

Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0041-RE**Guayaquil, 15 de abril de 2021****SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR****LA DIRECCIÓN GENERAL****CONSIDERANDO:**

Que el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador señala que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley;

Que, el Art. 227 íbidem establece que: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”*;

Que, el artículo 314 de la Constitución de la República dispone que: *“los servicios que brinde el Estado deben responder a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.”*;

Que, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del Art. 3 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, los trámites administrativos están sujetos al principio de Tecnologías de la Información: *“Las entidades reguladas por esta Ley harán uso de tecnologías de la información y comunicación con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos y optimizar la gestión de trámites administrativos.”*;

Que, de conformidad con lo establecido en el numeral 11 del Art. 3 de la norma íbidem, los trámites administrativos están sujetos al principio de Simplicidad: *“Los trámites serán claros, sencillos, ágiles, racionales, pertinentes, útiles y de fácil entendimiento para los ciudadanos. Debe eliminarse toda complejidad innecesaria.”*;

Que el artículo 3 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos dispone como uno de los principios que rigen los trámites administrativos al de tecnologías de la información, según el cual las entidades reguladas por dicha Ley harán uso de tecnologías de la información y comunicación con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos y optimizar la gestión de trámites administrativos;

Que el artículo 4 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos establece que se entiende por trámite administrativo al conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan las personas ante la Administración Pública o ésta de oficio, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado;

Que el numeral 4 del artículo 8 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, *en lo* relacionado con las políticas para la simplificación de trámites, señala que

Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0041-RE**Guayaquil, 15 de abril de 2021**

las entidades reguladas por la misma deberán orientarse a la implementación del uso progresivo, continuo y obligatorio de herramientas tecnológicas;

Que el artículo 10 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos establece respecto a la veracidad de la información presentada por el administrado, que las entidades públicas presumirán que las declaraciones, documentos y actuaciones de las personas efectuadas en virtud de trámites administrativos son verdaderas, bajo aviso al administrado de que, en caso de verificarse lo contrario, el trámite y resultado final de la gestión podrán ser negados y archivados, o los documentos emitidos carecerán de validez alguna, sin perjuicio de las sanciones y otros efectos jurídicos establecidos en la ley. El listado de actuaciones anuladas por la entidad en virtud de esto estará disponible para las demás entidades del Estado;

Que, la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 229, de fecha 22 de Junio 2020, establece en el inciso primero de la Disposición Transitoria Décima Segunda, que: *“Las entidades del sector público, las entidades prestadoras de servicios públicos, los órganos de las distintas funciones del Estado, cualquiera fuere su naturaleza, así como las entidades del sistema financiero deberán organizar e implementar los mecanismos tecnológicos que permitan la presentación de solicitudes o activación de trámites, así como la comparecencia y suscripción de actos, contratos, diligencias y escritos a través de medios telemáticos o electrónicos, salvo en aquellos casos específicos que por la naturaleza de la actuación sea necesaria la constatación física del acto o el hecho. Las entidades del sector público y privado facilitarán el empleo de la firma electrónica y las certificaciones autorizadas...>>*

Que, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador – SENAE, con el fin de garantizar el acceso oportuno y eficiente de los servicios institucionales al usuario externo, debe transformar y ampliar su buzón de mesa de servicios a un portal interactivo y de trazabilidad para que el administrado pueda ejecutar el seguimiento de sus consultas generales de procesos aduaneros.

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1105 de 21 de julio de 2020, la Mgs. Andrea Colombo Cordero fue designada Directora General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, de conformidad con lo establecido en el artículo 215 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones; y,

En uso de las atribuciones y competencias establecidas en el literal l) del artículo 216 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, **RESUELVE** expedir lo siguiente:

GUÍA Y PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS EXTERNOS E INTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE SERVICIOS DEL SENAE

Artículo 1.- Expedir la GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE SERVICIOS, denominado SENAE-GO-3-8-001-V1, adjunta al presente como Anexo 1, con el objeto de que se conozca el detalle del procedimiento a seguir por los actores intervinientes en la gestión de requerimientos externos a través del Portal de Mesa de Servicios del SENAE.

Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0041-RE**Guayaquil, 15 de abril de 2021**

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación.- La presente resolución regula la atención que brinda el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, a través del portal de mesa de servicios (<https://mesadeservicios.aduana.gob.ec/otrs/customer.pl>), respecto a los requerimientos realizados por los usuarios externos y de la atención brindada por el servidor aduanero.

