



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Dirección de Investigación y Postgrados

Análisis de la Gestión de Notificación del Servicio Nacional de
Aduana (SENAE) Distrito Esmeraldas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magister
en Administración de Empresas mención Planeación

AUTOR: ING. FREDY PAÚL VERA MORÁN

ASESOR: MGT. Francisco Mila Carvajal

Esmeraldas, Ecuador, julio, 2017

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de **MÁSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MENCIÓN EN PLANEACIÓN**

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Análisis de la Gestión de Notificación del Servicio Nacional de Aduana (SENAE) en el Distrito de Esmeraldas

Ing. Fredy Paúl Vera Morán

Mgt. Francisco Mila Carvajal f. _____
ASESOR DE TESIS

Mgt. Mario Armas Arias Arias f. _____
LECTOR 1

Mgt. Orlin Alava Chila f. _____
LECTOR 2

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez f. _____
CORDINADORA DE POSTGRADO

Mgt. Maritza Demera Mejía f. _____
SECRETARIA GENERAL
PUCE ESMERALDAS

Esmeraldas, Ecuador, julio, 2017

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, PAÚL VERA portador de la cédula de ciudadanía No. 1717178824 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magister en Administración de empresas mención Planeación son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

PAÚL VERA MORÁN

CI: 1717178824

CERTIFICACIÓN

Yo Mgt. Francisco Mila Carvajal, en calidad de Director de Tesis, certifico haber revisado que el trabajo cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

Mgt. Francisco Mila Carvajal

DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

A mi esposa por ser siempre esa persona incondicional que está apoyándome en cada meta trazada, a mis hijos, y a mis hermanas, para que sirva de ejemplo de que lo que te propones en la vida, más la bendición de Dios, si lo realizas con pasión y disciplina lo lograrás.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, "...porque separados de mí, nada podéis hacer...." S. Juan 15-5, a mi esposa por su apoyo incondicional, a mis padres por inculcarme ese deseo de superación continua, a mis suegros y a mis compañeros de trabajo por su ayuda.

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad la Gestión de Notificación del Distrito del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador- Distrito Esmeraldas, se está llevado a cabo conforme la normativa vigente, sin embargo, al realizar controles internos y seguimientos de que acto administrativo ha sido notificado, en que forma y en qué estado se encuentra, es muy difícil determinarlo.

Para la presente investigación se ha utilizado el método Inductivo-deductivo, el tipo de investigación aplicada y como herramienta, la entrevista a los funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE) Distrito Esmeraldas, así como también se obtuvo información bibliográfica para el análisis.

Se encontró que, la falta de notificación de un acto administrativo conlleva a inconvenientes legales tanto para la administración como lo es el silencio administrativo, como para el administrado que estaría en indefensión por el solo hecho de desconocimiento, tomando en cuenta también las posibles sanciones para el funcionario a cargo de la notificación en caso de omisión.

El acto administrativo tiene carácter de decisión o resolutivo (Bermúdez, 2010, párr.17); se coincide con este principio puesto que es universal, la legalidad de un acto administrativo surte efecto solo si es notificado, lo cual coincide también con la investigación de (García,2010, párr.4); Los Actos Administrativos no tendrán efecto jurídico sin su notificación.

En la actualidad no existe un procedimiento documentado del proceso de notificación, ni un sistema informático en donde se lleve un control adecuado y en tiempo real, del estado del trámite a ser notificado.

Por tanto, esta investigación procura presentar un nuevo esquema para la gestión de las notificaciones de actos administrativos de la Dirección Distrital de Esmeraldas (DDE) del SENA E.

ABSTRAC

At present, the Notification Management of the District of the National Customs Service of the Ecuador-Esmeraldas District, is carried out in accordance with current regulations, however, in carrying out internal controls and follow-up of what the government has been notified, in Which forms and in what state it is, is very difficult to determine.

For the present research, the Inductive-deductive method, the type of applied research and as a tool, the interview with the officials of the Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE) District Esmeraldas, as well as bibliographical information were also obtained for the analysis.

