



**INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA MODIFICAR  
INFORMACIÓN DE REGISTRO PARA USUARIO GENERAL**

Código:  
**SENAE-ISEE-3-2-010**  
Versión: 3  
Fecha: **Sept/2023**  
Página 1 de 12



**SENAE-ISEE-3-2-010-V3**

**INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA MODIFICAR  
INFORMACIÓN DE REGISTRO PARA USUARIO  
GENERAL**

**SEPTIEMBRE 2023**

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

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 MODIFICAR  
INFORMACIÓN DE REGISTRO PARA USUARIO GENERAL**

Código:  
**SENAE-ISEE-3-2-010**  
Versión: 3  
Fecha: **Sept/2023**  
Página 2 de 12

**HOJA DE RESUMEN**

**Descripción del documento:**

Instructivo de Sistemas para modificar información de registro para Usuario General

**Objetivo:**

Describir en forma secuencial las tareas para agilizar el proceso de actualización o modificación de información del uso a través del portal externo denominado Ecuapass, por medio de la opción “Modificar información de registro para Usuario General”.

**Elaboración / Revisión / Aprobación:**

<b>Nombre / Cargo / Firma / Fecha</b>	<b>Área</b>	<b>Acción</b>
X _____ Ing. Viviana Zambrano Fariás, MGP. Analista de Mejora Continua y Normativa	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Elaboración
X _____ Mgs. Karem Rodas Fariás Jefe de Calidad y Mejora Continua	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Revisión
X _____ Ing. Andrea Saltos Directora de Mejora Continua y Normativa	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Aprobación

**Actualizaciones / Revisiones / Modificaciones:**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Razón</b>	<b>Responsable</b>
3	Septiembre 2023	Artículo 129 de la Reforma RCOPCI  Actualización de los numerales de la sección Objetivo, Alcance, Responsabilidad, Consideraciones Generales: 4.1.3.; Procedimiento: 5.2., 5.3., 5.4., 5.5., 5.5.1, 5.6., 5.7. y 5.8.	Ing. Viviana Zambrano Fariás, MGP.
2	Junio 2016	Adición de campos mandatorios para confirmar validez de correo electrónico Requerimiento No. PY2016-0-052.	Econ. Patty R. Blum, Msc
1	Julio 2015	Versión Inicial	Ing. Cesar F. Romero.

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



**INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA MODIFICAR  
INFORMACIÓN DE REGISTRO PARA USUARIO GENERAL**

Código:  
**SENAE-ISEE-3-2-010**  
Versión: 3  
Fecha: **Sept/2023**  
Página 3 de 12

## 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> .....	12

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

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 MODIFICAR INFORMACIÓN DE REGISTRO PARA USUARIO GENERAL

Código:  
**SENAE-ISEE-3-2-010**  
Versión: 3  
Fecha: **Sept/2023**  
Página 4 de 12

### 1. OBJETIVO

Describir en forma secuencial las tareas para agilizar el proceso de actualización o modificación de información del uso a través del portal externo denominado Ecuapass, por medio de la opción “Modificar información de registro para Usuario General”.

### 2. ALCANCE

Está dirigido a todos los usuarios que se encuentren registrados en el sistema Ecuapass por medio de la opción Solicitud de registro para Usuario General que requieran hacer alguna actualización o modificación de la información registrada.

### 3. RESPONSABILIDAD

- 3.1. La aplicación, cumplimiento y realización de lo descrito en el presente documento, es responsabilidad de todos los usuarios que se encuentren registrados en el sistema Ecuapass por medio de la opción Solicitud de registro para Usuario General y requieran hacer alguna actualización modificación de la información registrada.
- 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. **Usuario General:** Es la persona que puede acceder a opciones que contienen información pública relacionada al comercio exterior tales como Consulta del Arancel, Mi página, entre otras.
- 4.1.2. **Usuario:** Es la persona que hace uso del portal externo denominado Ecuapass registrado como usuario General.
- 4.1.3. **Operador de Comercio Exterior (OCE):** Persona natural o jurídica, nacional o extranjera para intervenir en el tráfico internacional de mercancías. En ciertos casos, para ser considerado un Operador de Comercio Exterior, debería tener autorización o calificación de la autoridad aduanera competente.
- 4.1.4. **ID. usuario:** Nombre con el que se identifica un OCE para tener acceso al sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.
- 4.1.5. **Senae Correo Electrónico:** Es el mail que se le asigna al usuario en el servidor de correo de Ecuapass y su estructura es [ID.usuario@correo.aduana.gob.ec](mailto:ID.usuario@correo.aduana.gob.ec) y no es modificable.