Artículo 3.- Definiciones.- Para efectos de la aplicación de la presente resolución, se establecen las siguientes definiciones:

- **Consultas generales de procesos aduaneros.-** Son aquellas peticiones que no requieren de un documento digitalizado para ser atendidas, mismas que son ingresadas en el portal de mesa de servicios por los usuarios externos, según el catálogo de trámites y/o servicios, a fin de que sean atendidas por las áreas competentes de la administración aduanera.
- **Portal de mesa de servicios.-** Herramienta informática del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador que es utilizada como canal de atención de requerimientos, conforme al catálogo de trámites y/o servicios desarrollado para el efecto.
- **Reporte de incidente en Ecuapass.-** Corresponde a las consultas que versan sobre un evento no planificado que causa una interrupción en la operación normal del sistema informático Ecuapass.
- **Recepción de documentos y solicitudes.-** Son aquellas peticiones que requieren de un documento firmado electrónicamente para ser atendidas e ingresadas en el portal de mesa de servicios por los usuarios externos, a fin de que el área de secretaría de la Dirección General y de las Direcciones Distritales, según corresponda, las registre en el Sistema de Gestión Documental Quipux para la atención del área competente. Quedan excluidas las peticiones que versen sobre consultas de carácter normativo.
- **Ticket.-** Es un número que genera el portal de mesa de servicios con el cual se identifica el requerimiento desde su ingreso hasta su atención efectiva.

Artículo 4.- De los requerimientos.- Los requerimientos que pueden realizarse a través del portal de mesa de servicios, según catálogo de trámites y/o servicios, estarán relacionados a reporte de incidente en el sistema informático aduanero (Ecuapass), recepción de documentos y solicitudes, y consultas generales de procesos aduaneros.

Para el caso del reporte de incidentes en Ecuapass, los requerimientos se derivarán automáticamente a la Jefatura de Análisis Funcional.

Para el caso de recepción de documentos y solicitudes, el usuario externo deberá escoger el área que atenderá su petición, pudiendo ser el área de secretaría de la Dirección General o de las Direcciones Distritales, según corresponda.

Para el caso de consultas generales de procesos aduaneros, dependiendo del motivo seleccionado por el usuario externo, éstos se derivarán automáticamente al área competente en atenderlos.

Artículo 5.- Administrador del portal de mesa de servicios.- El administrador del portal de mesa de servicios será el Jefe de Análisis Funcional, quien será el encargado de realizar el seguimiento para la atención de los mismos en el término establecido, sin perjuicio de la obligación de los servidores de área, encargados de la atención de tickets, en cumplir con el tiempo de atención establecido en la presente resolución.

Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0041-RE**Guayaquil, 15 de abril de 2021**

Así también, el Jefe de Análisis Funcional soportará de forma pertinente para que las áreas den la atención debida dentro del marco de sus competencias.

Artículo 6.- Asignación de los tickets.- En los casos en los cuales un ticket sea asignado por error a un área a la que no le corresponde su atención, ésta deberá re direccionar el mismo a la Jefatura de Análisis Funcional, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, para el efecto deberá registrar la justificación indicando el motivo por el cual no es competente en atenderlo.

Artículo 7.- Tiempos para la atención de reporte de incidentes en Ecuapass y consultas generales de procesos aduaneros.- Los reportes de incidentes en Ecuapass y las consultas generales de procesos aduaneros deberán ser atendidas en el término máximo de dos (2) días hábiles, contados desde que el ticket ingresó al área encargada de su atención. En caso de que no se pueda cumplir con el término establecido, el servidor aduanero a cargo de la atención de los mismos, deberá previa autorización de su jefe inmediato, informar al usuario externo dentro de los dos (2) días hábiles, el motivo y las acciones que se realizarán, debiendo informar diariamente los avances realizados o indicando que aún se encuentra en análisis su petición.

En los casos en que se haya solicitado al usuario externo una aclaración a su requerimiento, y de no haberse obtenido una respuesta en el día hábil siguiente, se dará por culminada la petición realizada.

Las Direcciones Nacionales, Técnicas y Jefatura de Atención al Usuario, a través de informes mensuales comunicarán a las Subdirecciones Generales, los tiempos de atención de los tickets recibidos en relación a los reportes de incidentes en Ecuapass y las consultas generales de procesos aduaneros.

Artículo 8.- Tiempos de recepción de documentos y solicitudes.- Una vez receiptados los documentos y solicitudes a través del portal web de mesa de servicios, por parte de la Secretaría General de la Dirección General o de las Direcciones Distritales del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador deberá máximo hasta el día hábil siguiente al de su recepción, proceder con su respectivo registro en el Sistema de Gestión Documental Quipux, para la atención y pronunciamiento de la autoridad competente.

Artículo 9.- Validez Legal.- Las respuestas que se otorguen a través del portal de mesa de servicios, serán referenciales, no vinculantes, y no podrán ser utilizadas como sustento legal para el rechazo o autorización de algún trámite aduanero en particular.

