



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA EL REGISTRO DE
DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO
NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

Código:
SENAE-ISEW-3-4-001
Versión: 1
Fecha: **May/2022**
Página 1 de 15

SENAE-ISEW-3-4-001-V1

**INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA EL
REGISTRO DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA
PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DE
ADUANA DEL ECUADOR**

MAYO 2022

Elaborado	Revisado	Aprobado
Especialista en Técnica Aduanera	Abogada Aduanera	Interventor

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



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA EL REGISTRO DE
DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO
NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

Código:
SENAE-ISEW-3-4-001
Versión: 1
Fecha: May/2022
Página 2 de 15

HOJA DE RESUMEN

Descripción del documento:

Instructivo de sistemas para el registro de Denuncias a través del “Formulario de Denuncia”.

Objetivo:

Describir en forma secuencial las tareas para efectuar denuncias por medio de la página web del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, opción “Formulario de Denuncias”.

Elaboración / Revisión / Aprobación:

Nombre / Cargo / Firma / Fecha	Área	Acción
X _____ Ing. Walter Olaya Silva Especialista en Técnica Aduanera	Dirección General	Elaboración
X _____ Abg. Elena Lopez Lopez Abogado Aduanero	Dirección General	Revisión
X _____ Econ. Adrian Molina Noboa Interventor	Dirección General	Aprobación

Actualizaciones / Revisiones / Modificaciones:

Versión	Fecha	Razón	Responsable
1	Mayo 2022	Versión Inicial	Ing. Walter Olaya Silva

Elaborado	Revisado	Aprobado
Especialista en Técnica Aduanera	Abogada Aduanera	Interventor



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA EL REGISTRO DE
DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO
NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

Código:
SENAE-ISEW-3-4-001
Versión: 1
Fecha: **May/2022**
Página 3 de 15

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE	4
3.	RESPONSABILIDAD	4
4.	CONSIDERACIONES GENERALES	4
5.	PROCEDIMIENTO	5
6.	ANEXOS	14

Elaborado	Revisado	Aprobado
Especialista en Técnica Aduanera	Abogada Aduanera	Interventor

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



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA EL REGISTRO DE
DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO
NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

Código:
SENAE-ISEW-3-4-001
Versión: 1
Fecha: May/2022
Página 4 de 15

1. OBJETIVO

Describir en forma secuencial las tareas para efectuar denuncias por medio de la página web del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, opción “Formulario de Denuncias”.

2. ALCANCE

Está dirigido al público en general y servidores del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

3. RESPONSABILIDAD

3.1. La aplicación, cumplimiento y realización de lo descrito en el presente documento, es responsabilidad del público en general y de los servidores del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

3.2. La realización de mejoramiento, cambios solicitados y gestionados por la Oficina de Fortalecimiento Institucional Ético y lucha contra la Corrupción OFIELC, 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, a continuación se presenta las siguientes definiciones:

4.1.1. Formulario de Denuncia: Es utilizado por la persona que tenga conocimiento de la comisión de un delito o eventos/actividades contrarios al Código de ética que guarde relación con las actividades que se realizan en el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

4.1.2. OFIELC: Por sus siglas, Oficina de Fortalecimiento Institucional Ético y lucha contra la Corrupción, es el área del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, encargada de gestionar las Denuncias y Consultas de Ética realizadas por los usuarios internos y externos a través del Formulario de Denuncias y Formulario de Consulta de Ética.

4.2. Para efecto de funcionalidad, se debe considerar el siguiente criterio:

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

Elaborado	Revisado	Aprobado
Especialista en Técnica Aduanera	Abogada Aduanera	Interventor



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA EL REGISTRO DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

Código: SENAE-ISEW-3-4-001
Versión: 1
Fecha: May/2022
Página 5 de 15

5. PROCEDIMIENTO

5.1. Acceda al navegador de Internet, registre la dirección <https://www.aduana.gob.ec>

5.2. En la barra de menú principal, al seleccionar el menú “ATENCIÓN AL USUARIO” se despliega una lista, elegir la opción “Formulario de Denuncias”.