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



## INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA MODIFICAR INFORMACIÓN DE REGISTRO PARA USUARIO GENERAL

Código:  
**SENAE-ISEE-3-2-010**  
Versión: 3  
Fecha: **Sept/2023**  
Página 5 de 12

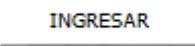
4.2. Para efecto de funcionalidad, se deben considerar los siguientes criterios:

- 4.2.1. Es una pantalla en donde el usuario procede a la actualización o modificación de los datos, incluyendo el correo electrónico personal, registrados en el portal externo denominado Ecuapass.
- 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 realizar la actualización o modificación.

## 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.

The screenshot shows the Ecuapass website interface. On the left is a navigation menu with sections: TRÁMITES OPERATIVOS (1.3 Integración de estados d, 1.6 e-Documentos, 1.10 Solicitud de Remisión d, 1.11 Solicitud de facilidad de Solicitud de Exoneración de), SERVICIOS INFORMATIVOS (2.6 Catálogos, 2.7 Consulta de Verificación, 3.2.6 Resultado de solicitud, 3.12 Consulta Solicitud de e, 2.8.5 Aplicación/uso de nota), and VENTANILLA ÚNICA (2.1.1 Consulta de arancel, Para Importar, Para Exportar, Requerimientos importación/e, Autorización de operadores, Biblioteca aduanera, Servicios Vue, Consultar validez de Certifi, Consultar información de Cer). The main content area features a banner for 'SERVICIO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD' with the text 'Realiza la precalificación de exoneración de tributos para importación de vehículos' and a 'CLIC AQUÍ' button. Below the banner is a login form with fields for RUC (XXXXXXXXXX 001), ID. USUARIO (XXXXXXX), and CONTRASEÑA (\*\*\*\*\*). There are also checkboxes for 'USUARIO GENERAL / ORGANISMO INTERNACIONAL' and buttons for 'NUEVO REGISTRO', 'REINICIAR CLAVE', and 'INICIAR SESIÓN'. At the bottom, there are links for 'SERVICIOS DE USO FRECUENTE' and 'E-DOCS. DE USO FRECUENTE', and a footer with 'LLAMA AL 1800 ADUANA' and the hashtag '#LaAduanaSeTransforma'.

