Resolución Nro. SENAE-SENAE-2022-0094-RE

Guayaquil, 22 de diciembre de 2022

SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

LA DIRECCIÓN GENERAL

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 85, establece*: "(...) En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades."*

Que, el artículo 95 de la norma ibídem, señala que: *"Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad."*

Que, el artículo 100 de la norma ibídem, indica que: *"En todos los niveles de gobierno se conformarán instancias de participación (…), para: 1. Elaborar planes y políticas nacionales, locales y sectoriales entre los gobiernos y la ciudadanía";*

Que, el numeral 3 del artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador expresamente señala: "*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 226 de la norma ibídem, determina 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 artículo 227 de la norma ibídem, menciona 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 424 de la norma ibídem, señala que: *"(...) La Constitución es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra del ordenamiento jurídico. Las normas y los actos del poder público deberán mantener conformidad con las disposiciones*

Resolución Nro. SENAE-SENAE-2022-0094-RE

Guayaquil, 22 de diciembre de 2022

constitucionales; en caso contrario carecerán de eficacia jurídica (...)";

Que, el artículo 425 de la norma ibídem, determina que: *"El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: "(...) La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos (...)";*

Que, el Acuerdo sobre Facilitación al Comercio en el artículo 4 establece lo siguiente en relación a los "***Procedimientos de Recurso o de Revisión***":

"1. Cada Miembro dispondrá que la persona a quien vaya dirigida una decisión administrativa de la aduana tiene derecho, en su territorio, a lo siguiente:
a) recurso administrativo ante una autoridad administrativa superior al funcionario u oficina que haya emitido la decisión o independiente de ese funcionario u oficina, o revisión administrativa por tal autoridad; y/o b) recurso o revisión judicial de la decisión.
2. La legislación de un Miembro podrá requerir que el recurso o revisión administrativo se inicie antes del recurso o revisión judicial.
3. Cada Miembro se asegurará de que sus procedimientos de recurso o revisión se lleven a cabo de manera no discriminatoria.
4. Cada Miembro se asegurará de que, en caso de que el fallo del recurso o la revisión a que se hace referencia en el apartado a) del párrafo 1 no se comunique:
a) en los plazos establecidos en sus leyes o reglamentos; o b) sin demora indebida, el solicitante tenga derecho o bien a interponer un recurso ulterior ante la autoridad administrativa o la autoridad judicial o solicitar a esas autoridades una revisión ulterior, o bien a interponer cualquier otro recurso ante la autoridad judicial.
5. Cada Miembro se asegurará de que se comuniquen a la persona a que se hace referencia en
el párrafo 1 los motivos en que se base la decisión administrativa, a fin de permitir a esa persona recurrir a procedimientos de recurso o revisión cuando sea necesario.
6. Se alienta a cada Miembro a hacer que las disposiciones de este artículo sean aplicables a las decisiones administrativas emitidas por un organismo competente que interviene en la frontera distinto de las aduanas.";

Que, el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 351 del 29 de diciembre de 2010, en su Libro V, *"La competitividad sistémica y a la facilitación aduanera",* en el artículo 104, establece que: *"A más de los establecidos en la Constitución de la República, serán principios fundamentales de esta normativa los siguientes:* ***a. Facilitación al Comercio Exterior.-*** *Los procesos aduaneros serán rápidos, simplificados, expeditos y electrónicos, procurando el aseguramiento de la cadena logística a fin de incentivar la productividad y*

la competitividad nacional. (…) ***b.Control Aduanero.-*** *En todas las operaciones de comercio exterior se aplicarán controles por medio de la gestión de riesgo, velando por el respeto al ordenamiento jurídico y por el interés fiscal.* ***f. Aplicación de buenas prácticas internacionales.-*** *Se aplicarán las mejores prácticas aduaneras para alcanzar estándares internacionales de calidad del servicio";*

Que, el artículo 205 de la norma ibídem expresa que la aduana tiene por objetivo: *"(… facilitar el comercio exterior y ejercer el control de la entrada y salida de mercancías, unidades de carga y medios de transporte por las fronteras y zonas aduaneras de la República, así como quienes efectúen actividades directa o indirectamente relacionadas con el tráfico internacional de mercancías; determinar y recaudar las obligaciones aduaneras causadas por efecto de la*
Importación y exportación de mercancías, conforme los sistemas previstos en el código tributario; resolver los reclamos, recursos, peticiones y consultas de los interesados; prevenir, perseguir y sancionar las infracciones aduaneras; y, en general, las atribuciones que le son propias a las Administraciones Aduaneras en la normativa adoptada por el Ecuador en los convenios internacionales.";

Que, el artículo 211 de la norma ibídem, establece que: *"Son atribuciones de la Aduana, ejercidas en la forma y circunstancias que determine el Reglamento, las siguientes: (…) i. Regular y reglamentar las operaciones aduaneras derivadas del desarrollo del comercio internacional y de los regímenes aduaneros aun cuando no estén expresamente determinadas en este Código o su reglamento";*

Que, el artículo 216 de la norma ibídem, señala que: *"La Directora o el Director General tendrá las siguientes atribuciones y competencias: (…) 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*,* el artículo 218 de la norma ibídem señala que la servidora o el servidor a cargo de las direcciones distritales tendrá las siguientes atribuciones: *"(…) d. Resolver los reclamos administrativos y de pago indebido;";*

Que, mediante la Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal tras La Pandemia Covid-19, se reformó el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, en el cual consta la reforma al Artículo 124 del COPCI "*Reclamos y Recursos Administrativos*" que señala lo siguiente:

*"****Artículo 124.- Reclamos y Recursos Administrativos. -*** *Toda persona podrá presentar reclamo administrativo en contra de los actos administrativos dictados por el Director*

Resolución Nro. SENAE-SENAE-2022-0094-RE

Guayaquil, 22 de diciembre de 2022

General o los Directores Distritales del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador que afectaren directamente sus derechos, dentro del término de veinte días contados desde la fecha en que hubiere sido notificado con dicho acto.

Los reclamos que se presentaren se sustanciarán y resolverán de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código Tributario, dentro del plazo de noventa (90) días contados desde que el reclamante hubiere presentado dicho reclamo.

El Director Distrital es la autoridad competente para conocer y resolver los reclamos administrativos de pago indebido y pago en exceso. Incluyendo los reclamos que se presenten por pago indebido por medidas de defensa comercial cobradas por la administración aduanera.
Toda persona que se considere afectados sus derechos podrá presentar un recurso de revisión ante la Directora o Director General en contra de los actos firmes o resoluciones ejecutoriadas, dictadas por los Directores Distritales o sus delegados.

La máxima autoridad de la administración aduanera, de oficio, podrá iniciar la revisión de dichos actos o resoluciones cuando estas adolezcan de errores de hecho o derecho, de acuerdo con los casos señalados en el Código Tributario. Los recursos de revisión se sustanciarán y resolverán de acuerdo con el procedimiento establecido en el Reglamento al presente Libro, dentro del plazo de ciento veinte (120) días desde que el interesado hubiese presentado el referido recurso.";

Que, mediante Resolución N° SENAE-SENAE-2021-0069-RE del 19 de mayo de 2021, se resolvió expedir el procedimiento documentado denominado "*SENAE-MEE-2-1-001-V2: Manual Específico para la Gestión de Reclamos y Recursos*";

Que, mediante resolución N° SENAE-SENAE-2021-0129-RE del 14 de noviembre de 2021, se resolvió: *"Establecer como prioridad institucional las acciones encaminadas a la facilitación del comercio, en el marco del cumplimiento del Acuerdo sobre Facilitación del Comercio (AFC) de la Organización Mundial de Comercio (OMC), y del Decreto Ejecutivo Nro. 68-2021.";*

Que, como parte de la Hoja de Ruta del Comité Nacional sobre Facilitación del Comercio, se encuentra a cargo del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, la siguiente actividad: "*Reformar el Manual Específico para la gestión de reclamos y recursos (SENAE-MEE-2-1-001-V2)";*

Que, es menester la actualización del procedimiento documentado SENAE-MEE-2-1-001-V2: "*Manual específico para la gestión de reclamos y recursos",* para el cumplimiento de lo establecido en el artículo 124 el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, modificado mediante la Ley Orgánica para el

Resolución Nro. SENAE-SENAE-2022-0094-RE

Guayaquil, 22 de diciembre de 2022

Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal tras la Pandemia Covid-19; así como para el cumplimiento de una de las actividades que se encuentra a cargo del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, en la Hoja de Ruta del Comité Nacional sobre Facilitación del Comercio;

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 38 de fecha 24 de mayo de 2021, la Sra. Carola Soledad Ríos Michaud 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 la suscrita Directora General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador **RESUELVE** expedir:

Artículo Único.- Expedir el procedimiento documentado denominado:

- **SENAE-MEE-2-1-001-V3** "MANUAL ESPECÍFICO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y RECURSOS".

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única.- Se deja sin efecto el procedimiento documentado:

- **SENAE-MEE-2-1-001-V2** "MANUAL ESPECÍFICO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y RECURSOS", expedido mediante Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0069-RE de fecha 19 de mayo de 2021.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día hábil siguiente a su fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

SEGUNDA.- Encárguese a la Dirección de Secretaría General de la Dirección General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, la difusión de la presente resolución junto al referido documento, así como, el formalizar las diligencias necesarias para su publicación en el Registro Oficial, en la Gaceta Tributaria Digital y en la Biblioteca Aduanera en el proceso: GJU - Gestión Jurídica, subproceso GJU - Gestión de Reclamos y Recursos.

Resolución Nro. SENAE-SENAE-2022-0094-RE

Guayaquil, 22 de diciembre de 2022

TERCERA.- Encárguese a la Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, la publicación de la presente resolución junto con los referidos documentos en el Sistema de Administración del Conocimiento (SAC) del Ecuapass.

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

Documento firmado electrónicamente

Sra. Carola Soledad Rios Michaud
DIRECTORA GENERAL

Anexos:
- senae-mee-2-1-001-v3.pdf

Copia:

Vicealmirante
Carlos Alberto Albuja Obregon
Director Distrital de Esmeraldas

Señor Ingeniero
David Alexander Quintero Gomez
Director Distrital Latacunga

Señor
Javier Alfredo Murillo Franco
Director Distrital Huaquillas

Señorita Doctora
Jenny Liliana Cueva Acaro
Director Distrital Loja

Señor Licenciado
Jorge Francisco Giler Cabal
Director Distrital Puerto Bolívar

Señor Magíster
Manuel Antonio Méndez Salas
Director Distrital Tulcán

Señora Magíster
Maria Emilia Crespo Amoroso
Directora Distrital de Cuenca

Señora Magíster
Noris Susana Macias Macias
Directora Distrital de Manta

* Documento firmado electrónicamente por Quipux

Resolución Nro. SENAE-SENAE-2022-0094-RE

Guayaquil, 22 de diciembre de 2022

Señor Magíster
Roberto Fernando Villalba Leiva
Director Distrital de Quito

Señor Magíster
Unigarelo Nagtuver Murillo Rosillo
Director Distrital de Guayaquil

Señora Magíster
Diana Paola Buenaño Camposano
Directora de Mejora Continua y Normativa

Señorita Abogada
Alexis Denisse Robayo Oñate
Directora de Reclamos y Recursos

Señor Magíster
Nestor Javier Gordillo Jara
Analista de Mejora Continua y Normativa

njgj/ksrf/dpbc/aica/licp

Firmado electrónicamente por:
CAROLA SOLEDAD RIOS MICHAUD

* Documento firmado electrónicamente por Quipux

ECUAPASS
A un clic de la Aduana

SENAE-MEE-2-1-001-V3

MANUAL ESPECÍFICO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y RECURSOS

NOVIEMBRE 2022

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa Abogada de la Dirección de Reclamos y Recursos	Director de Mejora Continua y Normativa Directora de Reclamos y Recursos	Director Nacional de Mejora Continua y TI Director Nacional Jurídico Aduanero Directora Nacional de Intervención Subdirectora General de Normativa Aduanera Subdirectora General de Operaciones

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

ECUAPASS

HOJA DE RESUMEN

Descripción del documento:

Establecer el procedimiento a seguir para el registro y revisión de los casos de reclamos administrativos, recursos de queja y recursos de revisión, presentados por los operadores de comercio exterior o sujetos pasivos.

Objetivo:

Describir en forma específica las actividades a seguir para la correcta e idónea gestión de los reclamos administrativos, recursos de queja y recursos de revisión, permitiendo a los servidores públicos del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador obtener un proceso acorde a sus funciones o asignaciones dispuestas por la Directora o el Director General del Senae, y así transparentar sus gestiones.

Elaboración / Revisión / Aprobación:

Nombre/Cargo/Firma/Fecha	Área	Acción
Firmado electrónicamente por: **NESTOR JAVIER GORDILLO JARA** X Mgs. Javier Gordillo Jara Analista de Mejora Continua y Normativa	Dirección de Mejora Continua y Normativa	Elaboración
Firmado electrónicamente por: **FRANCIS ELIZABETH MIRANDA RODRIGUEZ** X Ab. Francis Miranda Abogado Aduanero	Dirección de Reclamos y Recursos	Elaboración
Firmado electrónicamente por: **DIANA PAOLA BUENANO CAMPOSANO** X Mgs. Diana Buenaño Directora de Mejora Continua y Normativa	Dirección de Mejora Continua y Normativa	Revisión
Firmado electrónicamente por: **ALEXIS DENISSE ROBAYO ONATE** X Ab. Alexis Robayo Oñate Directora de Reclamos y Recursos	Dirección de Reclamos y Recursos	Revisión
Firmado electrónicamente por: **ALVARO IVAN CORONEL ARELLANO** X Lcdo. Alvaro Coronel Director Nacional de Mejora Continua y Tecnol...	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Aprobación

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa Abogada de la Dirección de Reclamos y Recursos	Director de Mejora Continua y Normativa Directora de Reclamos y Recursos	Director Nacional de Mejora Continua y TI Director Nacional Jurídico Aduanero Directora Nacional de Intervención Subdirectora General de Normativa Aduanera Subdirectora General de Operaciones

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

ECUAPASS

Firmado electrónicamente por: **RAUL EDUARDO ESPINOZA RODRIGUEZ** X Ab. Raul Espinoza Rodriguez Director Nacional Jurídico Aduanero	Dirección Nacional Jurídica Aduanera	Aprobación
Firmado electrónicamente por: **KATHIUSKA LEONOR ASTUDILLO SUAREZ** X Ing. Kathiuska Astudillo Directora Nacional de Intervención	Dirección Nacional de Intervención	Aprobación
Firmado electrónicamente por: **LENIN ISAAC CASTRO PILAPANA** X Sr. Especialista Lenin Castro Subdirector General de Normativa Aduanera	Subdirección General de Normativa Aduanera	Aprobación
Firmado electrónicamente por: **FELIPE ESTEBAN OCHOA GUILLEN** X Ing. Felipe Ochoa Subdirector General de Operaciones	Subdirección General de Operaciones	Aprobación

Actualizaciones / Revisiones / Modificaciones:

Versión	Fecha	Razón	Responsable
3	Octubre 2022	Entrada en vigencia de la LEY ORGÁNICA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOSTENIBILIDAD FISCAL TRAS LA PANDEMIA COVID-19, misma que establecen reformas al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, en el cual consta la reforma al Artículo 124 del COPCI "Reclamos y Recursos Administrativos" así como el procedimiento aplicable a este último y la introducción de la figura de la transacción en materia tributaria. Actualización de numeral **4.- Normativa Vigente**, **5 Consideraciones Generales**: **5.11, 5.1.4, 5.1.8, 5.1.14, 5.4, 5.8, 5.10.3, 5.10.5, 5.11.2, 5.11.9, 5.13.3, 5.13.4, 5.13.5, 5.13.6, 5.14, 5.15, 5.16, 5.17, 5.18, 5.18.2, 5.19, 5.20, 5.21.**	Mgs. Javier Gordillo
2	Mayo 2021	Reestructuración al manual, se incorporan definiciones para los recursos de queja, se definen responsabilidades para el secretario ad-hoc y para el abogado aduanero responsable de	Mgs. Patricia Coronado Domínguez

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

ECUAPASS

		los casos de reclamos administrativos, recursos de revisión y recursos de queja. Se incorporan directrices respecto a las determinaciones complementarias. Se incorporan términos de atención para el proceso de gestión de reclamos administrativos, recursos de revisión y recursos de queja.	
1	Febrero 2018	Versión Inicial	Ing. Ricardo Núñez del Arco Nieto

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

ÍNDICE

1. OBJETIVO 6
2. ALCANCE 6
3. RESPONSABILIDAD 7
4. NORMATIVA VIGENTE 7
5. CONSIDERACIONES GENERALES 8
6. PROCEDIMIENTO 28
7. FLUJOGRAMA 56
8. INDICADORES 63
9. ANEXOS 64

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

1. OBJETIVO

Describir en forma específica las actividades a seguir para la correcta e idónea gestión de los procesos de reclamos administrativos, recursos de revisión y recursos de queja, permitiendo a los servidores públicos del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador contar con un proceso acorde a sus funciones o asignaciones dispuestas por la Directora o el Director General o Directores Distritales de la administración aduanera, así como al ordenamiento jurídico vigente y así transparentar sus gestiones.

