



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA LA SOLICITUD DE
REGISTRO DE USUARIO PARA FUNCIONARIOS DE
ENTIDADES PÚBLICAS

Código:
SENAE-ISEE-3-2-007
Versión: 4
Fecha: **Abr/2024**
Página 1 de 18



SENAE-ISEE-3-2-007-V4

**INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA LA
SOLICITUD DE REGISTRO DE USUARIO PARA
FUNCIONARIOS DE ENTIDADES PÚBLICAS**

ABRIL 2024

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 LA SOLICITUD DE
REGISTRO DE USUARIO PARA FUNCIONARIOS DE
ENTIDADES PÚBLICAS

Código:
SENAE-ISEE-3-2-007
Versión: 4
Fecha: Abr/2024
Página 2 de 18

HOJA DE RESUMEN

Descripción del documento:

Instructivo de Sistemas para solicitar al Servicio Nacional de Aduana del Ecuador el uso del portal externo denominado Ecuapass, por medio de la Solicitud de registro de usuario para Funcionarios de Entidades Públicas.

Objetivo:

Describir en forma secuencial las tareas para realizar la solicitud de registro de usuario en el portal externo denominado Ecuapass, a través de la opción Solicitud de registro de usuario para Funcionarios de Entidades Públicas.

Aprobación / Revisión / Elaboración:

Nombre / Cargo / Firma / Fecha	Área	Acción
X Mgs. Diana Buenaño Analista de Mejora Continua y Normativa	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Elaboración
X Mgs. Cristian Correa Jefe de Calidad y Mejora Continua	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Revisión
X Ing Jacqueline Carpio Directora de Mejora Continua y Normativa	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Aprobación

Actualizaciones / Revisiones / Modificaciones:

Versión	Fecha	Razón	Responsable
4	Abril 2024	Actualización definición de Operador de Comercio Exterior en apartado "Consideraciones generales"	Mgs. Diana Buenaño
3	Junio 2019	Modificación al formulario de la solicitud	Ing. Luiggi Stracuzzi
2	Julio 2016	Adición de campos mandatorios para confirmar validez de correo electrónico Requerimiento No. PY2016-0-052.	Ing. César F. Romero
1	Junio 2015	Versión Inicial	Ing. Susana Castro Baus

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 LA SOLICITUD DE
REGISTRO DE USUARIO PARA FUNCIONARIOS DE
ENTIDADES PÚBLICAS**

Código:
SENAE-ISEE-3-2-007
Versión: 4
Fecha: **Abr/2024**
Página **3 de 18**

ÍNDICE

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABILIDAD.....	4
4. CONSIDERACIONES GENERALES.....	4
5. PROCEDIMIENTO	5
6. ANEXOS.....	18

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 LA SOLICITUD DE
REGISTRO DE USUARIO PARA FUNCIONARIOS DE
ENTIDADES PÚBLICAS

Código:
SENAE-ISEE-3-2-007
Versión: 4
Fecha: Abr/2024
Página 4 de 18

1. OBJETIVO

Describir en forma secuencial las tareas para realizar la solicitud de registro de usuario en el portal externo denominado Ecuapass, a través de la opción Solicitud de registro de usuario para Funcionarios de Entidades Públicas.

2. ALCANCE

Está dirigido exclusivamente para los servidores o funcionarios empleados de una entidad o empresa pública que necesiten realizar la Solicitud de registro de usuario para Funcionarios de Entidades Públicas.

3. RESPONSABILIDAD

- 3.1. La aplicación, cumplimiento y realización de lo descrito en el presente documento, es responsabilidad de los servidores o funcionarios empleados de una entidad o empresa pública que realicen la Solicitud de registro de usuario para Funcionarios de Entidades Públicas.
- 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. Empleado de Entidad Pública: Funcionario que desempeña funciones dentro de una entidad o empresa pública. Para efectos de este instructivo, se excluye como empleado de entidad o empresa pública a aquel funcionario que ejerce la representación legal de la misma.