5.2. De clic en el botón 

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

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

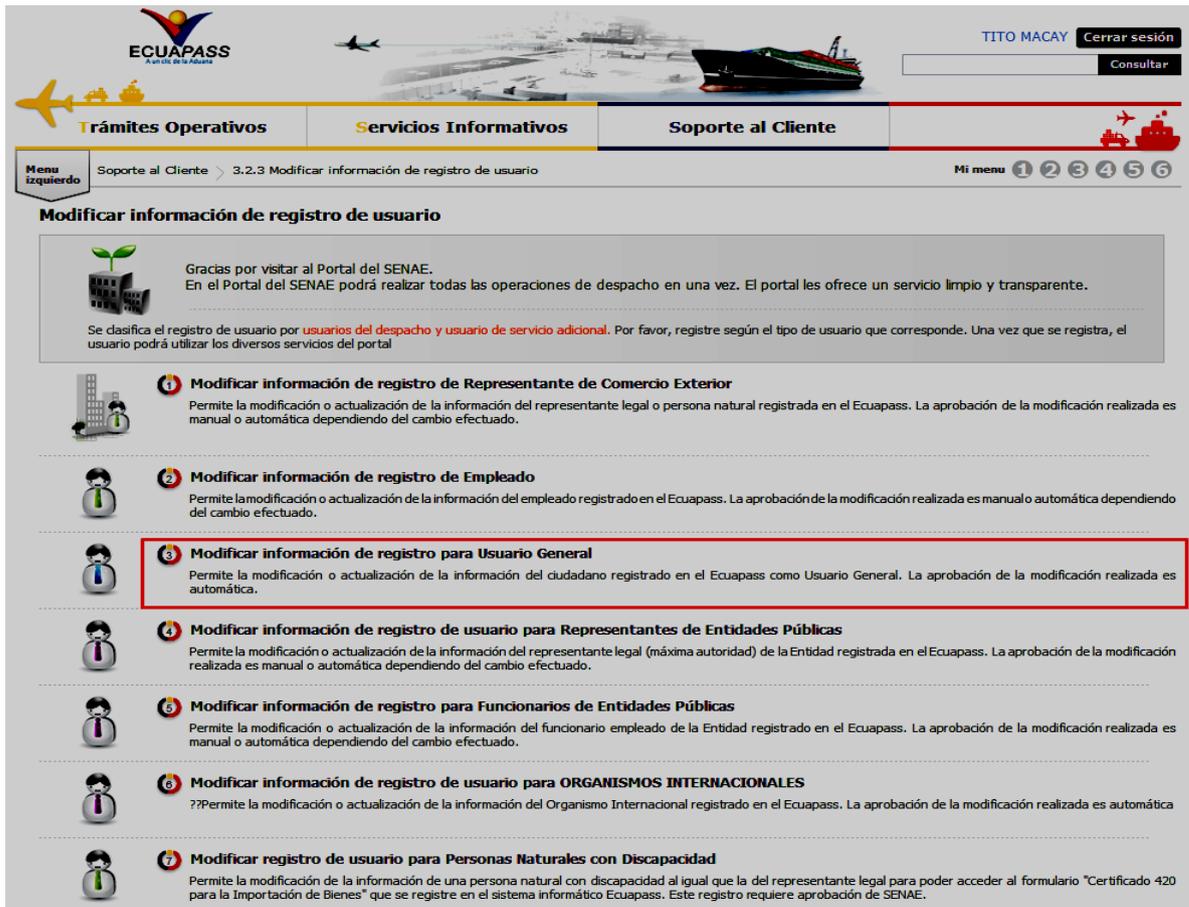


5.3. Seleccione la opción 3.2.3 Modificar información de registro de usuario, la misma que se puede acceder desde la siguiente ruta: Soporte al Cliente > Registro de usuario > 3.2.3. Modificar información de registro de usuario.



The screenshot shows the ECUAPASS portal interface. At the top, there is a header with the logo and user information (TITO MACAY). Below the header, there are three main navigation tabs: 'Trámites Operativos', 'Servicios Informativos', and 'Soporte al Cliente'. The 'Soporte al Cliente' tab is selected, and a dropdown menu is visible. In this menu, the option '3.2.3 Modificar información de registro de usuario' is highlighted with a red rectangular box. Other options in the menu include '3.1 Guía de uso', '3.2 Registro de usuario', '3.3 Preguntas y respuestas', '3.4 Preguntas frecuentes', '3.5 Avisos', '3.6 Repositorio de archivos', '3.7 Repositorio de Archivos...', '3.8 Servicios OCES', '3.9 Búsqueda de contenido', '3.10 Encuestas', '3.11 Configuración de mi página...', and '3.12 Consulta Solicitud de ex...'. On the right side of the dropdown, a sub-menu is also visible, listing options like '3.2.1 Solicitud de registro de usuario', '3.2.2 Solicitud de reinicio de clave automática', '3.2.3 Modificar información de registro de usuario', '3.2.4 Administración de empleado', '3.2.5 Administración de entidad', '3.2.6 Resultado de solicitud del uso', '3.2.9 Solicitud de Reposición/Renovación', and '3.2.6 Resultado de solicitud de registro de usuario'.

5.4. El sistema muestra la pantalla “Modificar información del uso”, se debe elegir la opción “Modificar información de registro para Usuario General”.