2. ALCANCE

Está dirigido a los servidores públicos de la Dirección Nacional Jurídica Aduanera, Dirección de Reclamos y Recursos, Dirección de Reclamos y Trámites Operativos, Subdirección de Zona de Carga Aérea y Direcciones Distritales donde realicen la gestión de reclamos administrativos, recursos de revisión y recursos de queja presentados en el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, según corresponda.

De igual forma este documento incluye dentro de su alcance a las siguientes Direcciones:

- Para la Dirección de Secretaría General o quien haga sus veces en los demás distritos con respecto a la entrega y recepción de la documentación para sustanciación de un trámite.

- Para la Dirección Nacional de Intervención, con respecto al proceso para la realización de una determinación complementaria, según corresponda.

- Para las demás Direcciones técnicas y/o nacionales, con la elaboración de los informes que se pudiera solicitar como soporte durante la sustanciación de los reclamos o recursos administrativos.

El proceso inicia con la impugnación del acto administrativo, reclamo de valores pagados indebidamente, insinuación de recurso de revisión o presentación del recurso de queja, el mismo que debe ser ingresado por el administrado mediante un escrito debidamente suscrito y fundamentado para que sean consideradas sus alegaciones y pruebas, con la finalidad de que sean analizadas y valoradas por la administración.

Comprende los siguientes procesos:

- Insinuación y calificación, sustanciación y resolución del reclamo administrativo.
- Insinuación y calificación, sustanciación y resolución del recurso de revisión.
- Insinuación y calificación, sustanciación y resolución del recurso de queja.

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

3. RESPONSABILIDAD

3.1. La aplicación, cumplimiento y realización de lo descrito en el presente documento, es responsabilidad de los servidores públicos de la Dirección Nacional Jurídica Aduanera, , Subdirección de Zona de Carga Aérea y Direcciones Distritales donde realicen la gestión de reclamos administrativos, recursos de queja o recursos de revisión presentados en el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, según corresponda.

De manera similar para los servidores de la Dirección Nacional de Intervención, en cuanto a la realización de una determinación complementaria, según corresponda.

Y para los servidores de las demás Direcciones técnicas y/o nacionales, para la elaboración de los informes que se pudiera solicitar como soporte durante la sustanciación de los reclamos, recursos administrativos o quejas.

3.2. La realización de mejoramiento en el proceso de la gestión de reclamos administrativos, recursos de revisión y recursos de queja, cambios solicitados y gestionados por las Direcciones Distritales, Subdirección de Zona de Carga Aérea y la Dirección Nacional Jurídica Aduanera, 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.
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones COPCI, Registro Oficial Suplemento 351, 29 de diciembre de 2010 y sus reformas.
- Código Orgánico Tributario, vigente a la fecha, incluyendo todas sus reformas, en lo que fuere aplicable.
- Ley Orgánica Para El Desarrollo Económico Y Sostenibilidad Fiscal Tras La Pandemia Covid-19
- Reglamento A La Ley Orgánica Para El Desarrollo Económico Y Sostenibilidad Fiscal tras La Pandemia Covid-19
- Código Orgánico General de Procesos, vigente a la fecha, incluyendo todas sus reformas, en lo que fuere aplicable.
- Código Orgánico Administrativo, de manera supletoria.
- Reglamento al Título de la Facilitación Aduanera para el Comercio, del libro V del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, Registro Oficial Suplemento 452, 19/Mayo/2011 y sus reformas.
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.
- Ley Orgánica del Servicio Público, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No.294, de fecha 6 de octubre 2010, y sus posteriores reformatorias (Art. 22)

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

- Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, (Acuerdo 039 CG), publicado en el Registro Oficial No. 78, 01 de diciembre 2009, y sus posteriores reformas. (NCI: 401-03, 405-04, 600-01)

5. CONSIDERACIONES GENERALES

5.1. Con el propósito de que se apliquen los procedimientos de manera correcta, se presentan a continuación algunas definiciones inherentes al procedimiento de gestión de reclamos y recursos.

5.1.1 Abogado Aduanero.- Servidor público del SENAE que se encarga de elaborar los actos a través de los que se califican, sustancian y resuelven los expedientes de reclamos, recursos y/o quejas, en virtud de la asignación del trámite respectivo, cuya gestión culmina con la emisión del proyecto de resolución para la firma de autoridad competente.

5.1.2 Abogado patrocinador.- Profesional de derecho que presenta e impulsa los trámites de reclamos y/o recursos, ante la Autoridad Aduanera, en defensa de los intereses del administrado que representa.

5.1.3 Áreas especializadas.- Corresponde a las áreas técnicas administrativas y operativas que emiten informes dependiendo del tipo de controversia; y que, de ser necesario asisten como soporte para el desarrollo de las audiencias convocadas dentro de los procesos de reclamos o recursos.

5.1.4 Director de Reclamos/Recursos.-. Para efectos del presente manual se entiende como "*Director de Reclamos/Recursos*", al funcionario público del SENAE que tiene asignado dicho perfil en el sistema informático Ecuapass. La asignación atiende a la competencia para calificar, sustanciar y resolver reclamos, recursos o quejas que recae en Director General, Director Nacional Jurídico Aduanero, Director Distrital o servidor delegado, según corresponda. Este rol en Ecuapass no significa que se emitirá acción de personal con nombramiento provisional como Director de nivel jerárquico superior, que pueda significar reclamos por diferencias de remuneración por encargos

5.1.5 Reclamo Administrativo de impugnación.- Es el procedimiento administrativo interpuesto por el administrado, de conformidad con los requisitos y plazos que establece el artículo 124 del COPCI y el artículo 115 y siguientes del Código Orgánico Tributario.

5.1.6 Reclamo de pago indebido.- Es el procedimiento administrativo interpuesto por el administrado, de conformidad con los requisitos y plazos que establece el artículo 120 y 124 del COPCI y el artículo 115 y siguientes, 122 y 306 del Código Orgánico Tributario.

5.1.7 Recurso de queja.- Es una imputación directa a la actuación del funcionario o dependencia de la administración aduanera que no hubiere atendido las peticiones o

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

reclamaciones en los plazos legales establecidos; conforme a lo determinado en los artículos 141 y 142 del Código Orgánico Tributario.

5.1.8 Recurso de revisión.- Es un procedimiento administrativo de carácter especial extraordinario, que se tramita ante la Directora o el Director General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador o su delegado respecto a la revisión de actos firmes y resoluciones ejecutoriadas emanados por los Directores Distritales, conforme a lo establecido en último inciso del artículo 124 y 216 del COPCI y los artículos 143 y los siguientes del Código Orgánico Tributario.

5.1.9 Reclamo/Recurso con lugar.- Es la decisión de la autoridad competente, finalizando un proceso de un reclamo administrativo, recurso de revisión o recurso de queja, en el cual se acepta la pretensión del administrado, precautelando todas las garantías que se desprenden de la legislación nacional y supranacional.

5.1.10 Reclamo/Recurso parcialmente con lugar.- Es la decisión de la autoridad competente, finalizando un proceso de un reclamo administrativo, recurso de revisión o recurso de queja, en el cual se acepta parcialmente la pretensión del administrado, precautelando todas las garantías que se desprenden de la legislación nacional y supranacional.

5.1.11 Reclamo/Recurso sin lugar.- Es la decisión de la autoridad competente, finalizando un proceso de un reclamo administrativo, recurso de revisión o recurso de queja, en el cual no se acepta la pretensión del administrado, precautelando todas las garantías que se desprenden de la legislación nacional y supranacional.

5.1.12 Reclamo/Recurso archivado.- Corresponde el archivo de la insinuación del Reclamo Administrativo, Recurso de Revisión o Recurso de Queja cuando no reúna los requisitos de ley; o cuando el reclamo/recurso se ha presentado fuera del término legal.

5.1.13 Secretario Ad-hoc.- Servidor público del SENAE designado por la autoridad sustanciadora, quien será el encargado de custodiar las carpetas de los expedientes, y notificar los actos. Este servidor también es el responsable del registro de los casos en Ecuapass.

5.1.14 Sujeto Pasivo / Usuario/administrado.- Es aquella persona natural o jurídica, que considerando una afectación directa por actos emanados de la Administración Aduanera, ha presentado reclamo administrativo o recurso de revisión conforme a lo determinado en la ley

5.2. La Directora o el Director General y los Directores Distritales, en virtud de sus competencias legalmente establecidas, o sus delegados, califican, sustancian y resuelven los reclamos administrativos, recursos de revisión y recursos de queja, según corresponda.

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

5.3. Cuando el reclamo administrativo, recurso de revisión o recurso de queja, cumpla con los requisitos establecidos en el Código Orgánico Tributario para su tramitación, se avoca conocimiento del escrito de interposición y se admite al trámite respectivo mediante la emisión de la providencia de inicio, en la misma que se concede el término de prueba al administrado, se designa el Secretario Ad-hoc, se solicitan informes y se dispone la práctica de diligencias a las que hubiere lugar, en cumplimiento de lo determinado en el artículo 124 del mismo código.

5.4. En caso de no cumplir con algún requisito, se debe disponer mediante providencia, que se aclare o complete el trámite en el plazo de diez (10) días, de conformidad con el Art. 120 del Código Orgánico Tributario. En caso de incumplimiento, se tendrá por no presentado el reclamo/recurso y consecuentemente se dispondrá su archivo.

5.5. Cuando el órgano administrativo ante quien se presente la petición del reclamo administrativo, recurso de revisión o recurso de queja, se considere incompetente para resolverlo, de conformidad con lo establecido en el artículo 78 del Código Orgánico Tributario, lo deberá declarar dentro del término de tres días y, en un plazo igual lo enviará mediante providencia ante la autoridad administrativa que lo fuere, siempre que forme parte de la misma administración tributaria. Si el órgano competente corresponde a otra administración tributaria, el que hubiere recibido la solicitud, la devolverá al interesado dentro de igual plazo, juntamente con la providencia que dictará para el efecto.

5.6. En caso de concederse audiencias dentro de los procesos, deben estar presentes el director de reclamos/recursos, abogado aduanero, el secretario Ad-hoc, el abogado patrocinador del administrado y/o el administrado; cuando sea solicitado por el administrado o sea considerado procedente por la administración, estará presente un representante del área especializada, que guarde relación con el objeto del reclamo administrativo o recurso de revisión. Las audiencias podrán realizarse por medios telemáticos si así lo dispone la autoridad que conoce el proceso mediante providencia, para lo cual deberá proporcionarse el enlace para la conexión correspondiente, así como para la revisión del expediente digital con un tiempo de anticipación de al menos una hora de la señalada para la realización de la audiencia. Todos los puntos expresados por el abogado patrocinador o el administrado deben quedar sentados por escrito en un acta que debe ser firmada por los intervinientes e incorporada al expediente en los casos de audiencias presenciales, o certificada por el secretario en los casos de audiencias telemáticas.

5.7. Previo a emitir la resolución correspondiente, se deben atender cada una de las pretensiones del usuario, revisando la pertinencia de todas las pruebas y lo señalado en los informes técnicos incorporados en el proceso, así como la revisión de leyes, reglamentos y normativa que aplique para el efecto en virtud de los hechos revisados en el proceso.

Por lo expuesto, las resoluciones de los mencionados procedimientos deberán atenerse a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente, enfocando su contenido en reflejar la motivación suficiente de la decisión dictada, evitando la inclusión de detalles inoficiosos o secundarios que no aporten a este objetivo, garantizando siempre el cumplimiento de los

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

parámetros indispensables de lógica, comprensibilidad y razonabilidad. Las resoluciones expedidas deben ser claras y precisas, debiendo además tener como anexos los informes o dictámenes que hayan sido utilizados para la formación de la voluntad administrativa. En todos los casos, se deberá determinar en copia a las Direcciones Nacionales o Distritales correspondientes para la ejecución de lo resuelto.

5.8. Dentro del proceso de los reclamos administrativos y recurso de revisión se emiten providencias, entre otras que fueren pertinentes, por los siguientes motivos:

- Incompetencia.
- Improcedencia.
- Complementación/aclaración.
- Admisión.
- Sustanciación de Prueba.
- Prórroga del término de prueba.
- Convocatoria a audiencia.
- Suspensión por solicitud de transacción.
- Reanudación por imposibilidad o suscripción de acuerdo de transacción.
- Suspensión por determinación complementaria.
- Reanudación por determinación complementaria.
- Archivo/no admitido.
- Resolución final según corresponda.

La resolución del reclamo o recurso es el acto administrativo en el cual se decide sobre el objeto de la controversia, pudiendo finalizar declarando con lugar, sin lugar o parcialmente con lugar las pretensiones del administrado.

En todos los tipos de providencias o de la resolución final, se debe colocar en el contenido del documento, el número de caso emitido por el sistema informático Ecuapass, con relación al registro del trámite.

5.9. Se extingue cualquier reclamo o recurso en sede administrativa, cuando el reclamante presente una acción contenciosa tributaria o contenciosa administrativa respecto del acto impugnado. De igual forma, no serán admisibles los reclamos o recursos una vez ejercidas las acciones contencioso tributarias o contencioso administrativas, impidiendo la impugnación en vía administrativa con la elección de la vía judicial.

5.10. Directrices para los Reclamos Administrativos

5.10.1. Todo sujeto pasivo puede presentar reclamo administrativo en contra de los actos administrativos dictados por los Directores Distritales del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador que afectaren directamente sus derechos, dentro del término

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

legal de 20 días contados a partir de la notificación del acto administrativo objeto del reclamo, de conformidad con lo establecido en el artículo 124 del COPCI.

Respecto de los actos de naturaleza tributaria dictados por la Dirección General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, se atenderá lo dispuesto en el artículo 124 del COPCI, mientras que, en relación a los actos de naturaleza administrativa que sean dictados por la máxima autoridad de la institución, se atenderán las disposiciones relativas a la impugnación de actos administrativos determinadas en el Código Orgánico Administrativo.

5.10.2. El reclamo administrativo por pago indebido se puede presentar en el periodo máximo de cinco años, contados desde la fecha que se verificó el pago, de conformidad con lo establecido en el artículo 120 del COPCI.

5.10.3. Una vez admitido a trámite, la administración aduanera puede considerar otorgar un término de prueba de hasta quince (15) días; en lo que corresponde a las prórrogas, éstas no deberán superar el término señalado en el Art. 129 del Código Orgánico Tributario, pero las mismas serán otorgadas considerando la complejidad de la controversia, una vez analizado cada caso en concreto.

5.10.4. Las audiencias se podrán otorgar, de considerarse necesaria dicha diligencia, hasta 20 días hábiles antes de plazo máximo determinado para resolver el reclamo administrativo, de conformidad con lo prescrito en el Art. 130 del Código Orgánico Tributario.

5.10.5. Para la resolución del reclamo administrativo: El reclamo administrativo debe ser resuelto por la administración aduanera, dentro del término de 90 días hábiles contados a partir de la fecha de presentación. Para el caso de que se hubiera solicitado su complementación, se resolverá dentro del término de 90 días hábiles contados a partir de que la presentación de escrito por medio del cual la petición es completada y/o aclarada, de conformidad con lo establecido en el artículo 132 del Código Orgánico Tributario

5.11. Directrices para los Recursos de Revisión

5.11.1. El recurso de revisión puede ser iniciado de oficio o presentado dentro de los términos establecidos en el Art. 145 del Código Orgánico Tributario.

5.11.2. Se considera como improcedente el recurso de revisión insinuado cuando se ha incurrido en alguno de los casos establecidos en el Art. 145 del Código Orgánico Tributario, y aquel que no se trate de un acto administrativo firme o resolución ejecutoriada emanado por los Directores Distritales de conformidad con el Art. 124 y 216 del COPCI, en concordancia con el artículo 143 del Código Orgánico Tributario y los artículos 83 y 84 del mismo cuerpo normativo. Para lo cual, previo a declararse

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

la improcedencia del recurso de revisión, deberá emitirse el informe jurídico correspondiente conforme lo dispone el artículo 144 del Código Orgánico Tributario.

Lo expuesto sin perjuicio de la revisión de oficio derivada de las competencias del artículo 216 del COPCI, en su literal i): *"Revisar de oficio sus propios actos en los términos establecidos en este Código y el Código Orgánico Tributario, y revocarlos, siempre que dicha revocación no sea contraria al ordenamiento jurídico y no genere perjuicio al contribuyente."*

5.11.3. Previo a la admisión del recurso de revisión el abogado aduanero de la Dirección de Reclamos y Recursos, deberá requerir al área jurídica del Distrito de donde provenga el acto impugnado la confirmación de que dicho acto administrativo no sea objeto de una impugnación en sede judicial. Igual validación deberán realizar los abogados aduaneros de la Dirección de Reclamos y Recursos para verificar las posibles impugnaciones a través del sistema informático de consultas de causas de la Función Judicial.

