


	<b>INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA LA CONSULTA DE PREGUNTAS FRECUENTES</b>	Código: <b>SENAE-ISEE-3-2-017</b> Versión: <b>1</b> Fecha: <b>May/2015</b> Página <b>1 de 7</b>
---	---	---



**SENAE-ISEE-3-2-017-V1**

# INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA LA CONSULTA DE PREGUNTAS FRECUENTES

MAYO 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 ADUANA 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 VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA WEB.





**INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA LA CONSULTA DE  
PREGUNTAS FRECUENTES**

Código:  
**SENAE-ISEE-3-2-017**  
Versión: 1  
Fecha: **May/2015**  
Página 2 de 7

**HOJA DE RESUMEN**


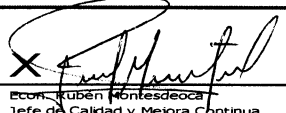
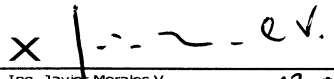
**Descripción del documento:**

Instructivo de Sistemas, opción Preguntas Frecuentes.

**Objetivo:**




Describir en forma secuencial las tareas para agilizar la consulta de las Preguntas Frecuentes a través del portal externo denominado Ecuapass, opción Preguntas Frecuentes.

**Elaboración / Revisión / Aprobación:**

Nombre / Cargo / Firma / Fecha	Área	Acción
X  08-05-2015 Econ. Patty R. Blum Analista de Mejora Continua y Normativa	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Elaboración
X  Econ. Rubén Montesdeoca Jefe de Calidad y Mejora Continua	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Revisión
X  12.05.2015 Ing. Javier Morales V. Director de Mejora Continua y Normativa	Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Aprobación




**Actualizaciones / Revisiones / Modificaciones:**

Versión	Fecha	Razón	Responsable
1	Mayo 2015	Versión Inicial	Econ. Patty R. Blum

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

## 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> .....	4
6.	<b>ANEXOS</b> .....	7

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 CONSULTA DE PREGUNTAS FRECUENTES

Código:  
SENAE-ISEE-3-2-017  
Versión: 1  
Fecha: May/2015  
Página 4 de 7

### 1. OBJETIVO

Describir en forma secuencial las tareas para agilizar la consulta de Preguntas Frecuentes a través del portal externo denominado Ecuapass, opción Preguntas Frecuentes.

### 2. ALCANCE

Está dirigido a los usuarios, representantes legales, a los empleados, agentes de aduana, auxiliares de agente de aduana, RACE y auxiliar de los RACE 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, representantes legales, a los empleados, agentes de aduana, auxiliares de agente de aduana, RACE y auxiliar de los RACE 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:** Funcionario del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador – Senae que redacta las preguntas frecuentes.




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

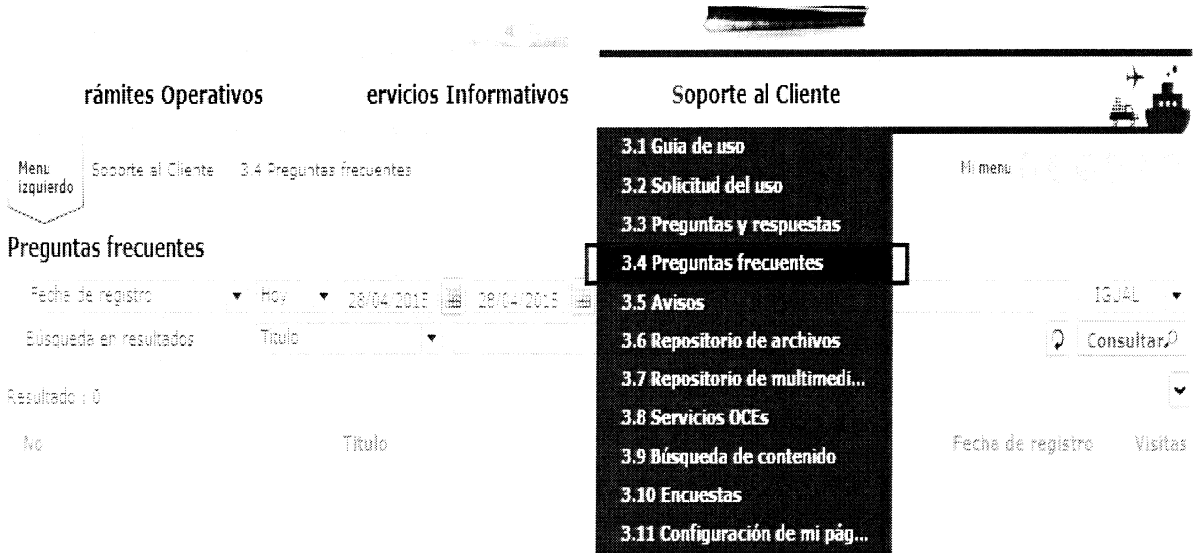
4.2.1. Es una pantalla donde el administrador escribe preguntas con el fin de absolver las dudas más frecuentes que tienen los usuarios.