5.3. Se presenta la pantalla de Selección, la cual permite acceder a los formularios de Denuncia y Consulta de Ética, para efectos del presente documento se debe seleccionar la opción “DENUNCIA”. Para conocer el procedimiento relacionado al formulario “CONSULTA DE ÉTICA” se recomienda revisar el “*SENAE-ISEW-3-4-002 Instructivo de Sistemas para realizar Consultas de Ética a través de la página web del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador*”.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Especialista en Técnica Aduanera	Abogada Aduanera	Interventor



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA EL REGISTRO DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

Código: SENAE-ISEW-3-4-001
Versión: 1
Fecha: May/2022
Página 6 de 15

¿QUÉ DESEA FORMULAR?

OFIELC
Oficina de Fortalecimiento Institucional Ético y Lucha contra la Corrupción

La OFIELC garantiza el tratamiento confidencial de las denuncias presentadas así como de la identificación de las partes intervinientes. La identidad del denunciante se mantendrá confidencial en todas las etapas del proceso y, en concreto, no se divulgará al denunciado ni a terceros.

DENUNCIA

Toda persona que tenga conocimiento de la comisión de un delito o situación contraria a la ética que guarde relación con las actividades que se realizan en el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

CONSULTA DE ÉTICA

Toda persona que tenga inquietud o duda respecto del Código de Ética o relacionada con actuaciones éticas dentro de sus responsabilidades, obligaciones y derechos con respecto al Sistema de Gestión Antisoborno.

5.4. Se presenta el “Formulario de Denuncia”, a continuación se detallan campos del formulario:

Elaborado	Revisado	Aprobado
Especialista en Técnica Aduanera	Abogada Aduanera	Interventor



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA EL REGISTRO DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

Código:
SENAE-ISEW-3-4-001
Versión: 1
Fecha: **May/2022**
Página 7 de 15

FORMULARIO DE DENUNCIA

La OFIELC garantiza el tratamiento confidencial de las denuncias presentadas así como de la identificación de las partes intervinientes. La identidad del denunciante se mantendrá confidencial en todas las etapas del proceso y, en concreto, no se divulgará al denunciado ni a terceros.

DETALLE DE LA DENUNCIA	
TIPO DE DENUNCIANTE	--Selección--
CONDUCTA COMETIDA	--Selección-- Descripción conducta
DISTRITO DE LA NOVEDAD	--Selección--
LUGAR DE LA NOVEDAD	--Selección--
Describa detalladamente el hecho o situación sospechosa; en que consiste la conducta irregular, mayor información de las personas implicadas, fechas aproximadas de los hechos, medios o herramientas utilizadas, área de actividad afectada, posible impacto económico, número de DAI, trámite, o cualquier otro número de documento al cual quiera hacer referencia u otra información que considere relevante.	
--Agregue el texto--	
Nota: El detalle en este campo es esencial para contemplar la mayor cantidad de elementos para la investigación	

IDENTIFICACIÓN DE LOS INVOLUCRADOS(A)			
Servidor de la institución	Nombre y Apellido	Cargo	Alias
Si			
<input type="button" value="Agregar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>			
NOTA 1: Queda bajo potestad del denunciante adjuntar anexos como evidencia de apoyo, sin embargo consideramos importantes para el desarrollo de una investigación de calidad, que el denunciante aporte todas las pruebas o indicios que pudiera tener a su disposición y que validen su denuncia. Ejemplos de anexos: Fotografías, informes, correos electrónicos, documentos escaneados, ubicación, entre otros.			
DOCUMENTOS ANEXOS <small>Carga máxima: Hasta 2MB</small>			
<input type="button" value="Agregar archivo"/>			
NOTA 2: En virtud de la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016, nuestra institución ha establecido mecanismos apropiados y proporcionales para garantizar la CONFIDENCIALIDAD de los datos del denunciante o de la persona que realiza la comunicación a través de los canales establecidos, con absoluta reserva de su identidad, así como la total ausencia de represalias. Sin embargo, es necesario recalcar que toda denuncia falsa o de mala fe, será analizada para determinar las posibles sanciones.			
¿Usted desea ser contactado para colaborar con investigación o acciones correctivas?			
<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No			
¿Usted desea conocer el estado de su Denuncia?			
<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No			
<input type="checkbox"/> Declaro que la información proporcionada es veraz y que realizo esta denuncia de manera libre y voluntaria y sin presión de ninguna índole.			
			<input type="button" value="REGRESAR"/> <input type="button" value="REGISTRAR"/>