5.11.4. Posterior a la recepción y registro del escrito mediante el cual se interponga un recurso de revisión, el abogado aduanero designado deberá revisar que el mencionado documento contenga, al menos, los siguientes requisitos mínimos que son utilizados de manera supletoria hasta la regulación del procedimiento para su atención en cumplimiento de las disposiciones legales señaladas a continuación:

a. Que sea formulado ante la máxima autoridad administrativa (artículo 143 del Código Orgánico Tributario);
b. Nombres completos del compareciente; el derecho que lo asiste como legítimo interesado; el número del registro de contribuyentes, o el de la cédula de ciudadanía o identidad, en su caso (artículo 143 del Código Orgánico Tributario);
c. La indicación de su domicilio para notificaciones, así como de un casillero judicial al comparecer patrocinado por un profesional del derecho (artículo 164 del Código Orgánico Administrativo/ artículo 107 y 112 del Código Orgánico Tributario);
d. Mención específica y manifiesta del acto administrativo objeto del recurso y así como la expresión de los fundamentos de hecho y de derecho en que se apoya, expuestos clara y detalladamente (artículo 143 del Código Orgánico Tributario);
e. Determinación de la causal en la que haya incurrido el acto administrativo objeto de recurso (artículo 143 del Código Orgánico Tributario);
f. La petición o pretensión concreta que se formule (artículo 143 del Código Orgánico Tributario); y,
g. La firma del compareciente, representante o procurador y la del abogado que lo patrocine, en caso de que así lo exprese en su escrito.

5.11.5. En consecuencia de lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 120 del Código Orgánico Tributario, cuando el recurso no contenga los requisitos mínimos necesarios para su tramitación, se notificará al administrado para que en el

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

término de diez (10) días complete o aclare su insinuación, la cual se deberá especificar por parte de la administración tributaria, así como el fundamento legal aplicable en la cual se basa dicha solicitud. En caso de incumplimiento de lo requerido dentro del término otorgado para la complementación, se dispondrá su archivo mediante la expedición del acto administrativo correspondiente. No se podrá disponer el archivo del proceso o la restitución de la petición por omisión de requisitos, sin haber dispuesto previamente su subsanación; sin perjuicio de proceder con su inadmisión por ser improcedente su tramitación previa la emisión del informe jurídico respectivo en cumplimiento de lo determinado en el artículo 144 de Código Orgánico Tributario.

5.11.6. Para la tramitación de los recursos de revisión no se requerirá, por parte de la Administración Aduanera, la emisión de nuevos informes técnicos para su resolución cuando éstos hayan sido solicitados en la instancia previa, exceptuando aquellos casos insinuados con base en la causal 2 del artículo 143 del Código Orgánico Tributario o cuando sea estrictamente necesario para efectuar el análisis adecuado de las alegaciones técnicas presentadas por el contribuyente. No serán considerados como nuevos informes técnicos, los pedidos de información que se realicen a otras direcciones del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador en relación al acto impugnado.

5.11.7. Para el caso de recurso de revisión, se concederá dentro del expediente sumario instaurado, un término de prueba de hasta 20 días hábiles para presentar y solicitar los descargos acordes a lo determinado en el Art. 144 del Código Orgánico Tributario.

5.11.8. Podrán concederse audiencias que sean requeridas por los administrados, siempre que dicha solicitud sea debidamente fundamentada, previo a emitir la resolución correspondiente. Únicamente cabe la concesión de esta diligencia por una sola ocasión dentro de la tramitación de cada proceso.

5.11.9. **Para la resolución del recurso de revisión:** El recurso de revisión debe ser resuelto por la administración aduanera, dentro del término de 120 días hábiles contados a partir de la fecha en que la petición es presentada.

5.11.10. El recurso de revisión no suspende la ejecución del acto administrativo respecto del cual se interpuso dicho recurso, en virtud de que el acto administrativo debe estar ejecutoriado, siendo por lo tanto ejecutivos.

5.12. Directrices para los Recursos de Queja

5.12.1. El recurso de queja se presenta ante la autoridad administrativa jerárquicamente superior, de conformidad con lo establecido en el Art. 141 del Código Orgánico Tributario.

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

5.12.2. Previo al registro y tramitación de un documento que haya sido derivado a la autoridad competente como un posible recurso de queja, el Secretario Ad-hoc deberá confirmar que la pretensión detallada en el escrito presentado haga referencia al artículo 141 del Código Orgánico Tributario, así como detalle el escenario contemplado en la mencionada norma, esto es que se haya presentado una reclamación o petición ante un funcionario de la Administración Aduanera y no haya sido atendida dentro del plazo establecido para el efecto. Cuando se evidencie que el caso relatado en la comunicación presentada difiere de lo descrito de manera manifiesta, deberá ser reasignada a la brevedad posible a la autoridad competente, sin más trámite por parte de la referida dirección. En caso de existir dudas acerca del contenido del escrito, previo a su registro deberá ser derivado al abogado aduanero respectivo, para que mediante oficio generado en el Sistema de Gestión Documental Quipux elabore una respuesta al administrado requiriendo que exprese de manera directa si su intención es presentar un recurso de queja de conformidad con lo señalado en el artículo 141 del Código Orgánico Tributario, cumpliendo con los requisitos establecidos en el presente manual.

5.12.3. Posterior a la recepción y registro del escrito mediante el cual se interponga un recurso de queja, el abogado aduanero designado deberá revisar que el mencionado documento contenga, al menos, los requisitos mencionados en el artículo 187 del Código Orgánico Administrativo, aplicable como norma supletoria a este tipo de procedimientos, esto es:

a. Expresar la identidad de la persona que interpone el recurso de queja.
b. Relato de los hechos que pueden enmarcarse en el escenario determinado en el artículo 141 del Código Orgánico Tributario y fecha de su comisión.
c. Identificación clara de los presuntos responsables.
d. La indicación de su domicilio para notificaciones, así como de un casillero judicial al comparecer patrocinado por un profesional del derecho (artículo 164 del Código Orgánico Administrativo/artículo 107 y 112 del Código Orgánico Tributario);
e. La firma del compareciente, representante o procurador y la del abogado que lo patrocine, en caso de que así lo exprese en su escrito.

5.12.4. En consecuencia, de lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 120 del Código Orgánico Tributario, cuando el recurso no contenga los requisitos mínimos necesarios para su tramitación, se notificará al administrado para que en el término de diez (10) días complete o aclare su insinuación, la cual se deberá especificar por parte de la administración tributaria, así como el fundamento legal aplicable en la cual se basa dicha solicitud. En caso de incumplimiento de lo requerido dentro del término otorgado para la complementación, se dispondrá su archivo mediante la expedición del acto administrativo correspondiente.

5.12.5. Para la sustanciación del recurso de queja, se correrá traslado al servidor y a la correspondiente dependencia contra el que se formula, para que en el plazo de 3 días hábiles descargue los argumentos de su defensa, posterior a lo cual, con la

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

contestación o en rebeldía, se dictará resolución en los 5 días subsiguientes de conformidad con el Art. 141 del Código Orgánico Tributario.

5.13. Directrices respecto a las Determinaciones Complementarias

5.13.1. La Dirección Nacional Jurídica Aduanera, cuando de la tramitación del reclamo advierta la existencia de hechos no considerados en la determinación del tributo que lo motiva, o cuando los hechos considerados fueren incompletos o inexactos, mediante providencia dispondrá la suspensión del trámite del Reclamo Administrativo, y la práctica de un proceso de verificación o determinación complementaria por parte de la Dirección Nacional de Intervención cuando corresponda, de conformidad con el Art. 131 del Código Orgánico Tributario.

5.13.2. La Dirección Nacional Jurídica Aduanera deberá notificar en el mismo acto en el que se dispone la suspensión del reclamo administrativo a la Dirección Nacional de Intervención para la emisión de la orden de determinación complementaria.

5.13.3. La suspensión del reclamo, también suspende el plazo para emitir la resolución, que de acuerdo a lo prescrito en el artículo 124 del COPCI, es de noventa días. Además, el tiempo máximo de suspensión del reclamo es de **un año** contado a partir de la fecha de notificación de la orden de determinación complementaria, considerando que se rige por el mismo procedimiento para el ejercicio de la facultad determinadora establecido en el artículo 104 del RCOPCI.

5.13.4. La Determinación Complementaria a cargo de la Dirección Nacional de Intervención, debe ser emitida y notificada al sujeto pasivo, conforme a lo dispuesto en el Art. 145 del COPCI y Art. 104 RCOPCI, término que comenzará a decurrir a partir del día siguiente de la notificación de la orden de determinación complementaria.

5.13.5. La Determinación Complementaria finaliza con la notificación de la misma al sujeto pasivo, la cual será elaborada y suscrita por la Dirección Nacional de Intervención o sus delegados, documento en el cual se ratificará o modificará la determinación de control posterior o rectificación de tributos inicial. En consecuencia, contendrá las disposiciones pertinentes con respecto a los valores a rectificar emitidos con base en la determinación o rectificación inicial.

5.13.6. Una vez efectuada la notificación de la determinación complementaria, la Dirección Nacional de Intervención en un **plazo no mayor a un día hábil** contados desde la referida notificación, deberá informar a la Dirección Nacional Jurídica Aduanera de este hecho, adjuntando la razón y/o boleta de notificación realizada al sujeto pasivo, el informe definitivo y sus anexos, según corresponda.

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

5.13.7. Una vez recibida la Determinación Complementaria, la Dirección Nacional Jurídica Aduanera deberá emitir una providencia disponiendo la reanudación del reclamo y dentro del plazo para resolver, se emitirá la resolución, misma que se referirá al reclamo y contendrá el acto de determinación complementaria definitivo.

5.13.8. Si por el incumplimiento de los plazos establecidos en los numerales anteriores, el reclamo sujeto a una determinación complementaria no pudiere ser resuelto dentro de lo establecido en el Art. 124 del COPCI, acarreará las acciones disciplinarias pertinentes.

5.14. Directrices respecto de las solicitudes de Transacción

5.14.1. Cuando durante la tramitación del reclamo se ponga en conocimiento del Director de Reclamo/Recurso sobre la presentación de una solicitud de transacción respecto del objeto del reclamo administrativo, se dispondrá mediante providencia la suspensión del trámite de conformidad a lo establecido en el artículo 26 de la Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal; para lo cual se establece como fecha de inicio de suspensión de plazos, la fecha de recepción de la solicitud de mediación remitida por el respectivo Centro de Mediación a la Administración Tributaria Aduanera, sin perjuicio de la fecha en la que se emita la providencia respectiva.

Dicha suspensión se mantendrá hasta que se ponga en conocimiento del Director de Reclamo/Recurso sobre la negativa de la solicitud de mediación o en su defecto hasta que se notifiquen los acuerdos arribados mediante la suscripción del acta de mediación o de imposibilidad de acuerdo, según corresponda.

5.14.2. En caso de que el proceso de mediación concluya con la suscripción de un acta de imposibilidad de acuerdo, se deberá proceder a realizar la providencia de reanudación del reclamo administrativo, para que continúe con la etapa en la que se encontraba o en su defecto con la emisión de la resolución.

De suscribirse el acta de mediación se deberá estar acorde a lo ahí establecido en caso de llegar a un acuerdo total o parcial, para la realización de las acciones correspondientes

5.15. Etapas de reclamos administrativos y de recursos:

Las etapas existentes en el sistema informático Ecuapass para la sustanciación de un reclamo administrativo y recursos son las siguientes:

- **Recibido o Presentación de la Solicitud:** Es la primera etapa, la cual se la considera como predeterminada al momento de registrar los datos básicos de la solicitud del reclamo o del recurso en el sistema informático.

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

- **Completar / Aclarar:** Es cuando los documentos presentados están incompletos o se requiere completar alguna información. Se genera providencia de completar/aclarar.

- **Se avoca conocimiento y etapa de pruebas:** Es cuando se cumplen todos los requisitos y se admite la solicitud del reclamo o recurso. Se genera providencia de admisión del trámite e inicio de término de prueba.

- **Razón de fin de prueba:** Es cuando culmina el término de prueba y se debe sentar razón de fin de prueba en el expediente e informar al abogado asignado al trámite. Se genera razón de fin de prueba.

- **Audiencia:** Acto procesal oral, solicitado por el administrado en aras de esclarecer puntos en su defensa, la cual deberá concluir con la suscripción de acta de audiencia.

- **Resolución Final:** Cuando ya se encuentra emitida la resolución del trámite con el resultado dispuesto por la administración aduanera, según corresponda, pudiendo ser con lugar, sin lugar o parcialmente con lugar. Se genera resolución final.

- **No admitido:** Cuando el trámite es declarado como no admitido o no presentado, ya sea por improcedencia o incompetencia. Se genera providencia de trámite no admitido o trámite no presentado.

- **Suspendido por Determinación Complementaria:** Es cuando el trámite de reclamo administrativo es suspendido para iniciar un proceso de determinación complementaria. Se genera providencia de trámite suspendido por determinación complementaria.

- **Suspensión por solicitud de transacción:** Es cuando el trámite de reclamo administrativo es suspendido por la notificación de una solicitud de transacción tributaria. Se genera providencia de trámite suspendido por solicitud de transacción.

- **Reanudación por imposibilidad o suscripción de acuerdo de transacción:** Es cuando el trámite de reclamo administrativo se reanuda por haberse notificado la decisión de no someterse a transacción, o se notifica en su defecto el acta de acuerdo o de imposibilidad de acuerdo respectiva. Se genera providencia de reanudación de trámite por solicitud de transacción.

Las etapas detalladas anteriormente constan en el sistema informático Ecuapass para el debido registro por parte del secretario y el abogado aduanero conforme se vaya sustanciando el reclamo o recurso.

5.16. Responsabilidad del Secretario Ad-Hoc:

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

Una vez presentado y recibido el escrito de interposición de reclamo administrativo, recurso de queja o recurso de revisión en físico o digital en caso de contar con firma electrónica, es responsabilidad del secretario Ad-hoc:

5.16.1. Proceder con el respectivo registro en el sistema Ecuapass del caso legal, conjuntamente con la liquidación y/o el acto administrativo en controversia, de ser el caso, posterior a lo cual se procede con la entrega física del escrito en el expediente de reclamo administrativo, recurso de revisión o recurso de queja correspondiente al abogado aduanero encargado de sustanciar el procedimiento administrativo.

5.16.2. El secretario ad-hoc o asistente de abogacía, se debe remitir al documento *"SENAE-ISIE-2-1-001 Instructivo de Sistemas para el Registro de Reclamos/Recursos",* para el llenado de información general y subir el documento de la solicitud del reclamo o recurso presentado, en formato pdf, al sistema Ecuapass.

Una vez registrada la solicitud del reclamo o recurso en el sistema Ecuapass, el caso inicia con la etapa **"Recibido o Presentación de la Solicitud".**

5.16.3. Elaborar, custodiar y mantener los expedientes de reclamos/recursos debidamente foliados y numerados para su identificación.

5.16.4. Mantener actualizado el inventario y registro informático de los expedientes de reclamos/recursos a su cargo registrando oportunamente los avances periódicos para el seguimiento respectivo de los plazos y etapas del proceso.

5.16.5. Notificar a los interesados con las providencias, oficios y resoluciones que se emitan en los expedientes de reclamo administrativo, recurso de revisión o recurso de queja según corresponda.

5.16.6. Sentar razón de notificación de las providencias o resoluciones emanadas por la Dirección competente.

5.16.7. Sentar razón de culminación del término de complementación, de ser el caso y de prueba e incorporar razón de fin de prueba al expediente del reclamo administrativo, recurso de revisión o recurso de queja según corresponda. Remitir la razón de fin de prueba escaneado en formato pdf al abogado asignado al trámite para el correspondiente registro en el sistema Ecuapass.

5.16.8. A solicitud del Usuario / administrado de documentos certificados, se concederá dicho requerimiento mediante oficio por parte de la Dirección Nacional Jurídica Aduanera y de las áreas jurídicas de los Distritos, se debe generar un memorando para el área de Secretaría General para otorgar la certificación de documentos que reposen en los expedientes de reclamos/recursos que se encuentren en el archivo de gestión de la dirección, en cumplimiento del documento *"SENAE-ME-3-1-001*

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

Manual Específico de Administración, Clasificación y Conservación Centralizada de Documentos". De igual forma, procederá a atender las solicitudes de desglose de documentos originales presentados en la tramitación de reclamos/recursos, una vez que sea concedido mediante oficio por la autoridad competente, para lo cual deberá conservar copias certificadas de los documentos desglosados dentro del expediente.

5.16.9. Elaborar reportes mensuales para el Director Distrital/Director Nacional Jurídico, sobre notificaciones de expedientes de reclamos/recursos.

5.16.10. Las demás diligencias que sean necesarias dentro de los expedientes de reclamos/recursos.

5.16.11. Considerar que, para el ejercicio de sus funciones, el secretario deberá observar lo establecido por la normativa pertinente.