Cada dirección del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador es responsable del cumplimiento de sus atribuciones y responsabilidades establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

Artículo 10.- De los documentos originales.- Respecto de los requerimientos o solicitudes que se remitan a través del portal de mesa de servicios, el SENAE podrá requerir los documentos originales y cualquier otra documentación necesaria y pertinente dentro de sus controles, así como durante la atención del trámite o después de su finalización.

Artículo 11.- Reserva de la información.- Los servidores del SENAE que deban conocer y

Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0041-RE**Guayaquil, 15 de abril de 2021**

procesar requerimientos, mantendrán absoluta reserva de la información a la que accedan, la misma que será utilizada exclusivamente para los fines legales e institucionales correspondientes, pudiendo ser sancionados conforme al marco normativo aplicable en caso de incumplimiento.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Las consultas de carácter normativo aduanero deberán ser ingresadas a través del Sistema de Gestión Documental Quipux (<https://gestiondocumental.gob.ec/#>), pudiendo el sujeto pasivo utilizar su usuario y clave de dicho sistema, debiendo la consulta ser firmada electrónicamente. En el caso, de que el consultante no disponga de usuario y clave en el Sistema de Gestión Documental Quipux, podrá presentar las consultas de forma física ante la Dirección de Secretaría General del SENAE.

En ambos casos se deberá cumplir con lo establecido en los artículos 135 y 136 del Código Tributario, en cuanto a los requisitos para la absolución de consultas.

SEGUNDA.- Los escritos que guarden relación con la tramitación y sustanciación de reclamos y/o recursos administrativos deberán ser ingresados a través del Sistema de Gestión Documental Quipux (<https://gestiondocumental.gob.ec/#>), debiendo utilizar su usuario, clave de dicho sistema, y firma electrónica.

En el caso, de que el reclamante o recurrente no disponga de usuario, clave y firma electrónica para uso del Sistema de Gestión Documental Quipux, podrá optar por la presentación de los escritos que guarden relación con la tramitación y sustanciación de reclamos y/o recursos administrativos, de forma física con los soportes documentales del caso, a través de las ventanillas físicas de las Direcciones de Secretaría General del SENAE, para la atención de la autoridad competente, según corresponda.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ÚNICA.- Durante el término de cuarenta (40) días hábiles, contados a partir de la vigencia de la presente resolución, se mantendrán los dos esquemas para el reporte de incidentes en Ecuapass, recepción de documentos y solicitudes, y consultas generales de procesos aduaneros, es decir, mediante el uso del correo electrónico (mesadeservicios@aduana.gob.ec) y la plataforma web de mesa de servicios (<https://mesadeservicios.aduana.gob.ec/otrs/customer.pl>).

Posterior al plazo expuesto, únicamente se encontrará habilitada la nueva plataforma web, portal de mesa de servicio, para el reporte de incidentes en Ecuapass, recepción de documentos y solicitudes, y consultas generales de procesos aduaneros.

DISPOSICIONES FINALES

Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0041-RE

Guayaquil, 15 de abril de 2021

PRIMERA.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

SEGUNDA.- Notifíquese del contenido de la presente Resolución a las Subdirecciones Generales, Direcciones Nacionales, Direcciones Distritales del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

TERCERA.- Encárguese a la Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnología de la Información del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, para que a través de la Dirección de Tecnología de Información, proceda con la supervisión de forma continua del portal de mesa de servicios, con el objeto de evaluar el funcionamiento adecuado y permanente, así como su mejora continua.

CUARTA.- Encárguese a la Dirección de Secretaría General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador el formalizar las diligencias necesarias para la difusión y publicación de la presente en el Registro Oficial y en la Gaceta Tributaria.

QUINTA.- Encárguese a la Dirección de Tecnologías de la Información del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, la publicación de la presente resolución en la web institucional y en el Sistema de Administración del Conocimiento (SAC).

Dado y firmado en el despacho de la Dirección General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, en la ciudad de Santiago de Guayaquil.

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Andrea Paola Colombo Cordero
DIRECTORA GENERAL

Anexos:

- Anexo 1 -> GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE SERVICIOS SENAE-GO-3-8-001-V1-signed

Copia:

Señor Ingeniero
David Mussolini Chaug Coloma
Director de Mejora Continua y Normativa

Señora Magíster
Julissa Liliana Godoy Astudillo
Jefe de Política y Normativa Aduanera

Señorita Ingeniera
María Fernanda Cadena Fiallos
Analista de Mejora Continua y Normativa

Señor Magíster
José Gonzalo Pincay Sánchez
Jefe de Calidad y Mejora Continua

Ingeniero



Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0041-RE

Guayaquil, 15 de abril de 2021

Marcos Javier Tenemaza Álvarez
Analista de Mejora Continua y Normativa

Señora Ingeniera
Nathaly Elizabeth Varas Montesdeoca
Asesora 2

mc/jg/dmcc/ae/av