4.1.2. ID. usuario: Nombre con el que se identifica un OCE para tener acceso al sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

4.1.3. 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 competente.

4.1.4. Ciudad de los procesos de negocio: Son aquellas ciudades en las que el negocio se lleva a cabo.

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

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



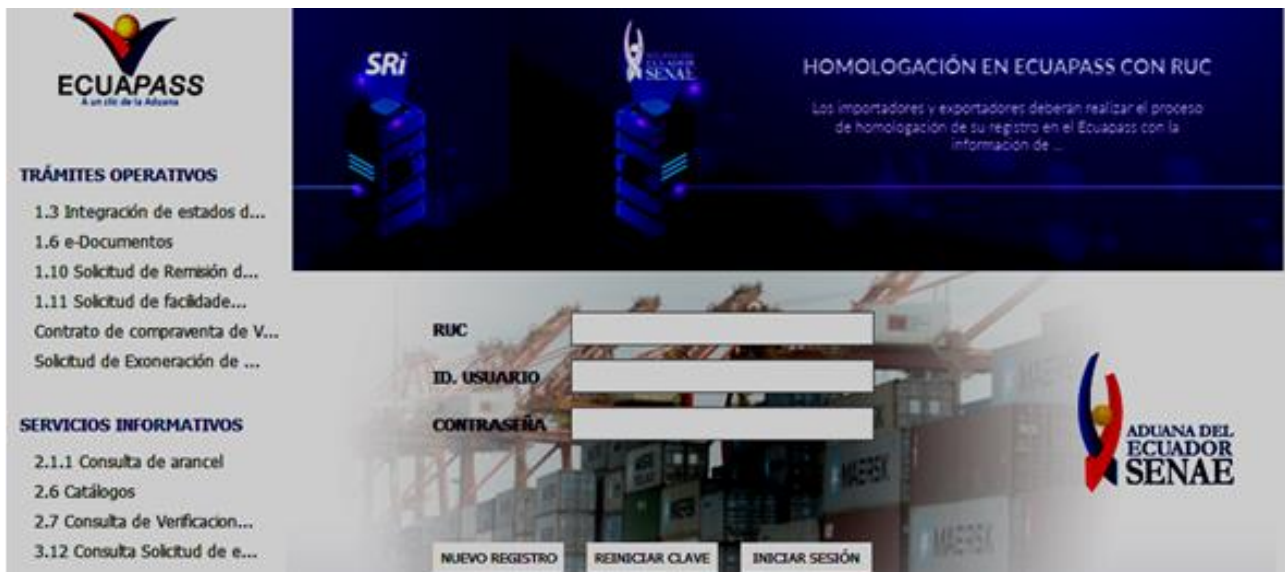
INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA LA SOLICITUD DE REGISTRO DE USUARIO PARA FUNCIONARIOS DE ENTIDADES PÚBLICAS