5.16.12. Es responsabilidad del Secretario Ad-Hoc designado para el efecto, la remisión y entrega física con el correspondiente memorando firmado, de cada uno de los expedientes conforme se ordene mediante providencia o memorando dentro del reclamo administrativo, debiendo para el efecto dejar constancia con los recibidos y registros respectivos. Una vez recibido el expediente por parte de las áreas especializadas, este debe ser entregado al abogado aduanero asignado al caso legal para asegurar la continuidad de la sustanciación del trámite.

5.17. Responsabilidad del Director de Reclamos/Recursos

5.17.1. Una vez creado el caso en el sistema, el Director de Reclamos/Recursos debe revisar la información ingresada, cambiar de abogado asignado en el sistema, si el caso amerita, y confirmar el caso del reclamo o recurso, conforme lo detallado en el documento *"SENAE-ISIE-2-1-002 Instructivo de Sistemas para el Cambio de Abogado y Confirmación de Reclamos/ Recursos",* con la finalidad de que pueda ser visualizado y alimentado posteriormente por el abogado aduanero asignado.

5.17.2. Es potestad del Director de Reclamos/Recursos revisar que todos los casos asignados a un abogado a través del Ecuapass estén debidamente actualizados conforme a su etapa de sustanciación correspondiente, previo a la entrega del informe de gestión ante una desvinculación.

5.17.3. Es potestad del Director de Reclamos/Recursos reasignar todos los casos asignados a un abogado que se desvincule de la institución para que sean gestionados por otro abogado que se encuentre en ejercicio de funciones. Esta actividad se la debe realizar a través del sistema Ecuapass, conforme lo detallado en el documento *"SENAE-ISIE-2-1-002 Instructivo de Sistemas para el cambio de Abogado y confirmación de Reclamos/ Recursos"*. Esta reasignación debe ser realizada máximo 2 días hábiles posterior a la desvinculación del servidor a cargo de la sustanciación del reclamo/recurso.

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

5.17.4. El Director de Reclamos/Recursos tiene la responsabilidad de reasignar todos los escritos presentados para la sustanciación de todo tipo de trámite al secretario ad-hoc en un término máximo de un (1) día hábil a través del sistema de gestión documental Quipux, contado a partir de su recepción.

5.17.5. Las providencias y resolución final elaboradas por el abogado aduanero, deben ser revisadas y aprobadas por el Director de Reclamos/Recursos, según corresponda.

5.17.6. Se debe llevar a cabo un control y seguimiento de las actividades ejecutadas por parte del secretario ad-hoc y de los abogados aduaneros asignados a cada caso.

5.18. Responsabilidad del abogado aduanero asignado al trámite

5.18.1. El abogado aduanero es el responsable de documentar las etapas del reclamo administrativo, recurso de revisión o recurso de queja en el sistema informático Ecuapass, conforme se vaya sustanciando. Para el efecto, debe revisar el documento *"SENAE-ISIE-2-1-006 Instructivo de Sistemas para la Gestión de Documentos de Reclamos/Recursos"*.

5.18.2. Es una disposición de cumplimiento obligatorio, que el abogado aduanero asignado al trámite de reclamos o recursos, alimente con la información respectiva en el sistema Ecuapass, conforme se vaya sustanciando, según corresponda a cada etapa y de acuerdo a las etapas indicadas en el numeral 5.14 y a lo dispuesto en el numeral 5.18. del presente manual hasta su finalización.

- **Completar / Aclarar**
- **Se avoca conocimiento y etapa de pruebas**
- **Razón de fin de prueba**
- **Audiencia**
- **Resolución Final**
- **No admitido**
- **Suspendido por Determinación Complementaria**
- **Suspensión por solicitud de transacción**
- **Reanudación por imposibilidad o suscripción de acuerdo de transacción**

5.18.3. Es responsabilidad del abogado aduanero la elaboración de las providencias y resolución final para la sustanciación del Reclamo/Recurso, dentro de los términos establecidos en los numerales 5.18 y 5.19 del presente documento.

5.19. Sobre los tiempos de atención de los trámites de los reclamos administrativos:

5.19.1. Registro de casos en el Módulo Legal del ECUAPASS

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

Recibido el escrito de reclamo administrativo por parte del Secretario Ad-Hoc del área, **en un término no mayor a tres (3) días** deberá proceder con el respectivo registro en su cargo, el registro en Ecuapass y la entrega física del escrito en el expediente de reclamo administrativo correspondiente al abogado aduanero encargado de sustanciar el procedimiento administrativo.

Una vez recibido el caso legal registrado en el sistema Ecuapass, el Director de Reclamos/Recursos, en un término no mayor a tres (3) días, deberá proceder con la asignación y confirmación respectiva del mismo, para su tramitación por parte del abogado aduanero.

5.19.2. Entrega, atención de solicitudes y despacho de diligencias a petición de parte dentro del reclamo administrativo

El abogado aduanero deberá atender los escritos presentados emitiendo la providencia que corresponda **dentro del término de seis (6) días** una vez que haya recibido el trámite en su bandeja de entrada de Quipux o le sea entregado el documento físico, **contabilizando dicho término desde la entrega que se produzca primero**.

La entrega física del escrito del reclamo administrativo al abogado aduanero es responsabilidad del Secretario Ad-Hoc, por lo que deberá efectuar el seguimiento respectivo para que, en un término máximo de tres (3) días, sea remitido y recibido, el documento físico por parte de los funcionarios de Secretaría General a nivel nacional; sin embargo, **una vez recibido el escrito a través del Sistema documental Quipux, también será responsabilidad del abogado aduanero el solicitar la entrega del documento físico**, así como de su atención dentro del término antes indicado.

En el caso de documentos con firma electrónica, serán atendidos directamente los documentos recibidos mediante el Sistema de Gestión Documental Quipux, debiendo imprimirse para su constancia dentro del expediente físico.

5.19.3. Términos que se dispondrán mediante providencia

Con relación a la providencia de admisión del reclamo administrativo, los abogados aduaneros deberán otorgar un **término de prueba** de **quince (15) días, considerando la posibilidad de que existan peticiones de prórrogas a dicho término, y que éstas no podrán exceder los 30 días permitidos**; un **término** de **diez (10) días** para que las áreas especializadas remitan los **informes**, y un **término** de hasta **cinco (5) días** para **solicitar demás requerimientos**, según lo amerite el caso.

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

Asimismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 120 del Código Orgánico Tributario, se dispondrá un **término de diez (10) días** para que el reclamante **complete y/o aclare** su petición en caso de que fuere pertinente.

5.19.4. Remisión de expedientes a las Áreas especializadas/operativas

Se dispone que el **secretario ad-hoc** remita en forma física o digital el expediente del caso que se está sustanciando, hacia las áreas especializadas **a las que se haya designado previamente mediante providencia** conforme corresponda a cada caso, debiendo para el efecto suscribir y enviar **el memorando con el cual se remite el expediente**, considerando las fechas y términos indicados en el presente documento para la sustanciación y resolución del proceso, debiendo realizar para el efecto, el seguimiento de sus respectivos expedientes.

El término máximo para la remisión de expedientes a las áreas especializadas es de tres (3) días hábiles luego de precluido el término de prueba y verificada la recepción de todas las actuaciones dispuestas dentro del expediente.

5.19.5. Términos máximos para entrega de expediente y entrega del proyecto de resolución

El secretario ad-hoc una vez completado el expediente con las diligencias dispuestas en el reclamo administrativo, incluidos los informes que se hayan dispuesto, debe entregar el expediente al abogado aduanero asignado al caso en un término máximo de **dos (2)** días hábiles contados desde la recepción del último informe y precluido el término de prueba.

Los abogados aduaneros tienen la obligación de realizar y entregar el proyecto de resolución en un término máximo de **ocho (8) días hábiles** contados desde la fecha de recepción del expediente, ningún término establecido debe pasar de los noventa (90) días considerando la fecha de presentación del reclamo administrativo o desde la fecha en que el administrado completa algún requisito, debiendo establecer la motivación correspondiente, atendiendo todos y cada uno de los argumentos esgrimidos por el reclamante conforme corresponda, así como también, verificando que se hayan atendido las pruebas que fueren pertinentes, y que se determine la normativa aplicable a los hechos descritos, con el fin de precautelar el debido proceso de acuerdo a lo que establece el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador.

En el caso de que la reasignación del temporal del proyecto de resolución supere el término de 80 (ochenta) días considerando la fecha de presentación del reclamo administrativo o desde la fecha en que el administrado completa algún requisito, el Abogado Aduanero deberá presentar las justificaciones del caso a fin de que las direcciones respectivas den inicio a las acciones administrativas de carácter

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

disciplinario que corresponda.

El referido proyecto deberá entregarse vía Quipux, y el expediente de forma física con el informe jurídico suscrito por el abogado aduanero asignado al caso y por el Director de Reclamos/Recursos, según corresponda en la Dirección o Distrito, en el término expuesto en líneas anteriores.

5.19.6. Términos máximos para revisión y suscripción de providencias y resoluciones

El término máximo para la revisión de las providencias y resolución final del reclamo administrativo es de dos (2) días hábiles para providencias y tres (3) días hábiles para las resoluciones, contados desde la recepción del proyecto, lo cual es la responsabilidad del Director de Reclamos/Recursos, según corresponda en la Dirección o Distrito.

El término máximo para la suscripción de las providencias y la resolución final del reclamo administrativo es de dos (2) días hábiles para providencias y tres (3) días hábiles para las resoluciones, contados desde la recepción del proyecto, lo cual es la responsabilidad del Director Nacional Jurídico Aduanero o del Director de Reclamos/Recursos, según corresponda en la Dirección o Distrito.

En caso de existir observaciones al proyecto, en cualquier fase previo a su suscripción, estas deben ser subsanadas por el abogado aduanero en un término máximo de dos (2) días hábiles, contados desde la comunicación de las mismas.

El documento de proyecto de providencia o de resolución final debe contener de manera obligatoria el Número de caso Ecuapass del reclamo administrativo, recurso de revisión o recurso de queja, según el registro previamente realizado.

5.19.7. Términos máximos para notificación de los actos emitidos dentro de cada expediente.

El secretario Ad-Hoc, una vez firmadas las providencias, oficios, resoluciones emitidas dentro de los reclamos administrativos, deberá en el término máximo de tres (3) días presentar el boletín de notificaciones junto con el acto emitido al Consejo de la Judicatura, con el fin de que éstas sean notificadas en los casilleros judiciales mencionados en el expediente. Así como dentro de dicho término máximo deberá emitir las notificaciones a los correos electrónicos señalados para el efecto dentro del expediente.

En el caso de las notificaciones que corresponden a casilleros judiciales fuera de la ciudad a la que pertenece el distrito, éstas deberán ser canalizadas mediante correo

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

electrónico con los funcionarios de secretaría general correspondientes, quienes deberán efectuar dicha diligencia considerando los términos máximos determinados en el presente numeral contados a partir de su recepción, así como en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones para la notificación de la resolución respectiva.

5.20. Sobre los tiempos de atención de los trámites de los recursos de revisión:

5.20.1. Registro de casos en Módulo Legal del ECUAPASS

Recibido el escrito de recurso de revisión por parte del Secretario Ad-Hoc del área, **en un término no mayor a tres (3) días** deberá proceder con el respectivo registro en la base, registro en Ecuapass y entrega física del escrito al abogado aduanero encargado de sustanciar el referido recurso de revisión.

Una vez recibido el caso legal registrado en el sistema Ecuapass, el Director de Reclamos/Recursos, en un término no mayor a tres (3) días, deberá proceder con la asignación y confirmación respectiva del mismo, para su tramitación por parte del abogado aduanero.

5.20.2. Entrega, atención de solicitudes y despacho de diligencias a petición de parte dentro del recurso de revisión

El abogado aduanero deberá atender los escritos presentados emitiendo la providencia que corresponda **dentro del término de seis (6) días** una vez que haya recibido el trámite en su bandeja de entrada de Quipux o le sea entregado el documento físico, **contabilizando dicho término desde la entrega que se produzca primero**.

La entrega física del escrito del recurso de revisión, es responsabilidad del Secretario Ad-Hoc, por lo que deberá efectuar el seguimiento respectivo para que, en un término máximo de cuatro (4) días, sea remitido y recibido, el documento físico por parte de los funcionarios de Secretaría General a nivel nacional; sin embargo, **una vez recibido el escrito a través del Sistema documental Quipux, también será de responsabilidad del abogado aduanero el solicitar la entrega del documento físico**, así como de su atención dentro del término antes indicado.

En el caso de documentos con firma electrónica, serán atendidos directamente los documentos recibidos mediante el Sistema de Gestión Documental Quipux, debiendo imprimirse para su constancia dentro del expediente físico.

5.20.3. Términos que se dispondrán mediante providencia

Con relación a la providencia de admisión del recurso de revisión, los abogados aduaneros deberán considerar que se otorgará un **término de prueba** de hasta

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

veinte (20) días, un **término** de **diez (10) días** para que las direcciones técnicas remitan los **informes en caso de ser necesario**, y un **término** de hasta **cinco (5) días** para **solicitar demás requerimientos**, según lo amerite el caso.

Así mismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 120 del Código Orgánico Tributario, se dispondrá un **término de diez (10) días** para que el recurrente **complete y/o aclare** su petición en caso de que fuere pertinente.

5.20.4. Remisión de expedientes a las Áreas especializadas/operativas

Se dispone que el **secretario ad-hoc** debe remitir en forma física o digital el expediente del caso que se está sustanciando hacia las áreas especializadas **a las que se haya designado previamente mediante providencia** conforme corresponda a cada caso, debiendo para el efecto suscribir y enviar **el memorando con el cual se remite el expediente**, considerando las fechas y términos indicados en el presente documento para la sustanciación y resolución del proceso, debiendo realizar para el efecto, el seguimiento de sus respectivos expedientes.

El término máximo para la remisión de expedientes a las áreas especializadas es de tres (3) días hábiles luego de precluido el término de prueba y verificada la recepción de todas las actuaciones dispuestas dentro del expediente.

5.20.5. Entrega del proyecto de resolución

El secretario ad-hoc una vez completado el expediente con las diligencias dispuestas en el recurso de revisión, incluidos los informes que se hayan dispuesto, debe entregar el expediente al abogado aduanero asignado al caso en un término máximo de **dos (2)** días hábiles contados desde la recepción del último informe y precluido el término de prueba.

Los abogados aduaneros tienen la obligación de realizar y entregar el proyecto de resolución en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados desde la fecha de recepción del expediente, ningún término establecido debe pasar de los ciento veinte (120) días considerando la fecha de presentación del recurso de revisión, debiendo establecer la motivación correspondiente, atendiendo todos y cada uno de los argumentos esgrimidos por el reclamante conforme corresponda, así como también, verificando que se hayan atendido las pruebas que fueren pertinentes, y que se determine la normativa aplicable a los hechos descritos, con el fin de precautelar el debido proceso de acuerdo a lo que establece el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador.

En el caso de que la reasignación del temporal del proyecto de resolución supere el término de 100 (cien) días considerando la fecha de presentación del recurso de revisión, el Abogado Aduanero deberá presentar las justificaciones del caso a fin de que las direcciones respectivas den inicio a las acciones administrativas de carácter

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

disciplinario que corresponda.

El referido proyecto deberá entregarse vía Quipux, y el expediente de forma física con el informe jurídico suscrito por el abogado aduanero asignado al caso y por el Director de Reclamos/Recursos, en el término expuesto en líneas anteriores.

5.20.6. Términos máximos para revisión y suscripción de providencias y resoluciones

El término máximo para la revisión de las providencias y resolución final del recurso de revisión es de tres (3) días hábiles para providencias y cinco (5) días hábiles para las resoluciones, contados desde la recepción del proyecto, lo cual es la responsabilidad del Director de Reclamos/Recursos, según corresponda en la Dirección o Distrito.

El término máximo para la suscripción de las providencias y la resolución final del recurso de revisión es de tres (3) días hábiles para providencias y cinco (5) días hábiles para las resoluciones, contados desde la recepción del proyecto, lo cual es la responsabilidad del Director Nacional Jurídico Aduanero o del Director de Reclamos/Recursos, según corresponda en la Dirección o Distrito.

En caso de existir observaciones al proyecto, en cualquier fase previo a su suscripción, estas deben ser subsanadas por el abogado aduanero en un término máximo de dos (2) días hábiles, contados desde la comunicación de las mismas.

5.20.7. Términos máximos para notificación de los actos emitidos dentro de cada expediente.

El secretario Ad-Hoc, una vez firmadas las providencias, oficios, resoluciones emitidas dentro de los recursos de revisión, deberá en el término máximo de tres (3) días presentar el boletín de notificaciones junto con el acto emitido al Consejo de la Judicatura, con el fin de que éstas sean notificadas en los casilleros judiciales mencionados en el expediente. Así como dentro de dicho término máximo deberá emitir las notificaciones a los correos electrónicos señalados para el efecto dentro del expediente.