Elaborado	Revisado	Aprobado
Especialista en Técnica Aduanera	Abogada Aduanera	Interventor

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



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA EL REGISTRO DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

Código:
SENAE-ISEW-3-4-001
Versión: 1
Fecha: May/2022
Página 8 de 15

5.4.1. Sección [Detalle de la Denuncia]

DETALLE DE LA DENUNCIA	
TIPO DE DENUNCIANTE	--Selección--
CONDUCTA COMETIDA	--Selección-- Descripción conducta
DISTRITO DE LA NOVEDAD	--Selección--
LUGAR DE LA NOVEDAD	--Selección--
* Describa detalladamente el hecho o situación sospechosa: en que consiste la conducta irregular, mayor información de las personas implicadas, fechas aproximadas de los hechos, medios o herramientas utilizan, área de actividad afectada, posible impacto económico, número de DAI, trámite, o cualquier otro número de documento al cual quiera hacer referencia u otra información que considere relevante.	
--Agregue el texto--	
Nota: El detalle en este campo es esencial para contemplar la mayor cantidad de elementos para la investigación	

- **Tipo de Denunciante:** Muestra las siguientes opciones:
 - Interno (SENAE)
 - Externo (Público General)
- **Conducta Cometida:** El sistema muestra la definición de la conducta seleccionada, a continuación se detallan las opciones del campo:
 - **Acoso Laboral:** Conducta que constituya agresión u hostigamiento, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, y que tenga como resultado maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral.
 - **Acoso Sexual:** La persona que solicite algún acto o favor de naturaleza sexual, prevaleciendo de su situación de autoridad laboral, que implique subordinación de la víctima.
 - **Actuación irregular de funcionarios:** El o los funcionarios que dentro de su cargo tengan pleno conocimiento de estar actuando fuera de los términos y normas establecidas. Ejemplo: mala valoración o clasificación, retrasos de despachos injustificados, etc.
 - **Asociación Ilícita:** Cuando dos o más personas se asocian para cometer delitos.
 - **Cohecho:** Los servidores públicos que actúen en virtud de una potestad estatal y reciban o acepten beneficios indebidos para hacer, omitir, agilizar, retardar o condicionar cuestiones relativas a sus funciones.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Especialista en Técnica Aduanera	Abogada Aduanera	Interventor



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA EL REGISTRO DE
DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO
NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

Código:
SENAE-ISEW-3-4-001
Versión: 1
Fecha: May/2022
Página 9 de 15

- **Concusión:** Las o los servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal sus agentes o dependientes oficiales que abusando de su cargo o funciones exijan la entrega de derechos, cuotas, contribuciones, rentas, intereses, sueldos o gratificaciones no debidas.
- **Contrabando:** La persona que, ingrese o extraiga clandestinamente mercancías, movilice mercancías sin documentos de acreditación, cargue o descargue mercancías de un medio de transporte, oculte mercancías, y en general, realice cualquier otra actividad que tenga como finalidad la evasión del control y vigilancia aduanera.
- **Defraudación Aduanera:** La persona que perjudique a la administración aduanera en las recaudaciones de tributos sobre mercancías.
- **Discriminación:** El servidor público que dé un trato diferente y perjudicial a un compañero de trabajo o usuario, por motivos de raza, sexo, género o religión.
- **Estafa:** La persona que, con el ánimo de lucrarse o beneficiarse, engaña a otra para que ésta realice un acto de disposición patrimonial (entregar un bien o prestar un servicio) en perjuicio propio o ajeno.