Código:
SENAE-ISEE-3-2-007
Versión: 4
Fecha: **Abr/2024**
Página 5 de 18

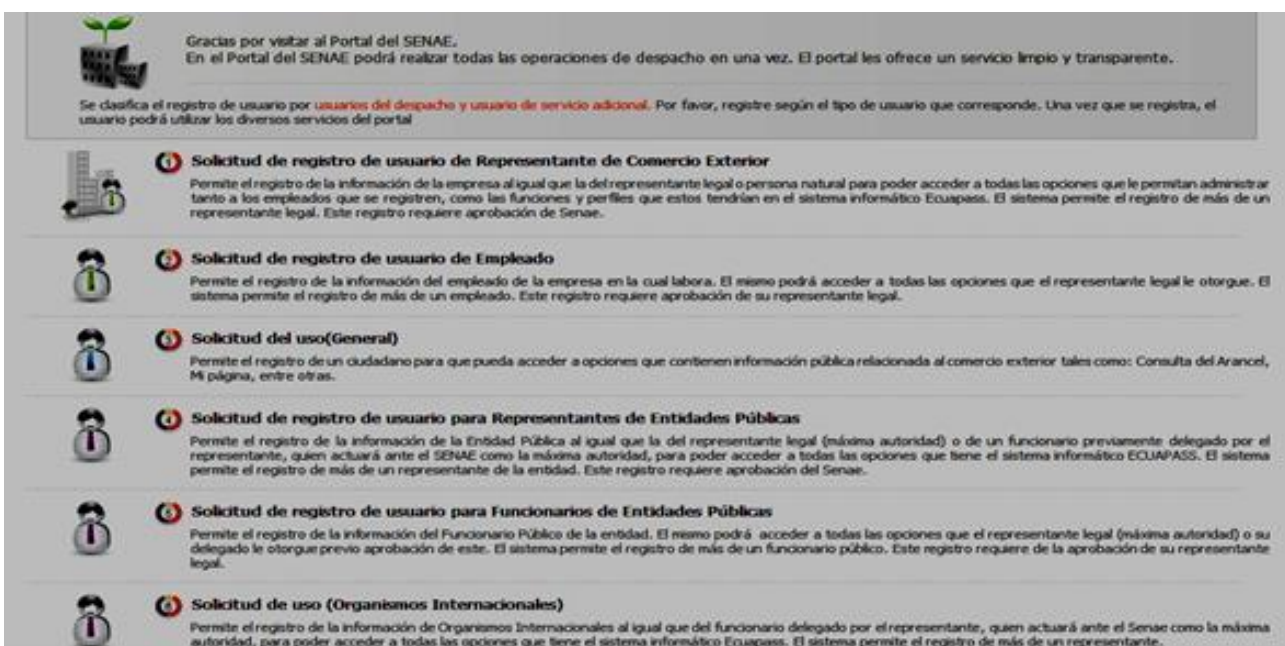
4.2.1. Se debe ingresar información en todos los campos obligatorios, los cuales se encuentran marcados con un asterisco de color rojo (*); caso contrario el sistema no permite realizar el registro.

5. PROCEDIMIENTO

5.1. Acceda al navegador de Internet (SENAE browser), registre la dirección <https://ecuapass.aduana.gob.ec>, visualice el portal externo Ecuapass y dar clic a la opción “Nuevo Registro”.



5.2. En el detalle de la opción se muestran varios tipos de solicitudes, seleccione “Solicitud de registro de usuario para Funcionarios de Entidades Públicas”.



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 LA SOLICITUD DE
REGISTRO DE USUARIO PARA FUNCIONARIOS DE
ENTIDADES PÚBLICAS

Código:
SENAE-ISEE-3-2-007
Versión: 4
Fecha: Abr/2024
Página 6 de 18

5.3. A continuación se visualiza la estructura de la pantalla Solicitud de registro de usuario para Funcionarios de Entidades Públicas.

- Información de Entidad.
- Información de funcionario.
- Información de Operación.
- Información de Certificado Digital.

Información de Entidad

• RUC Entidad

Nombre de Entidad

Dirección de Entidad

No. Tel. de Entidad

Información de Funcionario

• ID.usuario

• Doc. Identificación CEDULA DE IDENTIDAD

• Nombre de Entidad [122] EMPRESA ESTATAL PETROLEOS DEL ECUADOR PETROEQUADOR

• Nombre Usuario

• Contraseña • Confirmación de Contraseña

• Provincia --Selección-- • Ciudad --Selección--

• Dirección

• Teléfono1 Teléfono2

• Número de Celular CLARO

• Correo Electrónico

• Confirmación de correo electrónico

• Ingrese código de seguridad

SENAE Correo Electrónico

• Posición EMPLEADO

Información de Operación

Ciudad de los procesos de negocio [01265] GUALACEO

No	Ciudad Tramite	Ciudad

Información de Certificado Digital

Identificación única de certificado digital

<input type="checkbox"/>	Nombre del archivo	Tamaño del archivo	Adjuntar archivo
<input type="checkbox"/>		KByte	<input type="button" value="Cargar"/> <input type="button" value="Descargar"/>