### 5. PROCEDIMIENTO

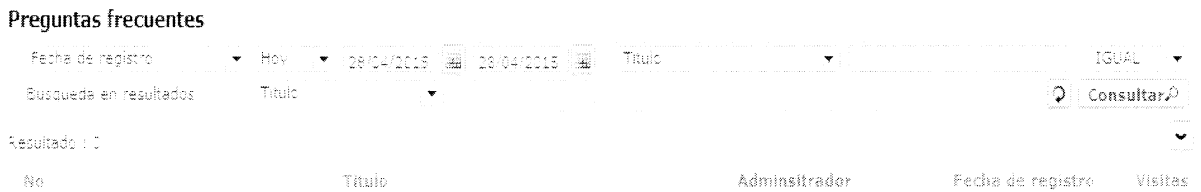
5.1. Acceda al navegador de Internet, registre la dirección <https://portal.aduana.gob.ec/>, visualice el portal externo Ecuapass e ingrese con su usuario y contraseña. Cabe indicar que la opción “Preguntas Frecuentes” es de acceso público por lo que no es necesario tener usuario en el sistema Ecuapass para acceder a la misma.

5.2. Seleccione el menú principal “Soporte al Cliente”, sub-menú “3.4. Preguntas Frecuentes”.




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



5.3. Se presentan los siguientes campos de consulta:



- **Fecha de registro:** Se selecciona según la fecha de registro de la información que el administrador haya realizado. Se puede utilizar los criterios “Hoy”, “Semana”, “Mes”, “Año” o “Todo”.
- **Título:** Se selecciona el título o el administrador con el cual se desea realizar la búsqueda. Adicional se utiliza las opciones de búsqueda “Igual”, “Contiene”, “Mayor que” o “Menor que”.
- **Búsqueda en resultados:** Se realiza la búsqueda de los resultados obtenidos, se puede utilizar cualquiera de las siguientes opciones: Título, Administrador.

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 CONSULTA DE PREGUNTAS FRECUENTES**

Código:  
**SENAE-ISEE-3-2-017**  
Versión: **1**  
Fecha: **May/2015**  
Página **6** de 7

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




No	Título	Administrador	Fecha de registro	Visitas
1	INQUIETUD SOBRE EL REGISTRO EN EL ECUAPASS: AGENTE DE ADUANA E IMPORTA	MORALES JAVIER	15/Oct/2012	590
2	¿QUIEN DEBE APROBAR MI REGISTRO EN EL ECUAPASS?	VILLAVICENCIO ALFREDO	12/Feb/2012	490
3	INQUIETUD SOBRE EL PROCESO DE DESPACHO "EXPORTACIONES"	MORALES JAVIER	18/Oct/2012	446
4	¿TIENE ALGUN INCONVENIENTE AL VISUALIZAR LA "ORDEN DE PAGO"?	RODAS FARIAS KAREM STEPHAN	22/Feb/2013	424
5	¿COMO ADJUNTAR EN LA DECLARACION ADUANERA EL DOCUMENTO DE CONTROL PI	RODAS FARIAS KAREM STEPHAN	05/Dic/2012	359
6	¿COMO ACCEDER DESDE EL PORTAL DE VUE A ECUAPASS?	RODAS FARIAS KAREM STEPHAN	05/Dic/2012	331
7	¿POR QUE NO PUEDO VISUALIZAR A TRAVES DEL BROWSER LOS ARCHIVOS PDF AD	RODAS FARIAS KAREM STEPHAN	23/Ene/2013	322
8	¿UNA VEZ REGISTRADO Y APROBADO EL EMPLEADO Y/O AUXILIAR TENDRAN LAS MI	VILLAVICENCIO ALFREDO	12/Feb/2012	303
9	¿HASTA CUANDO PUEDO REGISTRARME EN EL ECUAPASS?	VILLAVICENCIO ALFREDO	12/Feb/2012	286
10	¿DENTRO DE MI EMPRESA TENGO MUCHOS EMPLEADOS QUE SON "AUXILIARES", DEI	VILLAVICENCIO ALFREDO	12/Feb/2012	271

- 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 pregunta escrita por el administrador.

5.5. Se utiliza los siguientes campos para visualizar la información de la pregunta frecuente:

Título	¿UNA VEZ REGISTRADO Y APROBADO EL EMPLEADO Y/O AUXILIAR TENDRAN LAS MISMAS OPCIONES QUE TIENE EL REPRESENTAN
Administrador	VILLAVICENCIO ALFREDO
Fecha de registro	12/02/2012 <input type="text"/> Tipo de operación: PORTAL
Contenido	<p>PARA ESTA 1ERA FASE, SI, PERO; PARA LA 2DA FASE SE IMPLEMENTARA UNA OPCION QUE PERMITIRA ADMINISTRAR CADA UNO DE LOS MENUS CON SUS RESPECTIVOS SUBMENUS, PARA QUE EL REPRESENTANTE DECIDA QUE OPCIONES DEBE TENER EL EMPLEADO O AUXILIAR EN EL ECUAPASS.</p>

- **Título:** Se muestra un pequeño enunciado que identifica la pregunta.

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

