  
Rebeca Maria Harris Maldonado  
**Asesora 2**

Señor Máster  
Alvaro Felipe Roman Perez  
**Asesor 2**

Señor Máster  
Pablo Fernando Villegas Landazuri  
**Asesor 2**

Señor Abogado  
Raul Fabrizio Reyes De Luca  
**Director Nacional de Gestión de Riesgos y Técnica Aduanera**



## Servicio Nacional de Aduana del Ecuador

**Resolución Nro. SENA-SENAE-2021-0102-RE**

**Guayaquil, 12 de agosto de 2021**

ms/dicv/ms/av