Tamaño total de archivo:

5.3.1. Descripción de Campos Principales:

- Sección [Información de Entidad], se muestran los siguientes campos:

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 LA SOLICITUD DE
REGISTRO DE USUARIO PARA FUNCIONARIOS DE
ENTIDADES PÚBLICAS

Código:
SENAE-ISEE-3-2-007
Versión: 4
Fecha: Abr/2024
Página 7 de 18

Información de Entidad

RUC Entidad	<input type="text"/>	Consultar
Nombre de Entidad	<input type="text"/>	
Dirección de Entidad	<input type="text"/>	
No. Tel. de Entidad	<input type="text"/>	

- **RUC Entidad:** Ingrese el RUC de la entidad y dar clic en el botón **Consultar**. Los campos referentes a la información relacionada se registran automáticamente, de acuerdo a la información registrada en la base de datos del Servicio de Rentas Internas.
 - **Nombre de Entidad:** El sistema trae la información registrada en el Servicio de Rentas Internas.
 - **Dirección de Entidad:** El sistema trae la información registrada en el Servicio de Rentas Internas.
 - **No. Tel. de Entidad:** El sistema trae la información registrada en el Servicio de Rentas Internas.
- Sección **[Información de Funcionario]**, se muestran los siguientes campos:

Información de Funcionario

ID.usuario	<input type="text"/>	Comprobar disponibilidad
Doc. Identificación	CECULA DE IDENTIDAD	Comprobar disponibilidad
Nombre de Entidad	[122] EMPRESA ESTATAL PETROLEOS DEL ECUADOR PETROECUADOR	
Nombre Usuario	<input type="text"/>	
Contraseña	<input type="password"/>	Confirmación de Contraseña <input type="password"/>
Provincia	--Selección--	Ciudad --Selección--
Dirección	<input type="text"/>	
Teléfono1	<input type="text"/>	Teléfono2 <input type="text"/>
Número de Celular	CLARO	<input type="text"/>
Correo Electrónico	<input type="text"/>	
Confirmación de correo electrónico	<input type="text"/>	Comprobar disponibilidad
Ingreso código de seguridad	<input type="text"/>	Solicitar código de seguridad
SENAE Correo Electrónico	<input type="text"/>	
Posición	EMPLEADO	

- **ID.usuario:** Ingresar el ID que desea utilizar en el Portal y comprobar la disponibilidad del mismo, haciendo clic en el botón “Comprobar disponibilidad”.
- **Doc. Identificación:** Se muestran las siguientes opciones:
 - Cédula de Identidad.
 - Pasaporte.

Debe ingresar el número de identificación correspondiente al tipo seleccionado y hacer clic en el botón “Comprobar disponibilidad”. En caso de que el servicio de la Dinarp no se encuentre disponible, aparece el siguiente mensaje de error:

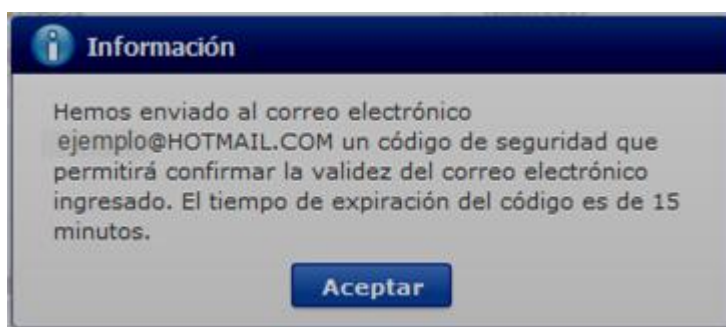
Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua	Directora de Mejora Continua y Normativa



