



**INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA REALIZAR  
CONSULTAS DE ÉTICA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB  
DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR**

Código:  
**SENAE-ISEW-3-4-002**  
Versión: 1  
Fecha: **May/2022**  
Página 1 de 9

**SENAE-ISEW-3-4-002-V1**

**INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA REALIZAR  
CONSULTAS DE ÉTICA 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 REALIZAR  
CONSULTAS DE ÉTICA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB  
DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR**

Código:  
**SENAE-ISEW-3-4-002**  
Versión: 1  
Fecha: **May/2022**  
Página 2 de 9

## HOJA DE RESUMEN

### Descripción del documento:

Instructivo de sistemas para el registro de Consultas a través del “Formulario de Consulta de Ética”.

### Objetivo:

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

### 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 REALIZAR  
CONSULTAS DE ÉTICA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB  
DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR**

Código:  
**SENAE-ISEW-3-4-002**  
Versión: 1  
Fecha: **May/2022**  
Página **3 de 9**

## ÍNDICE

1.	<b>OBJETIVO</b> .....	4
2.	<b>ALCANCE</b> .....	4
3.	<b>RESPONSABILIDAD</b> .....	4
4.	<b>CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	4
5.	<b>PROCEDIMIENTO</b> .....	5
6.	<b>ANEXOS</b> .....	9

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 REALIZAR  
CONSULTAS DE ÉTICA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB  
DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR**

Código:  
**SENAE-ISEW-3-4-002**  
Versión: 1  
Fecha: **May/2022**  
Página 4 de 9

## 1. OBJETIVO

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

## 2. ALCANCE

Está dirigido al público en general y a los 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 Consulta de Ética:** Es utilizado por la persona que tenga inquietud o duda respecto del Código de Ética o eventos/actividades contrarios al Código de Ética dentro de sus responsabilidades, obligaciones y derechos 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 “Consultas 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 el sistema 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 REALIZAR  
CONSULTAS DE ÉTICA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB  
DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

Código:  
SENAE-ISEW-3-4-002  
Versión: 1  
Fecha: May/2022  
Página 5 de 9

## 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 Consulta de Ética y Denuncia, para efectos del presente documento se debe seleccionar la opción “CONSULTA DE ÉTICA”. Para conocer el procedimiento relacionado al formulario “DENUNCIA” se recomienda revisar el “*SENAE-ISEW-3-4-001 Instructivo de Sistemas para el registro de Denuncias a través de la página web del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador*”.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Especialista en Técnica Aduanera	Abogada Aduanera	Interventor



**¿QUÉ DESEA FORMULAR?**

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 Consulta de Ética”, a continuación se detallan campos del formulario:



**FORMULARIO DE CONSULTA DE ÉTICA**

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.

**INFORMACIÓN BÁSICA**

TIPO DE CONSULTA: --Selección--

NOMBRES Y APELLIDOS: Opcional

CELULAR: Opcional

CORREO ELECTRÓNICO: Se responderá al correo electrónico ingresado aquí

**DETALLE DE LA CONSULTA**

Por favor, describa detalladamente la consulta: tema de la consulta, en que consiste la conducta o acto de consulta, cargos o personas implicadas, base legal, en general aquella información que pueda proporcionar todo el contexto de la consulta.

--Agregue el texto--

NOTA 1: Para mayor ilustración podrá adjuntar todos los documentos que tenga a su disposición.

DOCUMENTOS ANEXOS: Carga máxima: Hasta 1MB. +Agregar archivo

REGRESAR REGISTRAR

Elaborado	Revisado	Aprobado
Especialista en Técnica Aduanera	Abogada Aduanera	Interventor



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA REALIZAR  
CONSULTAS DE ÉTICA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB  
DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

Código:  
SENAE-ISEW-3-4-002  
Versión: 1  
Fecha: May/2022  
Página 7 de 9

#### 5.4.1. Sección [Información Básica]

- **Tipo de Denunciante:** Muestra las siguientes opciones:
  - Interno (SENAE)
  - Externo (Público General)
- **Nombres y Apellidos:** Permite ingresar los nombres y apellidos.
- **Celular:** Ingresar su número de celular en caso de querer ser contactado.
- **Correo electrónico:** La OFIELC remitirá la respuesta de la consulta de ética al correo electrónico ingresado en este campo.

5.4.2. **Sección [Detalle de la Consulta]:** Contiene el siguiente campo, a fin de que el usuario pueda ingresar su consulta, este campo es alfanumérico y se puede escribir hasta 500 caracteres:

- **Por favor, describa detalladamente la consulta:** tema de la consulta, en que consiste la conducta o acto de consulta, cargos o personas implicadas, base legal, en general aquella información que pueda proporcionar todo el contexto de la consulta.

#### 5.4.3. Sección [Documentos Anexos]

NOTA 1: Para mayor ilustración podrá adjuntar todos los documentos que tenga a su disposición.

