


	INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA LA CREACIÓN DE SERVICIOS DE OCES	Código: SENAE-ISEE-3-2-021 Versión: 1 Fecha: Jul/2015 Página 1 de 8
---	--	---



SENAE-ISEE-3-2-021-V1


INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA LA CREACIÓN DE SERVICIOS DE OCES

JULIO 2015


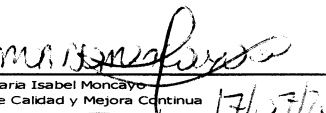
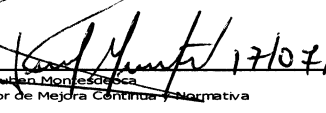
Elaborado  Analista de Mejora Continua y Normativa	Revisado  Jefe de Calidad y Mejora Continua	Aprobado  Director de Mejora Continua y Normativa
---	--	--




EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS DEL ECUADOR SE RESERVA EL DERECHO DE ESTE DOCUMENTO, EL CUAL NO DEBE SER USADO PARA OTRO PROPOSITO DISTINTO AL PREVISTO. DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON COPIAS NO CONTROLADAS, VERIFICAR SU VALIDEZ Y COMPARARLAS CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA W.E.P.



	INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA LA CREACIÓN DE SERVICIOS DE OCEs	Código: SENAE-ISEE-3-2-021 Versión: 1 Fecha: Jul/2015 Página 2 de 8
---	--	---




HOJA DE RESUMEN


Descripción del documento:			
Instructivo de Sistemas, opción Servicios OCEs.			
Objetivo:			
Describir en forma secuencial las tareas para agilizar la creación de sugerencias o consultas sobre el uso del sistema Ecuapass por parte de los usuarios que utilizan la herramienta, a través del portal externo denominado Ecuapass, opción Servicios OCEs.			
Elaboración / Revisión / Aprobación:			
Nombre / Cargo / Firma / Fecha	Área	Acción	
X  Cindy Limones Analista de Mejora Continua y Normativa	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Elaboración	
X  Ing. Maria Isabel Moncayo Jefe de Calidad y Mejora Continua 17/07/15	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Revisión	
X  Edoardo Montenegro Director de Mejora Continua y Normativa 17/07/15	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Aprobación	
Actualizaciones / Revisiones / Modificaciones:			
Versión	Fecha	Razón	Responsable
1	Julio 2015	Versión Inicial	Cindy Limones

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

ÍNDICE

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

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

	INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA LA CREACIÓN DE SERVICIOS DE OCES	Código: SENAE-ISEE-3-2-021 Versión: 1 Fecha: Jul/2015 Página 4 de 8
---	--	---

1. OBJETIVO

Describir en forma secuencial las tareas para agilizar la creación de sugerencias o consultas sobre el uso del sistema Ecuapass por parte de los usuarios que utilizan la herramienta, a través del portal externo denominado Ecuapass, opción Servicios OCEs.

2. ALCANCE

La aplicación, cumplimiento y realización de lo descrito en el presente documento, es responsabilidad de los usuarios registrados en el sistema informático Ecuapass.

3. RESPONSABILIDAD

3.1. La aplicación, cumplimiento y realización de lo descrito en el presente documento, es responsabilidad de los usuarios registrados en el sistema informático Ecuapass.

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

4. CONSIDERACIONES GENERALES

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

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

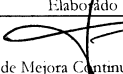


4.2. Para efecto de funcionalidad, se deben considerar los siguientes criterios:

4.2.1. La o las sugerencias descritas por el administrador, en caso de ser necesario, requieren contestación por parte del Senae.

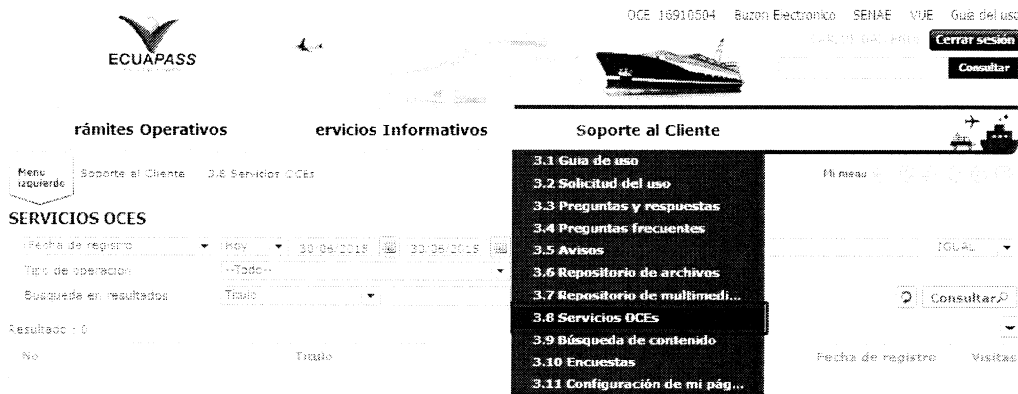
4.2.2. Se debe ingresar información en todos los campos obligatorios, los cuales se encuentran marcados con un asterisco de color rojo (*); caso contrario el sistema no permite continuar con las acciones de registro, modificación o guardado temporal de información.