- **Nombre de Entidad:** El sistema permite escoger el nombre de Entidad correspondiente.
- **Nombre Usuario:** En el caso que se haya ingresado cédula de identidad en el campo “Doc. Identificación” se muestra los nombres y apellidos extraídos del Registro Civil a través de la Dinarp y no es editable; pero si se ingresa número de pasaporte, este campo es editable.
- **Contraseña:** Ingresar la contraseña que desea usar, la cual debe tener mínimo 8 caracteres alfanuméricos.
- **Confirmación de Contraseña:** Es necesario que la contraseña sea la misma que se encuentra registrado en el campo anterior
- **Provincia:** Seleccionar la provincia donde se encuentra domiciliado. Se muestran las siguientes opciones:
 - Azuay
 - Bolívar
 - Cañar
 - Carchi
 - Cotopaxi
 - Chimborazo
 - El Oro
 - Esmeraldas
 - Guayas
 - Imbabura
 - ...
- **Ciudad:** Seleccionar la ciudad donde se encuentra domiciliado. Las opciones se muestran una vez que se elija la Provincia.
- **Dirección:** Ingresar la dirección del usuario.
- **Teléfono1:** Ingresar un número telefónico convencional para contacto, el cual debe incluir el código de área. Solo permite el ingreso de hasta 14 números en formato 0XXXXXXXXX.

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

- **Teléfono2:** Ingresar un segundo número telefónico convencional para contacto, si tuviere, el cual debe incluir el código de área. Solo permite el ingreso de hasta 14 números en formato 0XXXXXXXX
- **Número de Celular:** 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
- **Correo electrónico:** Ingresar la dirección del correo electrónico personal; considerar que a esa cuenta va a recibir los resultados del trámite operativo, notificaciones, etc.
- **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:



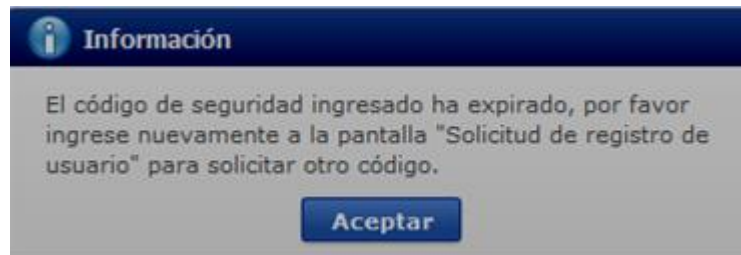
El usuario recibe un correo electrónico denominado “ACTIVACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO” que contiene un “código de seguridad” conformado por números y letras con un tiempo de expiración de 15 minutos. Por lo que se sugiere utilizar esta opción previo a usar el botón “Registrar”. Pues en caso de que transcurra más del tiempo señalado, 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



INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA LA SOLICITUD DE
REGISTRO DE USUARIO PARA FUNCIONARIOS DE
ENTIDADES PÚBLICAS

Código:
SENAE-ISEE-3-2-007
Versión: 4
Fecha: Abr/2024
Página 10 de 18



Así también el usuario puede recibir el correo electrónico con el código de seguridad en la bandeja de entrada o a la bandeja de correos no deseados, por lo que se sugiere revisar ambos.

- **SENAE correo electrónico:** El sistema asigna un correo electrónico.
- **Posición:** Se muestra la siguiente opción:
 - Empleado
- Sección [**Información de Operación**], se muestran los siguientes campos:

- **Ciudad de los procesos de negocio:** Se muestran las ciudades ingresadas previamente por el representante de la Entidad al momento de su registro en el portal por medio de la Solicitud de registro de usuario para Funcionarios de Entidades Públicas.
- A continuación se detallan los campos del GRID, los cuales se cargan automáticamente luego de seleccionar y agregar la ciudad de los procesos de negocio:
 - No.
 - Ciudad Trámite.
 - Ciudad.
- Sección [**Información de certificado digital**].