The screenshot shows the 'Modificar información de registro de usuario' screen in the ECUAPASS portal. The page title is 'Modificar información de registro de usuario'. Below the title, there is a message: 'Gracias por visitar al Portal del SENAE. En el Portal del SENAE podrá realizar todas las operaciones de despacho en una vez. El portal les ofrece un servicio limpio y transparente. Se clasifica el registro de usuario por usuarios del despacho y usuario de servicio adicional. Por favor, registre según el tipo de usuario que corresponde. Una vez que se registra, el usuario podrá utilizar los diversos servicios del portal.' Below this message, there is a list of seven options for modifying user information, each with a numbered icon and a brief description. The third option, '3. Modificar información de registro para Usuario General', is highlighted with a red rectangular box. The other options are: 1. Modificar información de registro de Representante de Comercio Exterior, 2. Modificar información de registro de Empleado, 4. Modificar información de registro de usuario para Representantes de Entidades Públicas, 5. Modificar información de registro para Funcionarios de Entidades Públicas, 6. Modificar información de registro de usuario para ORGANISMOS INTERNACIONALES, and 7. Modificar registro de usuario para Personas Naturales con Discapacidad.

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



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA MODIFICAR  
INFORMACIÓN DE REGISTRO PARA USUARIO GENERAL

Código:  
SENAE-ISEE-3-2-010  
Versión: 3  
Fecha: Sept/2023  
Página 7 de 12

5.5. A continuación se visualiza la estructura de la pantalla **Modificar información de registro para Usuario General**.

**Modificar información de registro para Usuario General**

ID.usuario: XXXXXXXX

Doc. Identificación: RUC (09XXXXXXXX001)

\* Nombre Usuario: XXXXXXXXXX

Contraseña anterior: [ ] **Cambio de clave**

Contraseña: [ ] Confirmación de Contraseña: [ ]

\* País: ECUADOR

Provincia: XXXXXXX Ciudad: [ ]

\* Dirección: XXXXXX

\* Teléfono1: 9999999 Teléfono2: 9999999

\* Número de Celular: MOVISTAR (0 XXXXXXXX) Fax: [ ]

\* Desea mantener el mismo correo electrónico:  Si  No

\* Correo Electrónico: EJEMPLO66@HOTMAIL.COM

\* Confirmación de correo electrónico: EJEMPLO66@HOTMAIL.COM **Comprobar disponibilidad**

\* Ingrese código de seguridad: [ ] **Solicitar código de seguridad**

SENA E Correo Electrónico: XXXXXX@CORREOTEST.ADUANA.GOB.EC

**Solicitud de baja** **Modificar**

5.5.1. Descripción de Campos:

- **ID.usuario:** El sistema no permite corregir este campo, si desea cambiar el nombre de usuario es necesario dar de baja al mismo, para ello ver el punto 5.7.
- **Doc. Identificación:** El campo se encuentra bloqueado, por tal motivo no puede ser modificado.
- **Nombre de Usuario:** Puede corregir apellidos o nombres mal escritos. En caso de querer cambiar completamente los nombres, deberá proceder a dar de baja a este usuario como lo indica el numeral 5.7 del presente instructivo; y, adicional se debe crear el nuevo usuario.
- **Contraseña anterior:** En caso de cambiar la contraseña, es necesario ingresar la contraseña actual y dar clic en el botón **Cambio de clave**, de esa manera se activan los campos **Contraseña** y **Confirmación de Contraseña**.
- **Contraseña:** Ingresar la nueva contraseña que desea tener.
- **Confirmación de contraseña:** Ingresar la contraseña registrada en el campo anterior.

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



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA MODIFICAR  
INFORMACIÓN DE REGISTRO PARA USUARIO GENERAL

Código:  
SENAE-ISEE-3-2-010  
Versión: 3  
Fecha: Sept/2023  
Página 8 de 12

- **País:** Seleccione el país al que pertenezca este usuario
  - Andorra
  - Emiratos Árabes Unidos
  - Afganistán
  - Antigua y Barbuda
  - Anguilla
  - Albania
  - Armenia
  - Angola
  - Antártida
  - Argentina
  - ...
  
- **Provincia:** El sistema permite corregir este campo en caso que el usuario pertenezca al país Ecuador, a continuación se muestran las opciones del mismo:
  - Azuay
  - Bolívar
  - Cañar
  - Carchi
  - Cotopaxi
  - Chimborazo
  - El Oro
  - Esmeraldas
  - Guayas
  - Imbabura
  - ...
  