En el caso de las notificaciones que corresponden a casilleros judiciales fuera de la ciudad a la que pertenece el distrito, éstas deberán ser canalizadas mediante correo electrónico con los funcionarios de secretaría general correspondientes, quienes deberán efectuar dicha diligencia considerando los términos máximos determinados en el presente numeral contados a partir de su recepción.

5.21. Los lineamientos expuestos en el presente manual son de aplicación y cumplimiento obligatorio para todos los funcionarios descritos dentro del alcance del presente manual, según corresponda, por lo que su incumplimiento acarreará las acciones disciplinarias pertinentes.

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

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Proceso "Recepción de Trámites Administrativos"

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
1.	Subproceso de recepción de solicitud	Solicitud de trámite administrativo, por parte del usuario.	Realizar el Subproceso de recepción de solicitud	Técnico en Archivo	Solicitud de trámite administrativo recibida
2.	Recibe y valida el trámite de la solicitud de Reclamo Administrativo / Recurso de Revisión / Recurso de Queja	Solicitud de trámite administrativo recibida	Recibir y validar el trámite de la solicitud de Reclamo Administrativo / Recurso de Revisión / Recurso de Queja. En caso de ser otro tipo de trámite, elaborar memorando para correr traslado a la Dirección correspondiente, a través del sistema de gestión documental Quipux	Secretario Ad-hoc	Trámite validado de Reclamo Administrativo / Recurso de Revisión / Recurso de Queja
3.	Registra en Ecuapass, arma y folia el expediente	Trámite validado de Reclamo Administrativo / Recurso de Revisión / Recurso de Queja	Una vez validado el trámite, que sea Reclamo Administrativo / Recurso de Revisión / Recurso de Queja, debe armar y foliar el expediente. Adicionalmente, debe registrar el caso en el sistema informático Ecuapass. Considerar el término, según lo indica el numeral 5.18.1. Una vez creado el caso en Ecuapass, indicar al Director de Reclamos y Recursos / Director de Reclamos y Trámites Operativos / Subdirector de Zona de Carga Aérea / Director Distrital / Funcionario	Secretario Ad-hoc	Expediente armado y foliado / Caso creado en Ecuapass

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
			Delegado según corresponda para la confirmación del caso (Actividad 5). Ir a la actividad 4.		
4.	Entrega documentación al Abogado asignado al caso mediante expediente físico y Quipux	Expediente armado y foliado	Entregar la documentación al Abogado asignado al caso mediante expediente físico y Quipux. Ir a la actividad 6.	Secretario Ad-hoc	Expediente entregado al Abogado asignado al caso.
5.	Confirma y reasigna caso en Ecuapass	Caso creado en Ecuapass	Una vez validada la información registrada en Ecuapass, verifica además que el abogado asignado sea el idóneo para la sustanciación del caso, de ser necesario puede realizar el cambio de abogado en Ecuapass. Finalmente, confirma y reasigna caso en Ecuapass	Director de Reclamos y Recursos / Director de Reclamos y Trámites Operativos /Subdirector de Zona de Carga Aérea/ Director Distrital / Funcionario Delegado	Caso confirmado en Ecuapass y asignado en bandeja del abogado
6.	Verifica documentación recibida por Expediente Físico, Quipux y Ecuapass	Expediente entregado al Abogado asignado al caso. Caso confirmado en Ecuapass y asignado en bandeja del abogado	Verificar la documentación recibida por Expediente Físico, Quipux y Ecuapass. Si el trámite corresponde a la administración aduanera y es de la misma jurisdicción, ir a la actividad Nro. 14. Si el trámite corresponde a la administración aduanera y es de otra jurisdicción, ir a la actividad Nro. 9. Si el trámite no corresponde a la administración aduanera, ir a la actividad Nro. 7.	Abogado aduanero	Documentación del trámite validada / Trámite de otra jurisdicción / Trámite que no corresponde a la administración aduanera

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
7.	Elabora y remite borrador de providencia de incompetencia	Trámite que no corresponde a la administración aduanera	Elaborar y remitir borrador de providencia de incompetencia, a través del sistema de gestión documental Quipux. Ir a la actividad 8.	Abogado aduanero	Borrador de providencia de incompetencia, por otra administración tributaria.
8.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Prov. y Resolución para Trámites Adm. (Quipux)"	Borrador de providencia de incompetencia, por otra administración tributaria.	Realizar el Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Prov. y Resolución para Trámites Adm. (Quipux)"	Abogado aduanero	Providencia de incompetencia notificada. Fin del proceso por incompetencia de la solicitud, por otra administración tributaria.
9.	Elabora y remite borrador de providencia de incompetencia para ser reasignado a la Dirección competente	Trámite de otra jurisdicción	Elaborar y remitir borrador de providencia de incompetencia para ser reasignado a la Dirección competente, a través del sistema de gestión documental Quipux. Ir a la actividad 10.	Abogado aduanero	Borrador de providencia de incompetencia, por otra jurisdicción
10.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Prov. y Resolución para Trámites Adm. (Quipux)"	Borrador de providencia de incompetencia, por otra jurisdicción	Realizar el Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Prov. y Resolución para Trámites Adm. (Quipux)"	Abogado aduanero	Providencia de Incompetencia firmada y enviada a la jurisdicción competente.
11.	Elabora Memorando para reasignación de trámite	Providencia de Incompetencia firmada y enviada a la jurisdicción competente.	Elabora Memorando para reasignación de trámite por ser de otra jurisdicción.	Abogado aduanero	Borrador de memorando para reasignación de trámite por ser de otra jurisdicción
12.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Prov. y Resolución	Borrador de memorando para reasignación de trámite por ser de otra	Realizar el Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Prov. y Resolución para Trámites Adm. (Quipux)". Ir a la actividad 13.	Abogado aduanero	Memorando firmado para reasignación de trámite por ser de otra jurisdicción

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
	para Trámites Adm. (Quipux)"	jurisdicción			
13.	Recibe y envía documento de reasignación de solicitud ingresada	Memorando firmado para reasignación de trámite por ser de otra jurisdicción	Recibir y enviar documentación de reasignación de solicitud ingresada	Técnico en Archivo	Fin del proceso por ser de otra jurisdicción aduanera.
14.	Subproceso de Reclamo Administrativo, Recurso de Revisión o Recurso de Queja	Documentación del trámite validada	Realizar el Subproceso de Reclamo Administrativo, Recurso de Revisión o Recurso de Queja	Abogado aduanero	Trámite validado e identificado: Reclamo Administrativo, Recurso de Revisión o Recurso de Queja Fin del procedimiento de Recepción de Trámites de Administrativos.

6.2. Proceso de Gestión de Reclamos Administrativos

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
1.	Verifica documentación del reclamo administrativo	Trámite identificado como Reclamo Administrativo	Verificar documentación del reclamo administrativo, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 119 del Código Orgánico Tributario. En caso de que faltare algún requisito o sea necesario aclarar alguna información relevante, ir a la actividad 2. En caso de estar completos todos los requisitos, ir a la actividad 6.	Abogado aduanero	Trámite para enviar a completar requisitos / Trámite para admisión
2.	Elabora y remite borrador de	Trámite para enviar a	Elaborar y remite borrador de providencia para	Abogado aduanero	Borrador de providencia de

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
	providencia para completar/aclarar	completar requisitos	completar/aclarar, a través del sistema de gestión documental Quipux. Ir a la actividad 3.		completar/aclarar
3.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos. (Quipux)	Borrador de providencia de completar/aclarar	Realizar el Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux). Actualizar la documentación de sustanciación del caso en el sistema Ecuapass, con el registro de la etapa **"Completar/Aclarar",** según lo dispuesto en el numeral 5.14 del presente manual. Tomar en consideración los tiempos de atención, según lo dispuesto en el numeral 5.18 del presente manual. Si posteriormente responde el usuario completando o aclarando correctamente el reclamo administrativo, ir a la actividad 6; caso contrario ir a la actividad 4.	Abogado aduanero	Providencia para Completar/Aclarar requisitos, firmada y notificada / Trámite no admitido
4.	Elabora y remite borrador de providencia de trámite no admitido	Trámite no admitido	Elaborar y remite borrador de providencia de trámite no admitido, a través del sistema de gestión documental Quipux. Ir a la actividad 5.	Abogado aduanero	Borrador de providencia de trámite no admitido
5.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux).	Borrador de providencia de trámite no admitido	Realizar el Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux). Actualizar la documentación de sustanciación del caso en el sistema Ecuapass, con el registro de la etapa **"No**	Abogado aduanero	Providencia de archivo por falta de requisitos, firmada y notificada. Fin del

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
			Admitido", según lo dispuesto en el numeral 5.14 del presente manual. Tomar en consideración los tiempos de atención, según lo dispuesto en el numeral 5.18 del presente manual.		procedimiento del trámite no admitido.
6.	Elabora y remite borrador de providencia de admisión y apertura la etapa/prueba	Trámite para admisión / Providencia para Completar/Aclarar requisitos, firmada y notificada	Elaborar y remitir borrador de providencia de admisión y apertura la etapa/prueba, a través del sistema de gestión documental Quipux.	Abogado aduanero	Borrador de providencia de admisión y apertura la etapa/prueba
7.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux).	Borrador de providencia de admisión y apertura la etapa/prueba	Realizar el Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux). En esta providencia, además de admitir el reclamo, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 124 del Código Orgánico Tributario, se dispone que se cumpla en forma consecutiva lo siguiente: Se remita la información certificada del expediente que originó el acto impugnado o el informe del área que emite el acto impugnado (Actividad 8), se apertura el término de prueba y se ordena que luego de eso se remita el expediente completo al área técnica para la elaboración del informe técnico respectivo (sobre la documentación que consta en	Abogado aduanero	Providencia de Admisión firmada y notificada / Solicitud de Prórroga / Plazo precluido para pruebas e informe

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
			el expediente de reclamo) o que de considerarlo necesario se remita un informe sobre lo alegado por el reclamante, y que una vez recibido se elabore el informe jurídico previo a resolver. Actualizar la documentación de sustanciación del caso en el sistema Ecuapass, con el registro de la etapa **"Se avoca conocimiento y etapa de pruebas",** según lo dispuesto en el numeral 5.14 del presente manual. Tomar en consideración los tiempos de atención, según lo dispuesto en el numeral 5.18 del presente manual. Adicionalmente, en el periodo de prueba aperturado se esperan los argumentos de defensa del usuario. El usuario también puede solicitar días de prórroga. Si solicita prórroga, ir a la actividad 11, caso contrario, ir a la actividad 9.		
8.	Elabora y remite el informe o documentación solicitada	Providencia de Admisión firmada y notificada	Elaborar y remitir el informe o documentación solicitada mediante la Providencia de Admisión. Ir a la actividad 10.	Áreas especializadas	Informe o documentación solicitada
9.	Elabora razón de fin de prueba	Plazo precluido para pruebas e informe / Providencia de	Una vez culminado el término probatorio, incluida la prórroga de haber sido solicitada, elabora razón de fin de prueba. Ir a la actividad 10.	Secretario Ad-hoc	Razón de fin de prueba emitida.

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
		Prórroga de término de prueba			
10.	Incorpora informe o documentación solicitada y razón de fin de prueba al expediente	Informe o documentación solicitada / Razón de fin de prueba emitida.	La razón de fin de prueba debe ser escaneada e incorporada al expediente. Incorpora también los escritos de prueba, solicitudes de prórroga, etc. Todo el expediente debe ser remitido al abogado aduanero asignado al reclamo administrativo Ir a la actividad 13.	Secretario Ad-hoc	Documentación de prueba y razón de fin de pruebas incorporadas al expediente y expediente entregado (físico y/o digital) al abogado aduanero.
11.	Elabora y remite borrador de providencia de Prórroga de término de prueba	Solicitud de Prórroga	Elaborar y remitir borrador de providencia de Prórroga de término de prueba	Abogado aduanero	Borrador de providencia de Prórroga de término de prueba
12.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux).	Borrador de providencia de Prórroga de término de prueba	Realizar el Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux).	Abogado aduanero	Providencia de Prórroga de término de prueba firmada y notificada.
13.	Recibe pruebas, informe o documentación dispuestos y razón de fin de prueba	Documentación de prueba y razón de fin de pruebas incorporadas al expediente y expediente entregado (físico y/o digital) al abogado aduanero.	Recibe expediente con pruebas, razón de fin de prueba, prórrogas, informes, etc. Analiza la documentación recibida	Abogado aduanero	Expediente analizado
14.	Elabora y remite borrador de providencia de	Expediente analizado	Elaborar y remitir borrador de providencia de despacho de prueba	Abogado aduanero	Borrador de Providencia de Despacho de

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
	despacho de prueba				Prueba
15.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux).	Borrador de Providencia de Despacho de Prueba	Realizar el Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux). Actualizar la documentación de sustanciación del caso en el sistema Ecuapass, con el registro de la etapa **"Razón de fin de prueba",** según lo dispuesto en el numeral 5.14 del presente manual. Tomar en consideración los tiempos de atención, según lo dispuesto en el numeral 5.18 del presente manual. Si el usuario solicita audiencia, ir a la actividad 16, En caso de no solicitar audiencia: a. Si se dispuso informe técnico en la Providencia de apertura, ir a la actividad 19. b. Si no se dispuso informe técnico en la Providencia de apertura y si existen observaciones para iniciar una Determinación Complementaria, ir a la actividad 22. c. Si no se dispuso informe técnico en la Providencia de apertura y si no existen observaciones para iniciar una Determinación Complementaria, ir a la actividad 27.	Abogado aduanero	Providencia de Despacho de Prueba, firmada y notificada / Solicitud de Audiencia / Observaciones para iniciar una Determinación Complementaria

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
16.	Elabora y remite borrador de providencia de convocatoria a audiencia	Solicitud de Audiencia	Elaborar y remitir borrador de providencia de convocatoria a audiencia	Abogado aduanero	Borrador de Providencia de Despacho de Prueba
17.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux).	Borrador de Providencia de Despacho de Prueba	Realizar el Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux). Actualizar la documentación de sustanciación del caso en el sistema Ecuapass, con el registro de la etapa **"Audiencia",** según lo dispuesto en el numeral 5.14 del presente manual. Tomar en consideración los tiempos de atención, según lo dispuesto en el numeral 5.18 del presente manual.	Abogado aduanero	Providencia de convocatoria a Audiencia, firmada y notificada
18.	Diligencia de Audiencia	Providencia de convocatoria a Audiencia, firmada y notificada	Asistir a la diligencia de audiencia para escuchar las alegaciones de parte del usuario / administrado, según la fecha y hora indicada en la providencia para el efecto. Culminada la diligencia, se elabora el acta de audiencia para firmas de los intervinientes. Actualizar la documentación de sustanciación del caso en el sistema Ecuapass, con el registro de la etapa **"Audiencia",** según lo dispuesto en el numeral 5.14 del presente manual. Continuar con las siguientes actividades según	Abogado aduanero	Acta de audiencia suscrita por los intervinientes

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
			corresponda: a. Si se dispuso informe técnico en la Providencia de apertura, ir a la actividad 19. b. Si no se dispuso informe técnico en la Providencia de apertura y si existen observaciones para iniciar una Determinación Complementaria, ir a la actividad 22. c. Si no se dispuso informe técnico en la Providencia de apertura y si no existen observaciones para iniciar una Determinación Complementaria, ir a la actividad 27.		
19.	Elabora Memorando solicitando informe técnico	Providencia de Despacho de Prueba, firmada y notificada	Elabora Memorando dirigido al área correspondiente de la que se requiera información de valoración, clasificación arancelaria y otros; para el efecto se remite con el Memorando, el expediente completo.	Secretario Ad-hoc	Memorando enviado a las áreas especializadas solicitando informe técnico
20.	Elabora y remite informe técnico	Memorando enviado a las áreas especializadas solicitando informe técnico	Elaborar y remitir informe técnico a la Dirección requirente.	Áreas especializadas	Informe técnico enviado a la Dirección requirente.
21.	Revisa y analiza informe técnico	Informe técnico enviado a la Dirección requirente.	Revisa y analiza la información recibida. Si existen observaciones para iniciar una determinación complementaria, ir a la actividad 22; caso contrario ir	Abogado aduanero	Observaciones para iniciar una Determinación Complementaria /

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	Salida
			a la actividad 27.		No Observaciones para iniciar una Determinación Complementaria
22.	Elabora y remite borrador de providencia de suspensión por Determinación Complementaria	Observaciones para iniciar una Determinación Complementaria	Elaborar y remitir borrador de providencia de suspensión por Determinación Complementaria	Abogado aduanero	Borrador Providencia de Suspensión por Determinación Complementaria
23.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux).	Borrador Providencia de Suspensión por Determinación Complementaria	Realizar el Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux). Actualizar la documentación de sustanciación del caso en el sistema Ecuapass, con el registro de la etapa **"Suspendido por Determinación Complementaria",** según lo dispuesto en el numeral 5.14 del presente manual. Tomar en consideración los tiempos de atención, según lo dispuesto en el numeral 5.18 del presente manual.	Abogado aduanero	Providencia de Suspensión por Determinación Complementaria
24.	Proceso de Determinación Complementaria	Providencia de Suspensión por Determinación Complementaria	Realizar el Proceso de Determinación Complementaria. Una vez culminada la determinación complementaria, remitir a la Dirección Nacional Jurídica el respectivo informe con firmas de responsabilidad. Tomar en consideración los tiempos de atención, según lo dispuesto en el numeral 5.13	Dirección Nacional de Intervención	Determinación complementaria firmada y notificada.