- Sección [**Datos adjuntos**]: Permite cargar archivos que sirven como documentación soporte a los datos del usuario, por ejemplo RUC, nombramientos,

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 LA SOLICITUD DE
REGISTRO DE USUARIO PARA FUNCIONARIOS DE
ENTIDADES PÚBLICAS**

Código:
SENAE-ISEE-3-2-007
Versión: 4
Fecha: **Abr/2024**
Página **11** de **18**

contratos, autorizaciones y demás documentación que considere necesaria en función del tipo de OCE. El sistema solo permite cargar archivos en formato Pdf.

<input type="checkbox"/>	Nombre del archivo	Tamaño del archivo	Adjuntar archivo
<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>			

Tamaño total de archivo : 0 KByte

Para agregar datos adjuntos, haga clic en el botón . Se muestra la línea a continuación:

<input type="checkbox"/>	Nombre del archivo	Tamaño del archivo	Adjuntar archivo
<input type="checkbox"/>		KByte	<input type="button" value="Cargar"/> <input type="button" value="Descargar"/>

Haga clic en el botón y seleccione el archivo a adjuntar. Una vez seleccionado el archivo, este aparece disponible para su cambio o descarga. En la parte final de este grid se muestra la suma del tamaño de todos los archivos adjuntos, medido en KByte.

<input type="checkbox"/>	Nombre del archivo	Tamaño del archivo	Adjuntar archivo
<input type="checkbox"/>	MuestraArchivoAdjunto.pdf	29.88 KByte	<input type="button" value="Cargar"/> <input type="button" value="Descargar"/>

Tamaño total de archivo : 29.88 KByte

Adicionalmente, este archivo adjunto puede ser retirado haciendo clic en el botón de esta misma sección.

5.3.2. Haga clic en el botón , el sistema realiza las siguientes validaciones de que todos los campos obligatorios estén llenos; y en caso contrario, presentará los mensajes de error pertinentes, conforme se observan los siguientes errores de ejemplo:

- Cuando no se encuentre información de la dirección de la empresa, el sistema muestra el siguiente mensaje informativo:

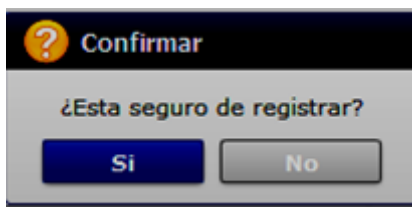
Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua	Directora de Mejora Continua y Normativa



- Cuando no se encuentre información del teléfono de la empresa, el sistema muestra el siguiente mensaje informativo:



5.3.3. Una vez que el proceso de registro no presenta novedades, se muestra el mensaje de confirmación de registro, haga clic en SI.



5.3.4. Posteriormente, el sistema muestra el “Acuerdo para utilización del servicio y herramienta informática que administra el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador” para la utilización de canales electrónicos o tecnológicos del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, el cual debe firmarse electrónicamente.

5.3.4.1. Para lo cual, debe dar clic en el recuadro donde indica: “Generar un XML simple con el texto completo del convenio y firmar digital sobre dicho XML”.

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

Acuerdo para la utilización del Servicio y herramienta informativa que administra el Se...

ACUERDO PARA LA UTILIZACION DEL SERVICIO Y HERRAMIENTA INFORMATICA QUE ADMINISTRA EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

El presente Acuerdo es un instrumento que lo suscriben los Operadores de Comercio Exterior que utilicen el sistema informático que administra el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, y que tiene como objetivo registrar expresamente su conformidad, respecto a: aceptar, autorizar, comprometerse y responsabilizarse con el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE), según corresponda, para la utilización de los canales electrónicos o tecnológicos:

En consecuencia, el Operador de Comercio Exterior al suscribir electrónicamente acepta la totalidad de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, incluyendo las limitaciones y restricciones a que hubiere lugar.

1. COMPARECIENTES:

1.1. El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE), en adelante SENAE, persona jurídica de derecho público, de duración indefinida, con autonomía técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, domiciliada en la ciudad de Guayaquil y con competencia en todo el territorio nacional.