5. PROCEDIMIENTO

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

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

5.2. Seleccione el menú principal “Soporte al Cliente”, sub-menú “3.8. Servicios OCEs”.

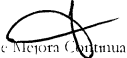




5.3. Se presentan los siguientes campos de consulta:



No	Título	Administrador	Fecha de registro	Visitas
1	SOLICITUD DE VUE	COMPAMER SA	11/Jun/2015	0
2	PLANILLA DE TELEFONO E INTERNET	MARCOS REYES OBANDO	08/Jun/2015	2
3	VENCIMIENTO DE CLAVE ACCESO A ACUAPASS	CARMEN PEREZ	05/May/2015	0
4	SOLICITUD DE GENERACION DE REEMBARQUE	YAQUELINGUTIERREZ	20/Abr/2015	0
5	CONSULTA	ROBERO RODRIGUEZ DAVID ELI	11/Mar/2015	0

- **Fecha de registro:** Seleccione según la fecha de registro de la información que el administrador haya realizado. Se puede utilizar los siguientes criterios:
 - Hoy
 - Semana
 - Mes
 - Año

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

	INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA LA CREACIÓN DE SERVICIOS DE OCES	Código: SENAE-ISEE-3-2-021 Versión: 1 Fecha: Jul/2015 Página 6 de 8
---	--	---

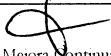


- Todo
- **Título o Administrador:** Se utiliza las opciones de búsqueda según corresponda:
 - **Título:** Nombre de la solicitud que se ha registrado.
 - **Autor:** Nombre del usuario que ha registrado la solicitud.
Registre el título o el autor con el cual se desea realizar la búsqueda. Adicional puede utilizar los criterios de búsqueda:
 - Igual
 - Contiene
 - Mayor que
 - Menor que
- **Búsqueda en resultados:** Se realiza la búsqueda de los resultados obtenidos. Se puede utilizar cualquiera de las siguientes opciones:
 - Título
 - Administrador

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

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

5.5. A continuación se muestran los siguientes campos en los cuales debe registrar la información de la sugerencia según corresponda:

- **Administrador:** El sistema muestra el nombre conforme el log-in del usuario.
- **Teléfono:** Aparece por defecto el número de teléfono conforme el registro del usuario en el Ecuapass. Este campo es editable. En caso que el administrador desee que el Senae lo contacte, se debe ingresar el número telefónico.
- **Correo electrónico:** Aparece por defecto la cuenta de correo electrónico de acuerdo al registro del usuario en el Ecuapass. Este campo es editable.
- **Tipo de operación:** Seleccione de acuerdo a la operación que corresponda el registro:
 - Despacho de importación
 - Despacho de exportación
 - Importación de Carga
 - Exportación de Carga
 - Terrestre Carga
 - Devolución condicionada de tributo
 - VUE
 - General

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

- Portal
- Control Posterior
- **Fecha de registro:** El sistema muestra la fecha que refleje el día del registro.
- **Título:** Se debe escribir un pequeño enunciado que identifique la sugerencia.
- **Título:** Se debe escribir de forma clara la sugerencia. Se puede escribir un máximo de 15000 caracteres.
- **Contenido:** Redacte la consulta o comentario. Para dar formato al contenido de la sugerencia, se pueden utilizar los siguientes botones:



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

- Para adjuntar un archivo se utiliza el botón y luego se debe presionar el botón . Si requiere descartar un documento se debe seleccionar el documento y utilizar el botón .






Tamaño total de archivo: 0 KByte

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


5.6. Se utiliza los siguientes campos para ver las respuestas en caso que las sugerencias lo tuviera:

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

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

Autor de respuesta: Fecha de respuesta:

Contenido de respuesta:

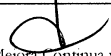


- Se utiliza el botón  **Descargar** en caso que la respuesta tenga adjunto algún documento.

No	Archivos	Tamaño de archivo
----	----------	-------------------

 Descarga

6. ANEXOS

No hay anexos.

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