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	Salida
			del presente manual		
25.	Elabora y remite borrador de providencia de reanudación por Determinación Complementaria	Determinación complementaria firmada y notificada.	Elaborar y remitir borrador de providencia de reanudación por Determinación Complementaria	Abogado aduanero	Borrador Providencia de Reanudación por Determinación Complementaria
26.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux).	Borrador Providencia de Reanudación por Determinación Complementaria	Realizar el Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux). Tomar en consideración los tiempos de atención, según lo dispuesto en el numeral 5.18 del presente manual. Ir a la actividad 27.	Abogado aduanero	Providencia de Reanudación por Determinación Complementaria
27.	Elabora Informe jurídico	Providencia de Despacho de Prueba, firmada y notificada / Acta de audiencia suscrita por los intervinientes / No Observaciones para iniciar una Determinación Complementaria / Providencia de Reanudación	Con todos los soportes que contiene el expediente del reclamo administrativo, como son las pruebas, los informes de las áreas: emisora del acto administrativo impugnado y técnica, acta de audiencia en caso de existir, se procede a elaborar el borrador del informe jurídico. Una vez culminado el borrador del informe jurídico, se coordina con el director inmediato superior para su revisión, en caso de existir observaciones, proceder a subsanarlas hasta que no existan observaciones. Ir a la actividad 28.	Abogado aduanero	Informe jurídico revisado por el director inmediato superior

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
		por Determinación Complementaria			
28.	Elabora y remite borrador de resolución final del Reclamo Administrativo	Informe jurídico revisado por el director inmediato superior	Elaborar y remitir borrador de resolución final del Reclamo Administrativo	Abogado aduanero	Borrador de resolución final del Reclamo Administrativo emitido.
29.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux).	Borrador de resolución final del Reclamo Administrativo emitido.	Realizar Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux). Actualizar la documentación de sustanciación del caso en el sistema Ecuapass, con el registro de la etapa **"Resolución Final",** según lo dispuesto en el numeral 5.14 del presente manual. Pudiendo además tener los siguientes resultados: Con lugar, Sin lugar, parcialmente con lugar. Tomar en consideración los tiempos de atención, según lo dispuesto en el numeral 5.18 del presente manual.	Abogado aduanero	Resolución final firmada por la autoridad aduanera competente y notificada al administrado. Fin del Procedimiento con Resolución Final.

6.3. Proceso de Gestión de Recursos de Revisión

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
1.	Verifica documentación del Recurso de Revisión	Trámite identificado como Recurso de Revisión	Verificar documentación del Recurso de Revisión y determinar si el trámite es procedente. Si el trámite no es	Abogado aduanero	Trámite no procedente / Trámite para enviar

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
			procedente, ir a la actividad 2. Si el trámite es procedente y si faltare algún requisito o sea necesario aclarar alguna información relevante, ir a la actividad 5. Si el trámite es procedente y si todos los requisitos están completos, ir a la actividad 9.		a completar requisitos / Trámite para admisión
2.	Elabora informe jurídico de improcedencia	Trámite no procedente	Elaborar el informe jurídico de improcedencia, según los requisitos dispuestos en el Código Orgánico Tributario. El informe debe pasar por revisión del Director inmediato superior, subsanar las respectivas observaciones en caso de existir.	Abogado aduanero	Informe jurídico de improcedencia
3.	Elabora y remite borrador de providencia de inadmisión	Informe jurídico de improcedencia	Elaborar y remitir borrador de providencia de inadmisión	Abogado aduanero	Borrador de providencia de inadmisión
4.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos. (Quipux)"	Borrador de providencia de inadmisión	Realizar el Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux)". Actualizar la documentación de sustanciación del caso en el sistema Ecuapass, con el registro de la etapa **"No Admitido",** según lo dispuesto en el numeral 5.14 del presente manual. Tomar en consideración los tiempos de atención, según lo dispuesto en el numeral 5.19 del presente manual.	Abogado aduanero	Providencia de Archivo por improcedencia, firmada y notificada. Fin del procedimiento por improcedencia (Trámite No Admitido)

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
5	Elabora y remite borrador de providencia para completar/aclarar	Trámite para enviar a completar requisitos	Elaborar y remitir borrador de providencia para completar/aclarar	Abogado aduanero	Borrador de providencia para completar/aclarar
6.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos. (Quipux)	Borrador de providencia de completar/aclarar	Realizar el Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux). Actualizar la documentación de sustanciación del caso en el sistema Ecuapass, con el registro de la etapa **"Completar / Aclarar",** según lo dispuesto en el numeral 5.14 del presente manual. Tomar en consideración los tiempos de atención, según lo dispuesto en el numeral 5.19 del presente manual. Si posteriormente responde el usuario completando o aclarando correctamente el reclamo administrativo, ir a la actividad 9; caso contrario ir a la actividad 7.	Abogado aduanero	Providencia para Completar/Aclarar requisitos, firmada y notificada / Trámite no admitido
7.	Elabora y remite borrador de providencia de trámite no admitido	Trámite no admitido	Elaborar y remitir borrador de providencia de trámite no admitido	Abogado aduanero	Borrador de providencia de trámite no admitido
8.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de	Borrador de providencia de completar/aclarar	Realizar el Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites	Abogado aduanero	Providencia de Archivo por falta de requisitos, firmada y notificada

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
	Providencias y Resolución para Trámites Administrativos. (Quipux)		Administrativos (Quipux). Actualizar la documentación de sustanciación del caso en el sistema Ecuapass, con el registro de la etapa **"No Admitido",** según lo dispuesto en el numeral 5.14 del presente manual. Tomar en consideración los tiempos de atención, según lo dispuesto en el numeral 5.19 del presente manual.		Fin del procedimiento por falta de requisitos.
9.	Elabora informe jurídico de admisión	Trámite para admisión / Providencia para Completar/Aclarar requisitos, firmada y notificada	Elaborar el informe jurídico de admisión, según los requisitos dispuestos en el Código Orgánico Tributario. El informe debe pasar por revisión del Director inmediato superior, subsanar las respectivas observaciones en caso de existir.	Abogado aduanero	Informe jurídico de admisión
10.	Elabora y remite borrador de providencia de admisión y apertura la etapa/prueba	Informe jurídico de admisión	Elaborar y remitir borrador de providencia de admisión y apertura la etapa/prueba, a través del sistema de gestión documental Quipux.	Abogado aduanero	Borrador de providencia de admisión y apertura la etapa/prueba
11.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux).	Borrador de providencia de admisión y apertura la etapa/prueba	Realizar el Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux). Actualizar la documentación de sustanciación del caso en el sistema Ecuapass, con el registro de la etapa "Se avoca conocimiento y etapa de pruebas", según lo dispuesto en el numeral 5.14	Abogado aduanero	Providencia de Admisión firmada y notificada / Plazo precluido para pruebas e informe

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
			del presente manual. Tomar en consideración los tiempos de atención, según lo dispuesto en el numeral 5.19 del presente manual. Adicionalmente, en el periodo de prueba aperturado se esperan los argumentos de defensa del usuario. Se debe considerar el plazo para pruebas y documentación Una vez precluido el plazo para pruebas, ir a la actividad 12.		
12.	Elabora razón de fin de prueba	Plazo precluido para pruebas e informe	Una vez culminado el término probatorio, debe elaborar la razón de fin de prueba. Ir a la actividad 13.	Secretario Ad-hoc	Razón de fin de prueba emitida.
13.	Incorpora documentación y razón de fin de prueba al expediente	Razón de fin de prueba emitida.	La razón de fin de prueba debe ser escaneada e incorporada al expediente. Incorpora también los escritos de prueba Todo el expediente debe ser remitido al abogado aduanero asignado al reclamo administrativo Ir a la actividad 14.	Secretario Ad-hoc	Documentación de prueba y razón de fin de pruebas incorporadas al expediente y expediente entregado (físico y/o digital) al abogado aduanero.
14.	Recibe pruebas, informe o documentación dispuestos y razón de fin de prueba	Documentación de prueba y razón de fin de pruebas incorporadas al expediente y expediente entregado (físico	Recibe expediente con pruebas, razón de fin de prueba, prórrogas, informes, etc. Analiza la documentación recibida	Abogado aduanero	Expediente analizado

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
		y/o digital) al abogado aduanero.			
15.	Elabora y remite borrador de providencia de despacho de prueba	Expediente analizado	Elaborar y remitir borrador de providencia de despacho de prueba	Abogado aduanero	Borrador de Providencia de Despacho de Prueba
16.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux).	Borrador de Providencia de Despacho de Prueba	Realizar el Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux). Actualizar la documentación de sustanciación del caso en el sistema Ecuapass, con el registro de la etapa **"Razón de fin de prueba",** según lo dispuesto en el numeral 5.14 del presente manual. Tomar en consideración los tiempos de atención, según lo dispuesto en el numeral 5.19 del presente manual. Si el usuario solicita audiencia, ir a la actividad 17, En caso de no solicitar audiencia: a. Si se dispuso informe técnico en la Providencia de apertura, ir a la actividad 20. b. Si no se dispuso informe técnico en la Providencia de apertura, ir a la actividad 22.	Abogado aduanero	Providencia de Despacho de Prueba, firmada y notificada / Solicitud de Audiencia / Se dispuso informe técnico / No se dispuso informe técnico
17.	Elabora y remite borrador de	Solicitud de Audiencia	Elaborar y remitir borrador de providencia de convocatoria a audiencia	Abogado aduanero	Borrador de Providencia de Despacho de Prueba

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
	providencia de convocatoria a audiencia				
18.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux).	Borrador de Providencia de Despacho de Prueba	Realizar el Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux). Cargar la providencia de sustanciación del caso en el sistema Ecuapass, con el registro de la etapa **"Audiencia",** según lo dispuesto en el numeral 5.14 del presente manual. Tomar en consideración los tiempos de atención, según lo dispuesto en el numeral 5.19 del presente manual.	Abogado aduanero	Providencia de convocatoria a Audiencia, firmada y notificada
19.	Diligencia de Audiencia	Providencia de convocatoria a Audiencia, firmada y notificada	Asistir a la diligencia de audiencia para escuchar las alegaciones de parte del usuario / administrado, según la fecha y hora indicada en la providencia para el efecto. Culminada la diligencia, se elabora el acta de audiencia para firmas de los intervinientes. Actualizar la documentación de sustanciación del caso en el sistema Ecuapass, con el registro de la etapa **"Audiencia",** según lo dispuesto en el numeral 5.14 del presente manual. Continuar con las siguientes actividades según corresponda:	Abogado aduanero	Acta de audiencia suscrita por los intervinientes

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
			a. Si se dispuso informe técnico en la Providencia de apertura, ir a la actividad 20. b. Si no se dispuso informe técnico en la Providencia de apertura 22.		
20.	Elabora Memorando solicitando informe técnico	Providencia de Despacho de Prueba, firmada y notificada	Elabora Memorando dirigido al área correspondiente de la que se requiera información de valoración, clasificación arancelaria y otros; para el efecto se remite con el Memorando, el expediente completo.	Secretario Ad-hoc	Memorando enviado a las áreas especializadas solicitando informe técnico
21.	Elabora y remite informe técnico	Memorando enviado a las áreas especializadas solicitando informe técnico	Elaborar y remitir informe técnico a la Dirección requirente. Ir a la actividad 22.	Áreas especializadas	Informe técnico enviado a la Dirección requirente.
22.	Elabora Informe jurídico	Acta de audiencia suscrita por los intervinientes / Informe técnico enviado a la Dirección requirente.	Con todos los soportes que contiene el expediente del recurso de revisión, como son las pruebas, los informes de las áreas: emisora del acto administrativo objeto de revisión, informe técnico y acta de audiencia en caso de existir, se procede a elaborar el borrador del informe jurídico. Ir a la actividad 23.	Abogado aduanero	Informe jurídico revisado por el director inmediato superior
23.	Elabora y remite borrador de resolución final del Recurso de Revisión.	Informe jurídico revisado por el director inmediato superior	Elaborar y remitir borrador de resolución final del Recurso de Revisión	Abogado aduanero	Borrador de resolución final del Recurso de Revisión

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
24.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux).	Borrador de resolución final del Recurso de Revisión	Realizar Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux). Actualizar la documentación de sustanciación del caso en el sistema Ecuapass, con el registro de la etapa **"Resolución Final",** según lo dispuesto en el numeral 5.14 del presente manual. Pudiendo además tener los siguientes resultados: Con lugar, Sin lugar, parcialmente con lugar. Tomar en consideración los tiempos de atención, según lo dispuesto en el numeral 5.19 del presente manual.	Abogado aduanero	Resolución final firmada por la autoridad aduanera competente y notificada al administrado. Fin del Procedimiento con Resolución Final.

6.4. Proceso de Gestión de Recursos de Queja

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
1.	Verifica documentación del recurso de queja	Trámite identificado como Recurso de Queja	Verificar documentación del recurso de queja, de acuerdo a lo dispuesto en el Código Orgánico Tributario. En caso de que faltare algún requisito o sea necesario aclarar alguna información relevante, ir a la actividad 2. En caso de estar completos todos los requisitos, ir a la actividad 6.	Abogado aduanero	Trámite para enviar a completar requisitos / Trámite para admisión
2.	Elabora y remite borrador de providencia	Trámite para enviar a completar requisitos	Elaborar y remite borrador de providencia para completar/aclarar, a través del sistema de gestión	Abogado aduanero	Borrador de providencia de completar/aclarar

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
	para completar/aclarar		documental Quipux. Ir a la actividad 3.		
3.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos. (Quipux)	Borrador de providencia de completar/aclarar	Realizar el Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux)". Actualizar la documentación de sustanciación del caso en el sistema Ecuapass, con el registro de la etapa **"Completar / Aclarar",** según lo dispuesto en el numeral 5.14 del presente manual. Tomar en consideración los tiempos de atención, según lo dispuesto en el numeral 5.12 del presente manual. Si posteriormente responde el usuario completando o aclarando correctamente el reclamo administrativo, ir a la actividad 6; caso contrario ir a la actividad 4.	Abogado aduanero	Providencia para Completar/Aclarar requisitos, firmada y notificada / Recurso de Queja para admisión / Recurso de Queja no admitido
4.	Elabora y remite borrador de providencia de trámite no admitido	Recurso de Queja no admitido	Elaborar y remite borrador de providencia de trámite no admitido, a través del sistema de gestión documental Quipux. Ir a la actividad 5.	Abogado aduanero	Borrador de providencia de trámite no admitido
5.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux).	Borrador de providencia de trámite no admitido	Elabora proyecto de providencia de trámite no admitido por no cumplir con los requisitos de ley, previo a la emisión de la misma por parte del Director General o sus delegados para el efecto Realizar el Subproceso "Elaboración, Revisión y	Abogado aduanero	Providencia de archivo por falta de requisitos, firmada y notificada.