1.2. Los Operadores de Comercio Exterior (OCE), en adelante OCE, titular del usuario a través

Generar un XML simple con el texto completo del convenio y firmar digital sobre dicho XML.

Aceptar Cancelar

5.3.4.2. Una vez que se realiza el paso anterior, el sistema habilita el botón “Aceptar”. Dé clic en este botón.

5.3.4.3. Se muestra los pasos a seguir para descargar el aplicativo y firma de la solicitud. Dé clic en el botón “Aceptar”.

Información

El usuario aún no ha sido creado; siga los pasos a continuación para completar el registro o modificación de su solicitud:

- 1.- Descargue e instale el módulo de firmado **Aquí**
- 2.- Haga clic en **¿Aceptar?** y guarde el archivo XML
- 3.- Abra el aplicativo de firmado
- 4.- En el aplicativo, haga clic en **¿cargar?** y seleccione el archivo XML
- 5.- Ingrese su token y seleccione este tipo de certificado en el aplicativo del firmado
- 6.- En el aplicativo, haga clic en **¿Enviar?**

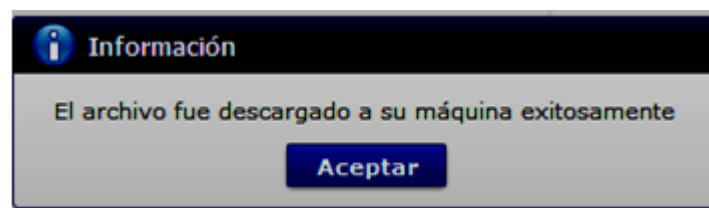
Aceptar

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

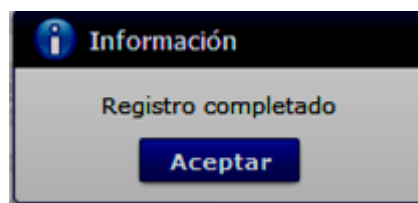
5.3.4.4. Se muestra una ventana emergente que permite guardar el archivo XML para la firma en su computador. Haga clic en el botón “Guardar”.



5.3.4.5. Se muestra un mensaje de información que indica el archivo ha sido descargado exitosamente. Dé clic en el botón “Aceptar”.



5.3.4.6. El sistema muestra el siguiente mensaje el cual indica el envío exitoso de su solicitud. Dé clic en el botón “Aceptar”.