Si la presunta Conducta Cometida que se pretende denunciar no se encuentra detallada en la lista, se debe elegir la opción “OTROS”, a fin de que el sistema muestre un campo adicional para ingresar la información; este campo es alfanumérico y se puede escribir hasta 70 caracteres, se debe considerar que no es necesario detallar la definición, sólo se debe indicar el tipo de Conducta Cometida.

- **Distrito de la Novedad: Muestra las siguientes opciones:**
 - Guayaquil
 - Manta
 - Catamayo
 - Esmeraldas
 - Quito
 - Cuenca
 - Latacunga
 - Pto. Bolívar

Elaborado	Revisado	Aprobado
Especialista en Técnica Aduanera	Abogada Aduanera	Interventor



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA EL REGISTRO DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

Código: SENAE-ISEW-3-4-001
Versión: 1
Fecha: May/2022
Página 10 de 15

- Huaquillas
- Carchi

Si el Distrito donde ocurrió el incidente no se encuentra detallado en la lista, se debe elegir la opción “OTROS”; este campo es alfanumérico y se puede escribir hasta 30 caracteres, a fin de que el sistema muestre un campo adicional para ingresar el Distrito.

DISTRITO DE LA NOVEDAD

OTROS

Ingrese aqui

- **Lugar de la Novedad:** Las opciones se muestran dependiendo la selección realizada en el campo “Distrito de la Novedad”.

Si el Lugar donde ocurrió el incidente no se encuentra detallado en la lista, se debe elegir la opción “OTROS”, este campo es alfanumérico y se puede escribir hasta 30 caracteres, a fin de que el sistema muestre un campo adicional para ingresar el Lugar de la Novedad.

LUGAR DE LA NOVEDAD

OTROS

Ingrese aqui

- **Describa detalladamente el hecho o situación sospechosa:** Permite al usuario ingresar información relacionada a su denuncia, este campo es alfanumérico y se puede escribir hasta 150 caracteres.

5.4.2. Sección [Identificación de los Involucrados(as)]: Permite ingresar los datos de los involucrados(as).

IDENTIFICACIÓN DE LOS INVOLUCRADOS(AS)			
Servidor de la institución	Nombre y Apellido	Cargo	Alias
Sí			

Agregar Eliminar

- **Servidor de la institución:** Muestra las siguientes opciones:
 - Sí
 - No
 - No sé

Elaborado	Revisado	Aprobado
Especialista en Técnica Aduanera	Abogada Aduanera	Interventor

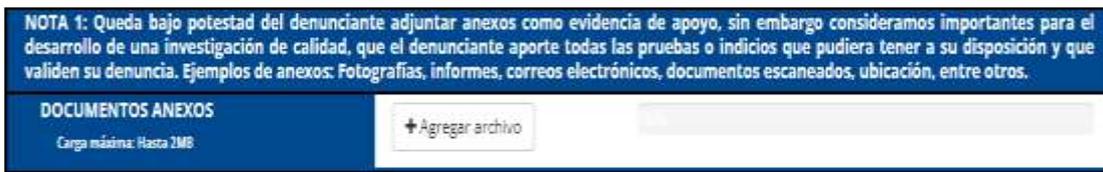


INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA EL REGISTRO DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

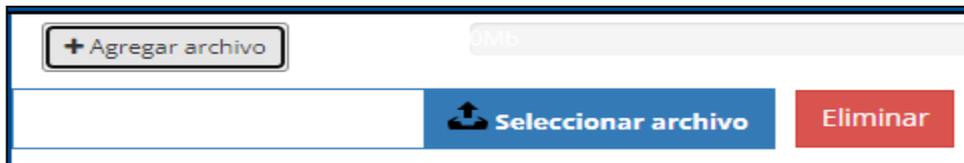
Código: SENAE-ISEW-3-4-001
Versión: 1
Fecha: May/2022
Página 11 de 15

- Nombre y Apellido
- Cargo
- Alias
- Botón [Agregar]: Permite agregar una nueva fila a la tabla.
- Botón [Eliminar]: Permite eliminar la última fila ingresada.