- **Ciudad:** El sistema permite corregir este campo, las opciones del mismo se muestran una vez que se elija la Provincia.
  - Eloy Alfaro
  - Balao
  - Chongón
  - El Empalme
  - Guayaquil
  - San Jacinto de Yaguachi
  - Daule
  - Balzar
  - Milagro
  - Samborondón
  - ...

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

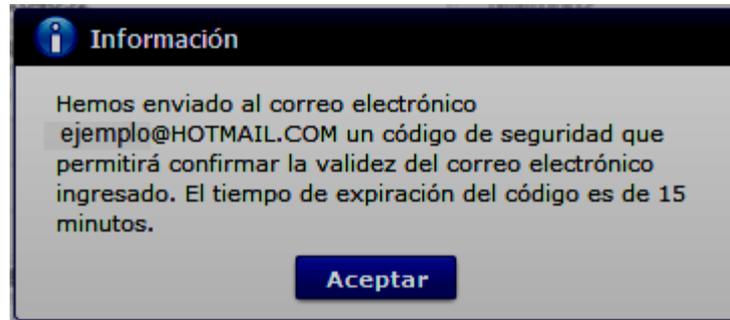


INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA MODIFICAR  
INFORMACIÓN DE REGISTRO PARA USUARIO GENERAL

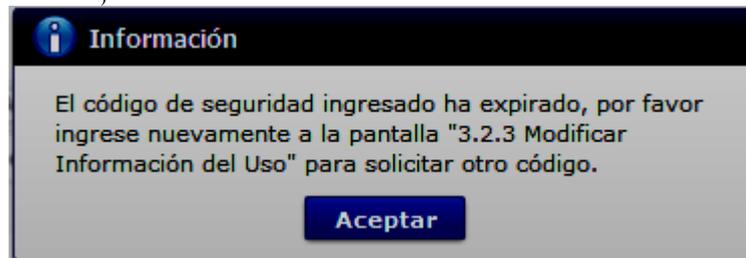
Código:  
**SENAE-ISEE-3-2-010**  
Versión: 3  
Fecha: **Sept/2023**  
Página 9 de 12

- **Teléfono1:** En caso de ser necesario puede modificar la información registrada. Debe incluir el código de área. Solo permite el ingreso de hasta 14 números en formato 0XXXXXXXX.
- **Teléfono2:** En caso de ser necesario puede modificar la información registrada. Debe incluir el código de área. Solo permite el ingreso de hasta 14 números en formato 0XXXXXXXX.
- **Celular:** En caso de ser necesario puede modificar la información registrada. Seleccione el operador de telefonía móvil y luego digite el número de celular en formato 09XXXXXXXX. Este campo solo permite el ingreso de hasta 14 números. Se muestran las siguientes opciones.
  - Claro
  - Movistar
  - Cnt
  - Tuenti
  - OTROS
- **Fax:** En caso de ser necesario puede modificar la información registrada.
- **Desea mantener el mismo correo electrónico:** El usuario debe seleccionar entre “Si” o “No” a fin de indicar si mantiene el mismo correo electrónico que registró en su momento cuando realizó la “Solicitud de registro para Usuario General”. El sistema tiene seleccionado de forma predeterminada la opción “No”.
- **Correo electrónico:** En caso que el usuario haya seleccionado la opción “No” del campo anterior, debe modificar la información registrada.
- **Confirmación de correo electrónico:** Es necesario que el correo electrónico sea el mismo que se encuentra registrado en el campo anterior. Se debe verificar la disponibilidad de uso haciendo clic en el botón **Comprobar disponibilidad**. Una vez que se haya verificado la disponibilidad del correo, este no puede ser modificado nuevamente.
- **Ingrese código de seguridad:** El usuario debe ingresar el “código de seguridad” solicitado a través del botón **Solicitar código de seguridad**. Una vez que el usuario presiona el botón “Solicitar código de seguridad”, el sistema muestra una pantalla informativa con el siguiente mensaje:

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



El usuario recibe un correo electrónico denominado “ACTIVACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO” que contiene un código de seguridad conformado por números y letras con un tiempo de expiración de 15 minutos. En caso de que transcurra más del tiempo señalado, el sistema muestra una pantalla informativa con el siguiente mensaje:



El usuario puede recibir el correo electrónico con el código de seguridad a la bandeja de entrada o a la bandeja de correos no deseados.