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
			Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux)". Actualizar la documentación de sustanciación del caso en el sistema Ecuapass, con el registro de la etapa **"No Admitido",** según lo dispuesto en el numeral 5.14 del presente manual. Tomar en consideración los tiempos de atención, según lo dispuesto en el numeral 5.12 del presente manual. Fin del procedimiento del trámite no admitido.		/ Recurso de Queja no admitido. Fin del procedimiento del trámite no admitido.
6.	Elabora y remite borrador de providencia de admisión y apertura la etapa/prueba	Recurso de Queja para admisión / Providencia para Completar/Aclarar requisitos, firmada y notificada	Elaborar y remitir borrador de providencia de admisión y apertura la etapa/prueba, a través del sistema de gestión documental Quipux.	Abogado aduanero	Borrador de providencia de admisión y apertura la etapa/prueba
7.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux).	Borrador de providencia de admisión y apertura la etapa/prueba	Realizar el Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux)" En la providencia se califica al Recurso de Queja como procedente por reunir los requisitos de ley. Corre traslado del trámite del recurso de queja al servidor contra el que se formula, para que en el plazo de 3 días hábiles descargue	Abogado aduanero	Providencia de Admisión firmada y notificada / Plazo precluido para pruebas y descargos

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
			los argumentos de su defensa. Actualizar la documentación de sustanciación del caso en el sistema Ecuapass, con el registro de la etapa **"Se avoca conocimiento y etapa de pruebas",** según lo dispuesto en el numeral 5.14 del presente manual. Tomar en consideración los tiempos de atención, según lo dispuesto en el numeral 5.12 del presente manual. Adicionalmente, en el periodo de prueba aperturado se esperan los argumentos de defensa del servidor aduanero. Ir a la actividad 8. Una vez precluido el periodo de prueba, ir a la actividad 9.		
8.	Elabora los descargos y prepara su defensa	Providencia de admisión firmada y notificada	Elabora los descargos y prepara su defensa sobre la queja presentada por el Usuario / administrado. Mediante memorando remite a la Directora de Reclamos y Recursos y al abogado asignado al trámite su informe correspondiente. La preparación del informe y el memorando debe cumplir con un plazo máximo de 3 días hábiles. Ir a la actividad 10.	Servidor aduanero con formulación de cargos	Informe de descargos y defensa
9.	Elabora razón	Plazo precluido	Una vez culminado el	Secretario	Razón de fin de

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
	de fin de prueba	para pruebas y descargos	término probatorio, se debe elaborar la razón de fin de prueba. Ir a la actividad 10.	Ad-hoc	prueba emitida.
10.	Incorpora informe o documentación solicitada y razón de fin de prueba al expediente	Informe de descargos y defensa / Razón de fin de prueba emitida.	La razón de fin de prueba debe ser escaneada e incorporada al expediente. Incorpora también los escritos de prueba, descargos del servidor aduanero, etc. Todo el expediente debe ser remitido al abogado aduanero asignado al recurso de queja. Ir a la actividad 11.	Secretario Ad-hoc	Documentación de pruebas, descargos y razón de fin de pruebas incorporadas al expediente y expediente entregado (físico y/o digital) al abogado aduanero.
11.	Recibe descargos y razón de fin de prueba	Documentación de pruebas, descargos y razón de fin de pruebas incorporadas al expediente y expediente entregado (físico y/o digital) al abogado aduanero.	Recibe expediente con pruebas, descargos, razón de fin de prueba, etc. Analiza la documentación recibida	Abogado aduanero	Expediente analizado
12.	Elabora y remite borrador de resolución del Recurso de Queja.	Expediente analizado	Recibe el informe de descargos y defensa del servidor aduanero con formulación de cargos, mismo que debe ser analizado. Con la contestación o en rebeldía del informe, se debe dictar resolución en los cinco días subsiguientes a la recepción del informe. Elaborar y remitir borrador de resolución del Recurso de	Abogado aduanero	Borrador de Resolución Final del Recurso de Queja emitido.

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

ECUAPASS

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
			Queja. Ir a la actividad 13.		
13.	Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux)".	Borrador de Resolución Final del Recurso de Queja emitido.	Realizar Subproceso "Elaboración, Revisión y Suscripción de Providencias y Resolución para Trámites Administrativos (Quipux). Actualizar la documentación de sustanciación del caso en el sistema Ecuapass, con el registro de la etapa **"Resolución Final",** según lo dispuesto en el numeral 5.14 del presente manual. Pudiendo además tener los siguientes resultados: Con lugar, Sin lugar, parcialmente con lugar. Tomar en consideración los tiempos de atención, según lo dispuesto en el numeral 5.12 del presente manual.	Abogado aduanero	Resolución final firmada por la autoridad aduanera competente y notificada al administrado. Fin del Procedimiento con Resolución Final.

6.5. Proceso de Elaboración, revisión y suscripción de providencias y resolución final para Reclamos Administrativos, Recursos de Revisión y Recursos de Queja

No	Actividad	Producto de entrada	Descripción de actividad	Responsable	Salida
1.	Elabora y remite proyecto de providencia o resolución del reclamo o recurso	Documento de solicitud del trámite o documento de sustanciación	Elabora y remite proyecto de providencia de: -Incompetencia -Improcedencia -Complete/aclare -Admisión -Pruebas -Prórroga -Convocatoria a audiencia -Suspensión por determinación complementaria -Reanudación por determinación	Abogado aduanero	Proyecto de providencia o resolución temporal para revisión de la autoridad aduanera competente.

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

ECUAPASS

			complementaria O proyecto de resolución final según corresponda. El documento de proyecto de providencia o resolución debe contener de manera obligatoria el Número de caso Ecuapass del reclamo administrativo, recurso de revisión o recurso de queja, según el registro previamente realizado. Una vez elaborado el documento de proyecto de providencia o resolución, en el sistema de gestión documental Quipux, se remite para revisión al Director correspondiente, previo a la emisión de la misma por parte del Director General/Director Distrital o sus delegados para el efecto.		
2.	Revisa y reasigna el proyecto de providencia o resolución final	Proyecto de providencia o resolución temporal para revisión de la autoridad aduanera competente. / Proyecto de Providencia o Resolución corregida	Revisa el proyecto de la providencia o resolución temporal, en el sistema de gestión documental Quipux; de estar todo correcto y en el caso que fuere reasigna a su superior para la revisión final y su respectiva suscripción. Ir a la actividad 4. De existir novedades que ameriten corrección en la providencia o resolución temporal, solicita modificación al documento, ir a la actividad 3.	Director de Reclamos y Recursos / Director de Reclamos y Trámites Operativos / Subdirector de Zona de Carga Aérea / Director Distrital / Funcionario delegado.	Proyecto de Providencia o Resolución con observaciones / Proyecto de Providencia o Resolución reasignada para suscripción
3.	Realiza correcciones al proyecto de providencia o de resolución temporal	Proyecto de Providencia o Resolución con observaciones	Realiza correcciones al proyecto de providencia o de resolución temporal, según lo solicitado por la autoridad competente. Ir a la actividad 2.	Abogado aduanero	Proyecto de Providencia o Resolución corregida
4.	Revisa y	Proyecto de	Revisa el proyecto de providencia o		Providencia o

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

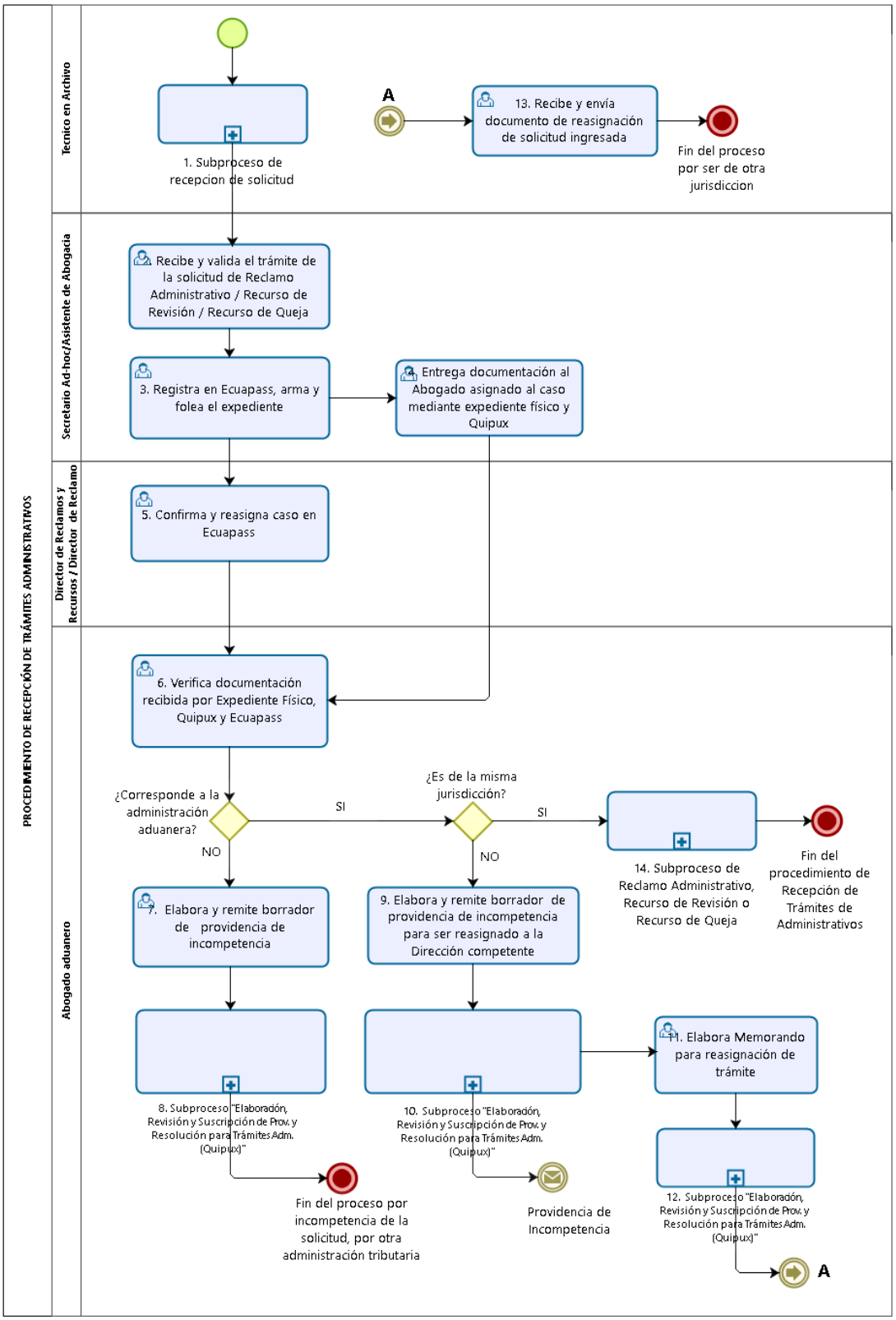
ECUAPASS

	suscribe la providencia o resolución final	Providencia o Resolución reasignada para suscripción	resolución temporal, en el sistema de gestión documental Quipux; en caso de existir novedades, gestiona directamente con los funcionarios encargados. Firma y formaliza la respuesta al usuario con la providencia o resolución final.	Subdirector de Zona de Carga Aérea / Director Distrital / Director General / Director Nacional Jurídico o Funcionario delegado.	Resolución final firmada
5.	Notifica al usuario la Providencia o Resolución final	Providencia o Resolución final firmada	Notifica providencia o resolución final de la administración, a las partes intervinientes, por los medios legales establecidos según el Art. 107 del Código Orgánico Tributario o a través del sistema de gestión documental Quipux y por aquellos medios solicitados por el administrado de conformidad por la ley. Escanea la providencia o resolución final con su razón de notificación e incorpora la misma en el expediente administrativo. Remite mediante correo electrónico la providencia o la resolución final con su respectiva razón de notificación al abogado aduanero asignado al trámite. Fin del procedimiento.	Secretario Ad-hoc / Asistente de Abogacía	Resolución Final Notificada

7. FLUJOGRAMA

7.1. Diagrama de Flujo del Proceso "Recepción de Trámites Administrativos"

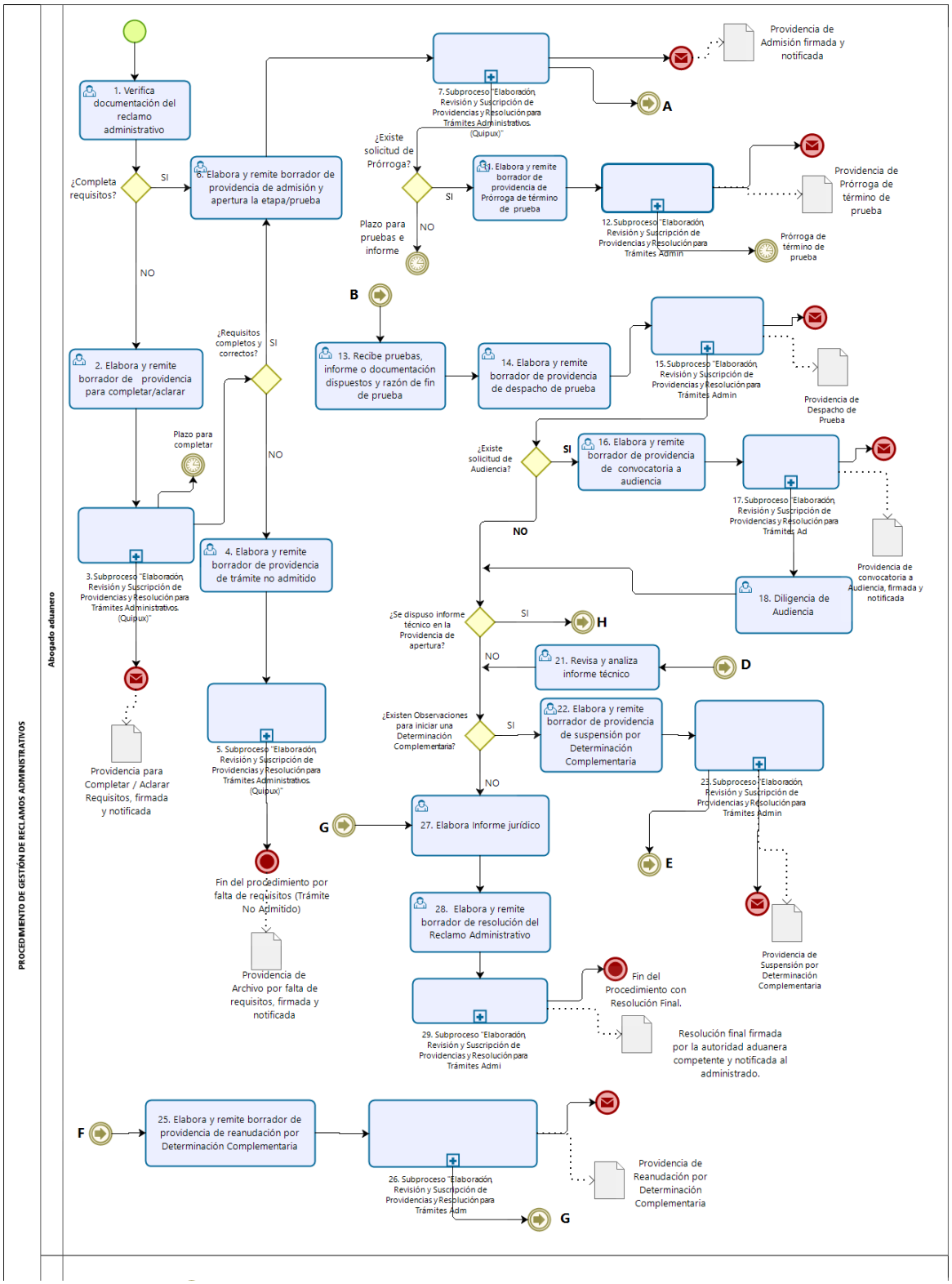
EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPÓSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**, VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB