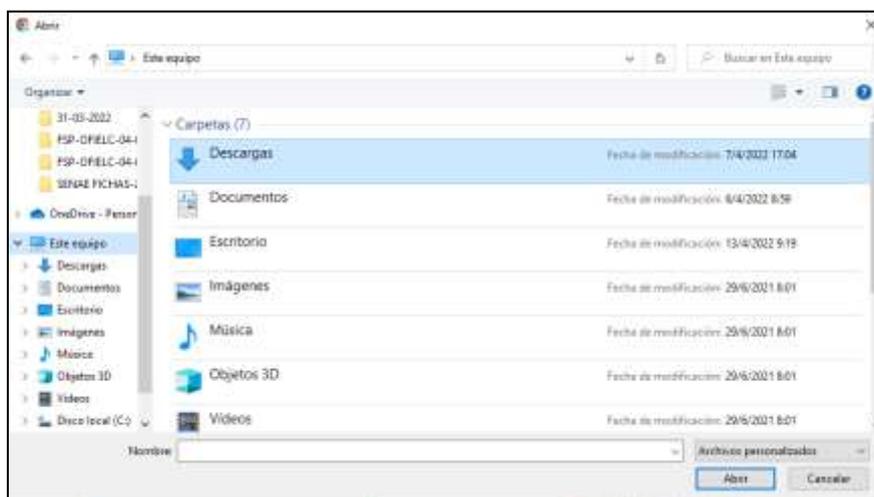
5.4.3. Sección [Documentos Anexos]: Permite adjuntar fotografías, informes, correos electrónicos, documentos escaneados, ubicación, entre otros. El tamaño máximo del total de la carga es de 2MB.



5.4.3.1. Botón [Agregar Archivo]: Al dar clic en el presente botón, el sistema muestra los botones “Seleccionar archivo” y “Eliminar”:



- Botón [Seleccionar archivo]: Al seleccionar este botón, el sistema abre la una ventana emergente, la cual le permite buscar y cargar el archivo al formulario.



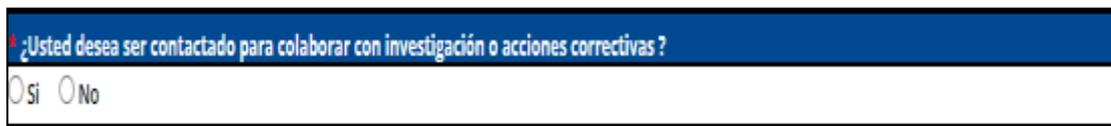
Elaborado	Revisado	Aprobado
Especialista en Técnica Aduanera	Abogada Aduanera	Interventor

- Una vez seleccionado el archivo, el sistema muestra el nombre del archivo adjunto, en caso de querer adjuntar un nuevo archivo se debe dar clic nuevamente en el botón “Seleccionar archivo”.



- Botón [Eliminar]: Permite eliminar el archivo adjunto.

5.4.4. Sección [¿Usted desea ser contactado para colaborar con investigación o acciones correctivas?]:



- **Sí:** Al seleccionar esta opción, se muestran los siguientes campos:



- Nombres y Apellidos
- Celular
- **No:** Al seleccionar esta opción, el sistema no muestra campos adicionales, por lo que puede continuar con la siguiente sección.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Especialista en Técnica Aduanera	Abogada Aduanera	Interventor



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA EL REGISTRO DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

Código:
SENAE-ISEW-3-4-001
Versión: 1
Fecha: May/2022
Página 13 de 15

5.4.5. Sección [¿Usted desea conocer el estado de su Denuncia?]:

* ¿Usted desea conocer el estado de su Denuncia ?