- **Senae correo electrónico:** El campo no puede ser modificado, se muestra el correo otorgado inicialmente por el Senae cuando realizó la Solicitud de registro para Usuario General.

5.6. Luego de realizar las modificaciones necesarias proceda a dar clic en el botón ; el sistema muestra el siguiente mensaje de confirmación, dar clic en la opción **Sí**.



5.7. El siguiente mensaje indica que la actualización o modificación se ha realizado con éxito, dar clic en Aceptar.

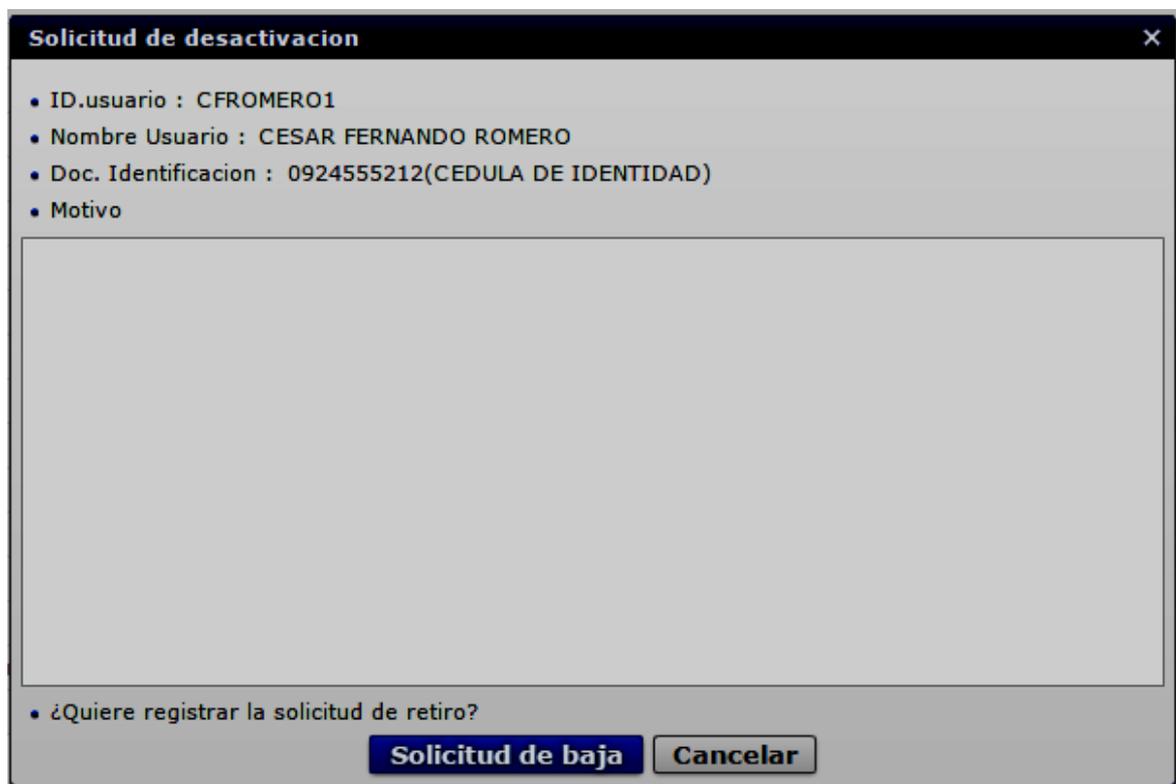
Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua	Directora de Mejora Continua y Normativa



5.8. En caso de querer dar de baja a su usuario, es necesario dar clic en el botón

**Solicitud de baja**

, luego de ello se muestra la siguiente pantalla:



- Escribir el motivo por el cual desea dar de baja a su usuario y dar clic en el botón **Solicitud de baja**. A continuación se muestra el mensaje informativo luego de realizar esta acción:



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



**INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA MODIFICAR  
INFORMACIÓN DE REGISTRO PARA USUARIO GENERAL**

Código:  
**SENAE-ISEE-3-2-010**  
Versión: 3  
Fecha: **Sept/2023**  
Página 12 de 12

## 6. ANEXOS

No hay anexos.

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

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