DOCUMENTOS ANEXOS  
Carga máxima: Hasta 2MB

+ Agregar archivo

REGRESAR REGISTRAR

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

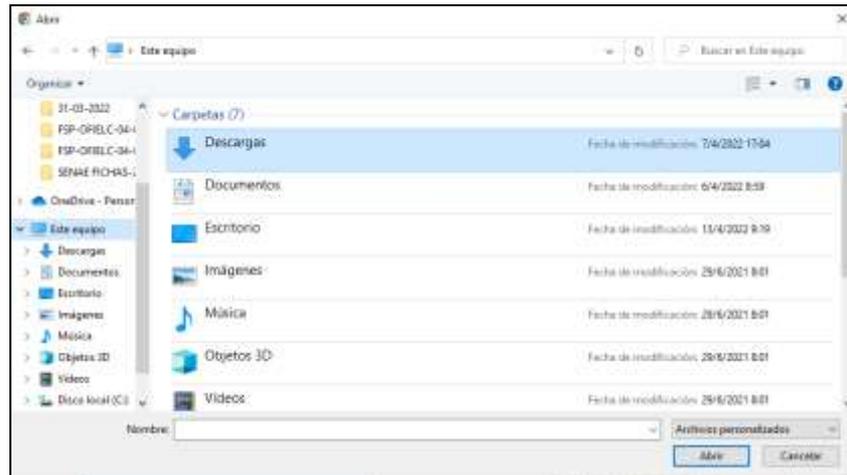
+ Agregar archivo

2MB

REGRESAR REGISTRAR

- **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



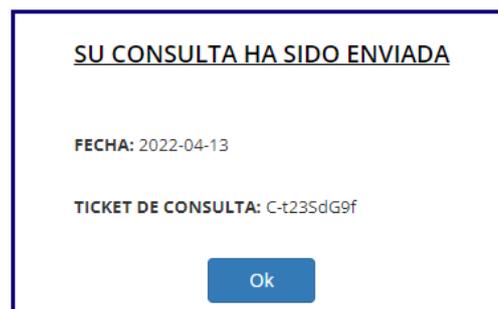
- Una vez seleccionado el archivo, el sistema muestra el nombre del archivo adjunto, en caso de querer adjuntar un nuevo archivo se debe dar clic nuevamente en el botón “Seleccionar archivo”.



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

#### 5.4.4. Botones de acción.

- **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:



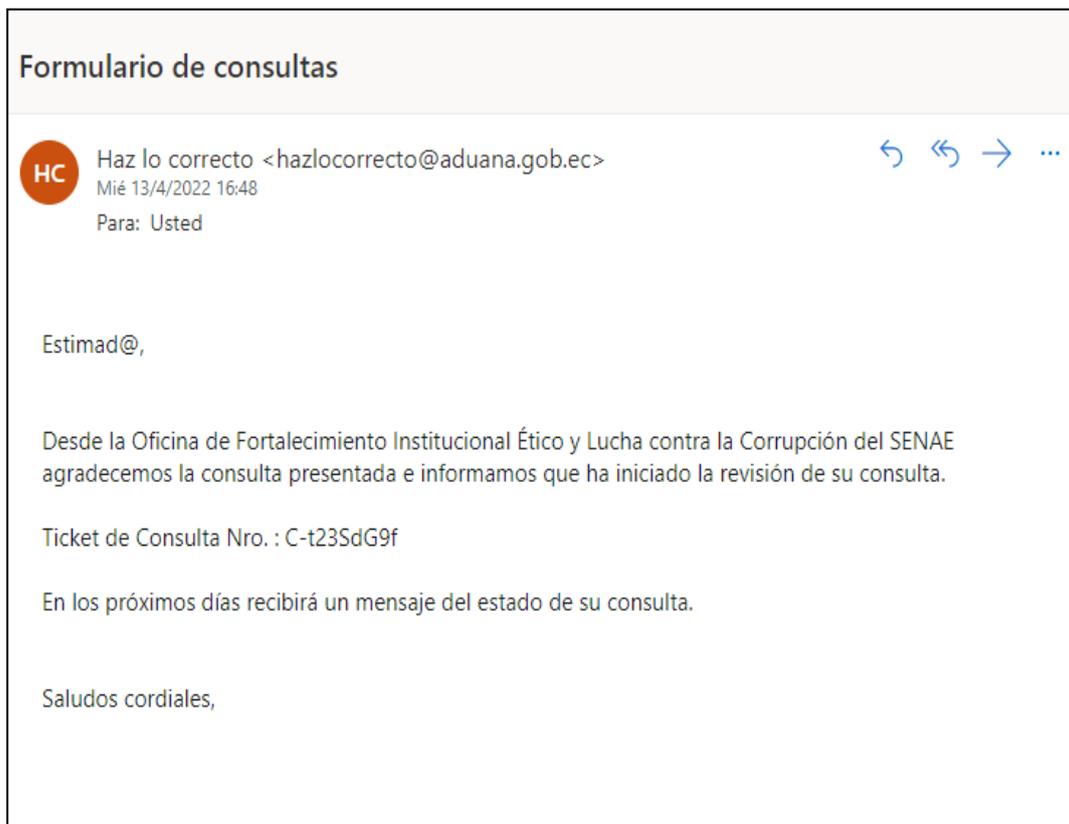
Elaborado	Revisado	Aprobado
Especialista en Técnica Aduanera	Abogada Aduanera	Interventor



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA REALIZAR  
CONSULTAS DE ÉTICA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB  
DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

Código:  
SENAE-ISEW-3-4-002  
Versión: 1  
Fecha: May/2022  
Página 9 de 9

- El sistema también remitirá un correo electrónico confirmando el número de ticket de la consulta, por lo que es necesario ingresar de manera correcta la dirección de correo electrónico en el campo indicado en el numeral 5.4.1.



- **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

No hay anexos.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Especialista en Técnica Aduanera	Abogada Aduanera	Interventor