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

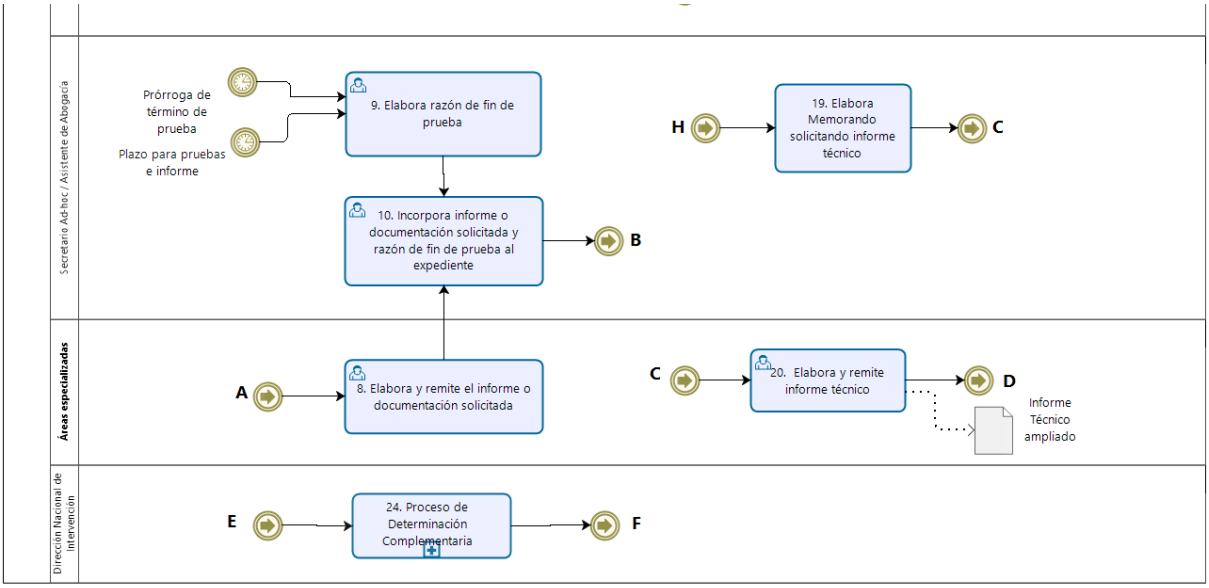
ECUAPASS

7.2. Diagrama de Flujo del Proceso "Gestión de Reclamos Administrativos"



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

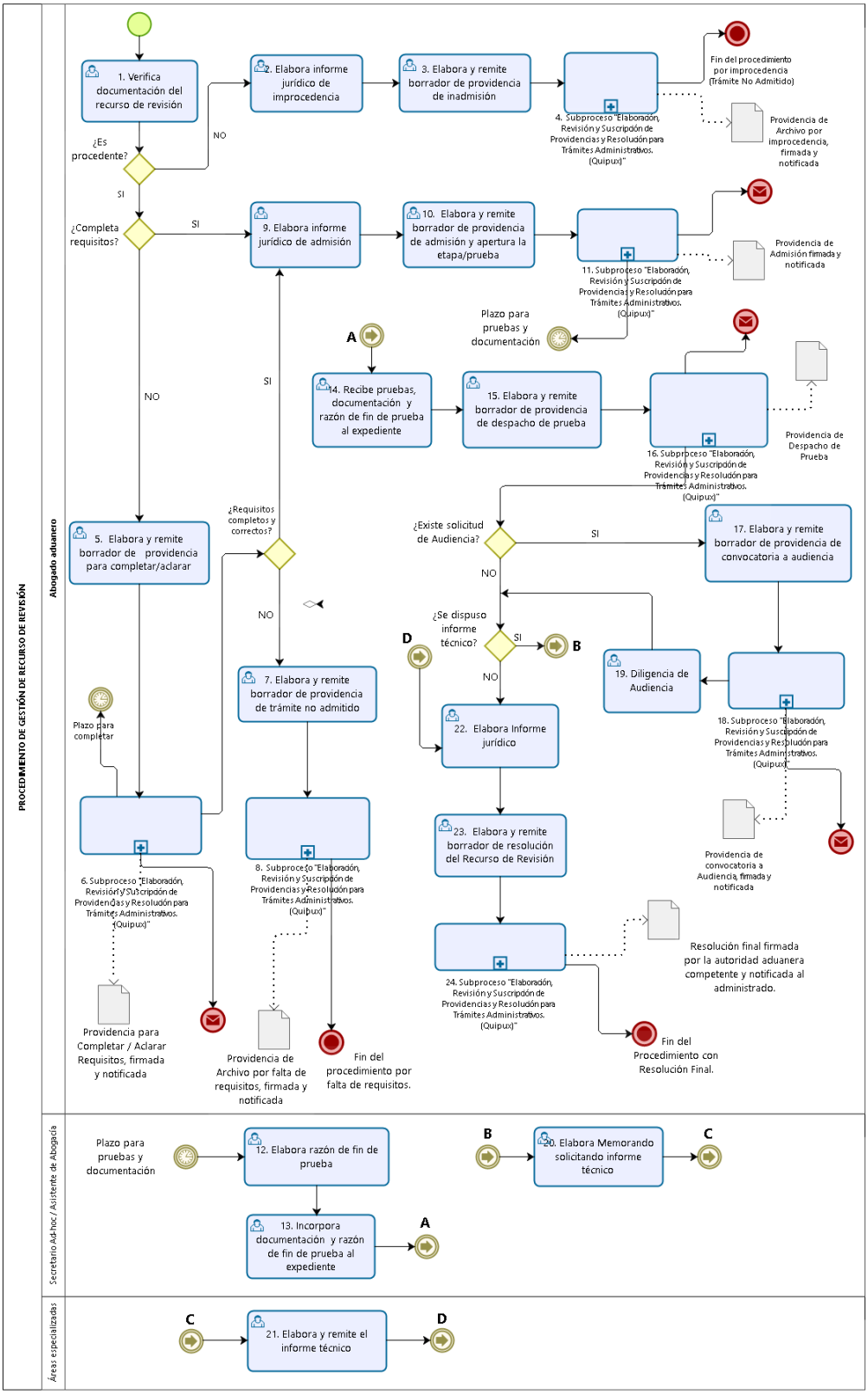
ECUAPASS



7.3. Diagrama de Flujo del Proceso "Gestión de Recursos de Revisión"

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

ECUAPASS

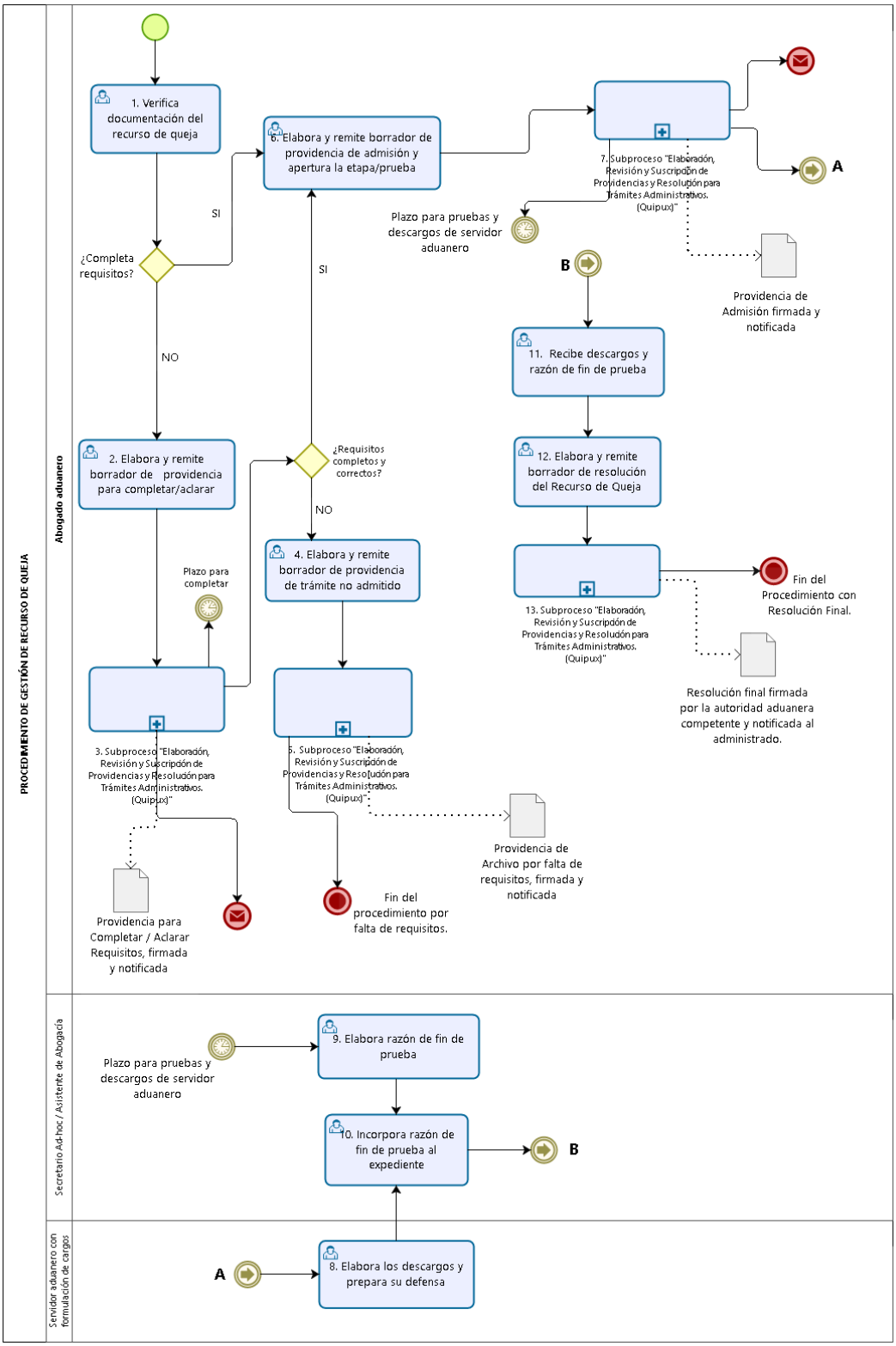


Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa Abogada de la Dirección de Reclamos y Recursos	Director de Mejora Continua y Normativa Directora de Reclamos y Recursos	Director Nacional de Mejora Continua y TI Director Nacional Jurídico Aduanero Directora Nacional de Intervención Subdirectora General de Normativa Aduanera Subdirectora General de Operaciones

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

ECUAPASS

7.4. Diagrama de Flujo del Proceso "Gestión de Recursos de Queja"

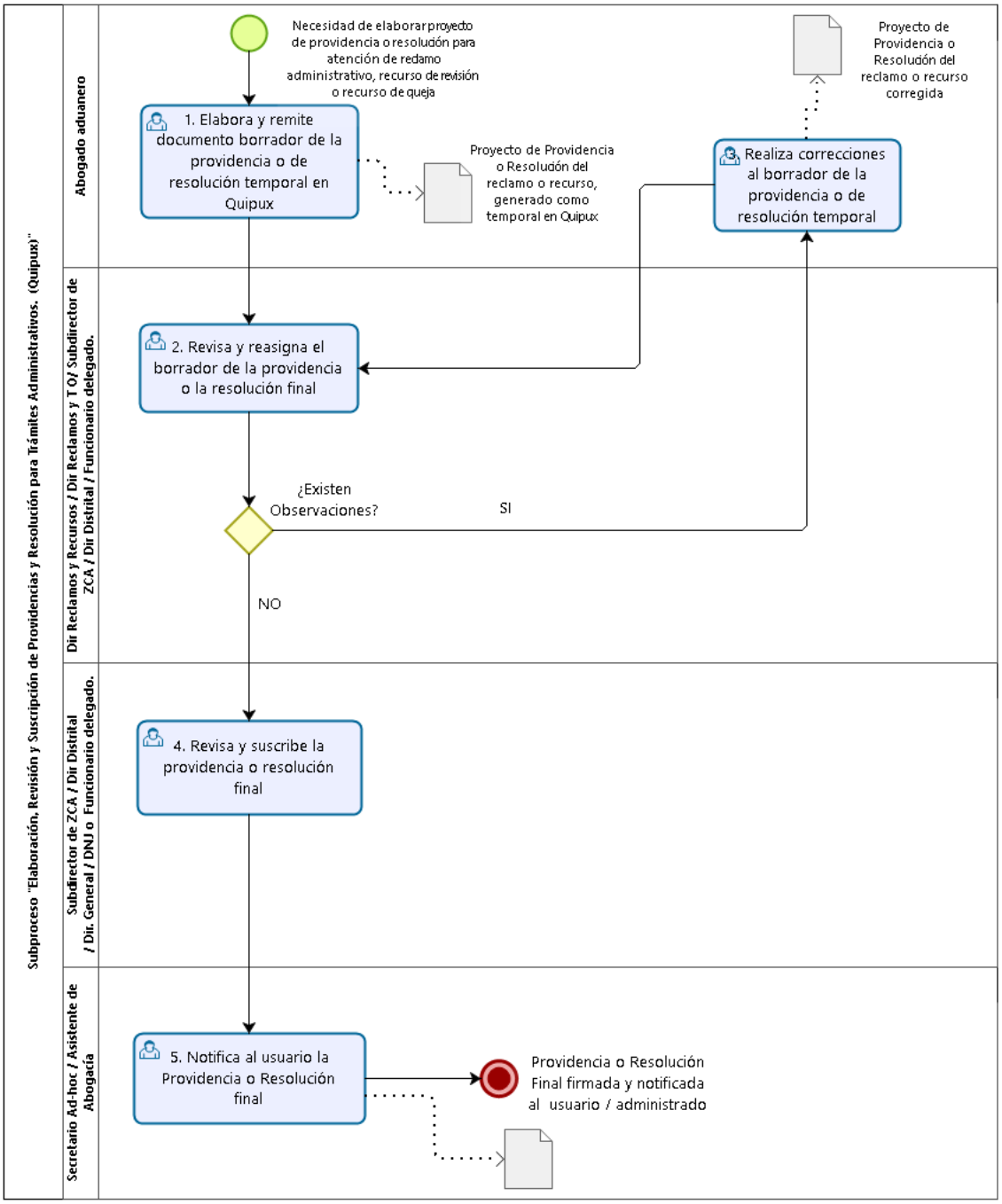


Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa Abogada de la Dirección de Reclamos y Recursos	Director de Mejora Continua y Normativa Directora de Reclamos y Recursos	Director Nacional de Mejora Continua y TI Director Nacional Jurídico Aduanero Directora Nacional de Intervención Subdirectora General de Normativa Aduanera Subdirectora General de Operaciones

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

ECUAPASS

7.5. Diagrama de Flujo del Proceso "Elaboración, revisión y suscripción de providencias y resolución final para Reclamos Administrativos, Recursos de Revisión y Recursos de Queja"



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

ECUAPASS

8. INDICADORES

Para el proceso detallado, se ha definido el siguiente indicador de gestión, mismo que es responsabilidad de la Dirección de Reclamos y Recursos, Dirección de Reclamos y Trámites Operativos, Subdirección de Zona de Carga Aérea y Directores Distritales. Cabe recalcar que este indicador sirve para la evaluación y control del proceso descrito en este manual específico.

#	Nombre Indicador	Parámetros de Medición	Resultado deseable	Instrumento o técnica de recolección	Periodicidad	Responsable
1	Tiempo de registro de casos en el Módulo Legal del Ecuapass 5.19.1. (Reclamo Administrativo) 5.20.1. (Recurso de Revisión)	Tiempo máximo de registro de casos en el Módulo Legal del Ecuapass	≤ 3 días	Sistema Informático Datawarehouse Fórmula: (FECHA REGISTRO CASO SISTEMA – FECHA SOLICITUD CASO)	Mensual	Director de Reclamos / Recursos o quien haga sus veces en los demás distritos.
2	Tiempo de confirmación de casos en el Módulo Legal del Ecuapass 5.17.1. (Reclamo Administrativo, Recurso de Revisión, Recurso de Queja)	Tiempo máximo de confirmación de casos en el Módulo Legal del Ecuapass	≤ 3 días	Sistema Informático Datawarehouse Fórmula: (FECHA DE ACEPTACIÓN DE CASO - FECHA REGISTRO CASO SISTEMA)	Mensual	Director de Reclamos / Recursos o quien haga sus veces en los demás distritos.
3	Tiempo de registro de etapas de casos en el Módulo Legal del Ecuapass 5.18.1. (Reclamo Administrativo, Recurso de Revisión, Recurso de Queja)	Tiempo máximo de registro de etapas de casos en el Módulo Legal del Ecuapass	≤ 3 días	Sistema Informático Datawarehouse Fórmula: (FECHA DE REGISTRO DE ETAPA – FECHA DE ACTO EMITIDO Y NOTIFICADO)	Mensual	Director de Reclamos / Recursos o quien haga sus veces en los demás distritos.
4	Términos definitivo para entrega del proyecto de resolución 5.19.5. (Reclamo Administrativo) Ningún término establecido debe pasar de los noventa	Términos para entrega del proyecto de resolución	≤ 8 días	Excel Fórmula: (FECHA ENTREGA DEL PROYECTO DE RESOLUCIÓN (fecha reasignación del temporal Quipux) – FECHA DE RECEPCIÒN DEL EXPEDIENTE (Bitácora)	Mensual	Director de Reclamos / Recursos o quien haga sus veces en los demás distritos.

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

	(90) días.					
5	Términos para concluir un reclamo administrativo 5.19.5 (Reclamo Administrativo) Reasignación del temporal del proyecto de resolución supere el término de ochenta (80) días.	Tiempo máximo para firma de la resolución de reclamo administrativo	≤ 80 días	Excel Fórmula: (FECHA INGRESO LIBELO INICIAL o FECHA DE ESCRITO COMPLETE –FECHA DE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCION)	Mensual	Secretario Ad-Hoc
6	Término definitivo de entrega de informes de las áreas especializadas 5.19.3. (Reclamo Administrativo) 5.20.3. (Recurso de Revisión)	Término de entrega de informes y documentación	≤ 10 días	Excel Fórmula: (FECHA ENTREGA DE EXPEDIENTE – FECHA DE ENVÍO DE INFORME)	Mensual	Secretario Ad-hoc
7	Término definitivo para entrega del proyecto de resolución 5.20.5. (Recurso de Revisión) Ningún término establecido debe pasar de los ciento veinte (120) días.	Términos para entrega del proyecto de resolución	≤ 10 días	Excel Fórmula: FECHA ENTREGA DEL PROYECTO DE RESOLUCIÓN (fecha reasignación del temporal Quipux) – FECHA DE RECEPCIÒN DEL EXPEDIENTE (Bitácora)	Mensual	Director de Reclamos / Recursos o quien haga sus veces en los demás distritos.
8	Términos para concluir un recurso de revisión 5.20.5 (Recurso de Revisión) Reasignación del temporal del proyecto de resolución supere el término de 100 (100) días.	Tiempo máximo para firma de la resolución de recurso de revisión	≤ 100 días	Excel Fórmula: (FECHA INGRESO LIBELO INICIAL o FECHA DE ESCRITO COMPLETE –FECHA DE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCION)	Mensual	Secretario Ad-Hoc

9. ANEXOS

No hay anexos.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa Abogada de la Dirección de Reclamos y Recursos	Director de Mejora Continua y Normativa Directora de Reclamos y Recursos	Director Nacional de Mejora Continua y TI Director Nacional Jurídico Aduanero Directora Nacional de Intervención Subdirectora General de Normativa Aduanera Subdirectora General de Operaciones

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