Sí No

- **Sí:** Al seleccionar esta opción, se muestra el siguiente campo:

* ¿Usted desea conocer el estado de su Denuncia ?

Sí No

*CORREO ELECTRONICO:

- Correo Electrónico
- **No:** Al seleccionar esta opción, el sistema no muestra campos adicionales, por lo que puede continuar con la aceptación de la declaración.

5.4.6. Declaración de la Información y botones de acción.

Declaro que la información proporcionada es veraz y que realizo esta denuncia de manera libre y voluntaria y sin presión de ninguna índole.

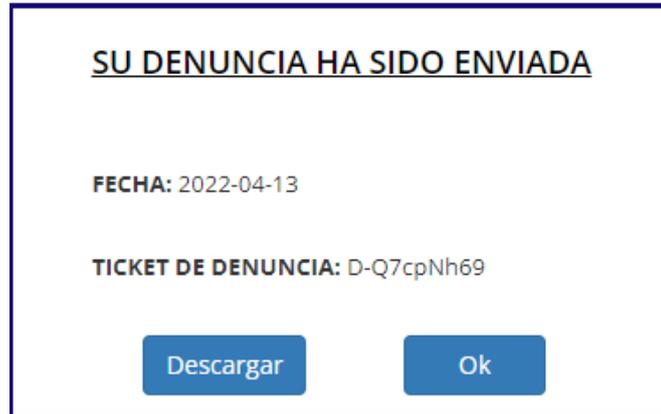
- A fin de realizar el registro del formulario se debe seleccionar la Declaración de la información, la cual detalla: “Declaro que la información proporcionada es veraz y que realizo esta denuncia de manera libre y voluntaria y sin presión de ninguna índole”.
- **Botón [Regresar]:** Permite ir a la pantalla de Selección, indicada en el numeral 5.3. del presente documento.
- **Botón [Registrar]:** Permite enviar la solicitud, para lo cual el sistema muestra el siguiente mensaje de confirmación de envío:

Elaborado	Revisado	Aprobado
Especialista en Técnica Aduanera	Abogada Aduanera	Interventor



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA EL REGISTRO DE
DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO
NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

Código:
SENAE-ISEW-3-4-001
Versión: 1
Fecha: **May/2022**
Página 14 de 15



- **Botón [Descargar]:** Permite descargar el Ticket de Denuncia. (Anexo1)
- **Botón [Ok]:** Permite cerrar la ventana y regresar a la pantalla principal de la página web del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

6. ANEXOS

6.1. Anexo 1: Ticket de Denuncia

Elaborado	Revisado	Aprobado
Especialista en Técnica Aduanera	Abogada Aduanera	Interventor



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA EL REGISTRO DE
DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO
NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

Código:
SENAE-ISEW-3-4-001
Versión: 1
Fecha: **May/2022**
Página 15 de 15

SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR



TICKET DE DENUNCIA

FECHA: 2022-04-13

Desde la Oficina de Fortalecimiento Institucional Ético y Lucha contra la Corrupción del SENAE agradecemos la denuncia presentada e informamos que ha iniciado la revisión de su denuncia.

TICKET DE DENUNCIA No.: D-Q7cpNh69

En los próximos días recibirá un mensaje del estado de su denuncia (en caso que haya proporcionado su correo electrónico).

El denunciante que no otorgue ningún contacto, podrá solicitar el estado de su denuncia con el N. ° DE TICKET al buzón [fazlocorrecto@aduana.gob.ec](mailto:hazlocorrecto@aduana.gob.ec).

Elaborado	Revisado	Aprobado
Especialista en Técnica Aduanera	Abogada Aduanera	Interventor