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

5.3.4.7. Acceda al aplicativo de la firma y seleccione la opción “Token”.

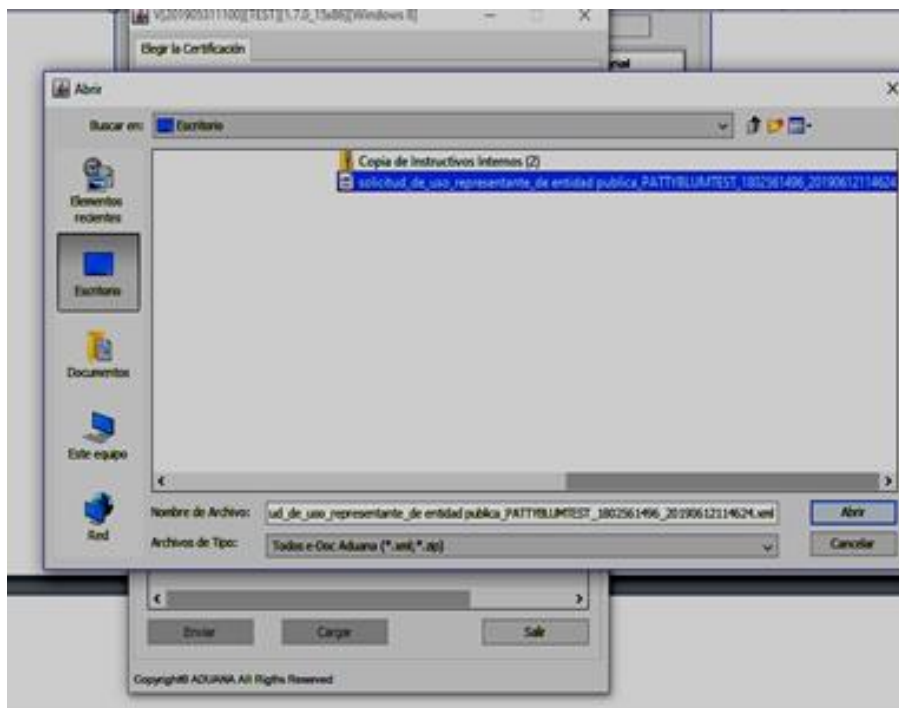


5.3.4.8. Ingrese la contraseña de su Token y dé clic en el botón “confirmar”.



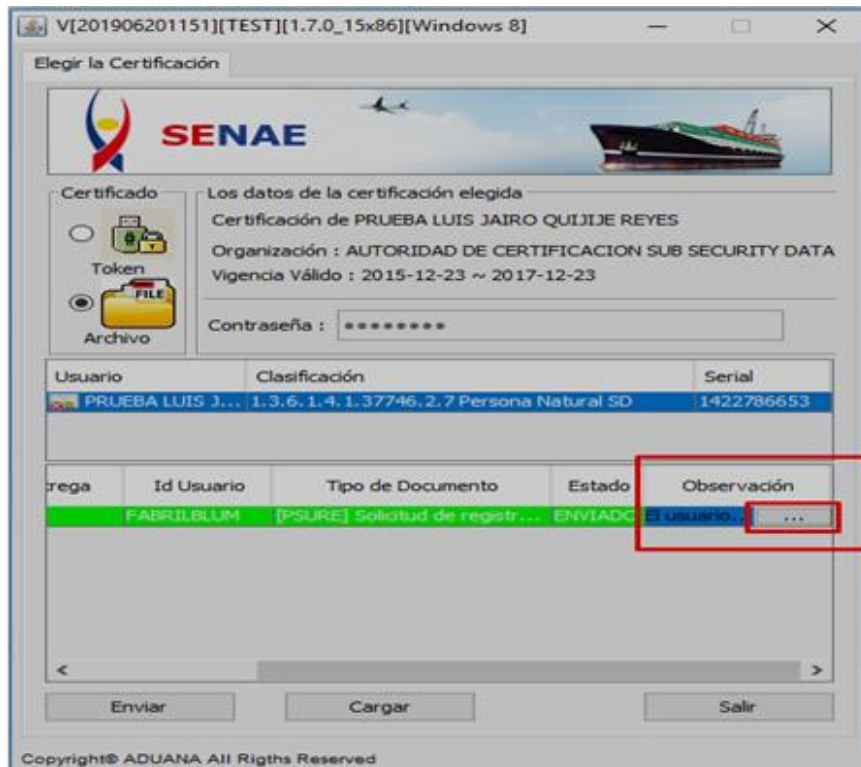
Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Mejora Continua y Normativa	Jefe de Calidad y Mejora Continua	Directora de Mejora Continua y Normativa

5.3.4.9. Haga clic en el botón “Cargar”, seleccione el archivo XML y haga clic en el botón “Abrir”.



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

5.3.4.10. Haga clic en el botón “Enviar”.



- Se puede identificar un envío exitoso cuando este toma color verde, tal como lo indica la imagen.
- Adicionalmente, verifique que el envío se haya realizado con éxito, para lo cual dé clic en el botón que se encuentra en el campo “Observación”, de acuerdo a la siguiente imagen.



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

- Caso contrario el envío toma color rojo, cuando este tiene errores, para verificar el error, dé clic en el botón que se encuentra en el campo “Observación”, de acuerdo a la siguiente imagen.



6. ANEXOS

Sin anexos.

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