It was found that the lack of notification of an administrative act entails a legal disadvantage for both administration and administrative silence, and for the government that is in the exclusion for the sole act of ignorance, taking into account also the possible sanctions For The official of charge of the notification in case of omission.

The administrative act has a decision or resolution (Bermudez, 2010, para. 17); It coincides with this principle since it is universal, the legality of an administrative act only effect is notified, which also coincides with the investigation of (García, 2010, para. 4); The Administrative Acts will have no legal effect without its notification.

At present there is no documented procedure of the notification process, nor a computer system in which an adequate and real-time control of the status of processing is carried out.

Therefore, the search for a new scheme for the management of notifications of administrative acts of District Direction of Esmeraldas (DDE) of SENAE.

PALABRAS CLAVES

Actos Administrativos - Gestión de Notificación – Mejora continua – Proceso.

KEYWORDS

Administrative Acts - Notification Management - Continuous Improvement - Process.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO 1.....	1
Introducción y Objetivos.....	1
Problema.....	3
Problema General.....	4
Problemas específicos.....	4
1.1 Justificación.....	4
1.2. Marco teórico de la investigación.....	6
1.2.1.1 Círculo de Deming.....	7
1.2.1.2 Direccionamiento Estratégico.....	7
1.2.1.3. Proceso Definiciones.....	8
1.2.1.4. Clasificación de los procesos.....	9
1.2.1.5. Según su complejidad los procesos, se clasifican en:.....	9
1.2.2 Fundamentación legal.....	11
1.2.2.1 Normativa Administrativa – Tributaria.....	12
1.2.2.2 Normativa Interna de la Institución SENA.....	13
1.2.3 Revisión de estudios previos.....	13
Objetivos.....	15
Objetivo general:.....	15
Objetivos específicos:.....	15
CAPÍTULO 2.....	16
Metodología.....	16
2.1 Método Inductivo - Deductivo.....	16
2.2 Tipo de Investigación.....	16
2.4 Fuentes de información científica.....	17
2.5 Población y muestra.....	18
2.7. Técnicas e instrumentos de investigación.....	19
2.7.1. Entrevista.....	19
CAPÍTULO 3.....	20
Análisis e interpretación de los resultados.....	20
3.1. Descripción de la muestra.....	20
3.2 Análisis y descripción de resultados.....	20

3.2.1. Situación Actual	20
3.2.2. Estructura Organizacional.....	20
3.2.3. Análisis del Proceso de Notificación del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador Distrito Esmeraldas.....	36
3.2.4. Factores observados en el Departamento Jurídico	37
3.2.5. Factores observados en el Departamento Administrativo Financiero	37
3.2.6. Factores observados en el Departamento Zona Primaria	38
3.2.7. Factores observados en el Departamento Despacho	39
3.2.8. Factores observados en el Departamento Documentación y Archivo.....	40
3.4.2 Herramienta Informática S.R.I.	42
3.4.3 Proceso Notificación S.R.I.	42
3.4.4 Personal Utilizado	43
3.4.5 Recursos Utilizados en el Proceso de Notificaciones del S.R.I.....	43
3.4.7 Extracto del Procedimiento de Gestión de Notificaciones del SRI.	44
3.5.1. Tipos de Notificación.....	50
3.5.2 Formas de Notificación del SENAE	50
3.5.3 Recursos del Proceso de Notificación	52
3.4.5 Comparativo entre los procesos de notificación entre SENAE y SRI.....	55
CAPÍTULO 4.....	56
Discusión.....	56
CAPÍTULO 5.....	58
Conclusiones y Propuestas.....	58
5.1 Conclusiones	58
5.2 Propuestas.....	59
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	60
ANEXO.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Título de Tablas	pág.
1. Población y Muestra.....	18
2. Cantidad de documentos para Notificación.....	23
3. Indicadores Gobierno por Resultado (GPR).....	24
4. Metas Zona Primaria.....	26
5. Cantidad de Actos Administrativos Zona Primaria.....	28
6. Metas Despacho.....	28
7. Cantidad de Actos Administrativos Despacho.....	29
8. Metas Regímenes Especiales y Garantías.....	30
9. Cantidad de Actos Administrativos Regímenes Especiales y Gratías.....	31
10. Metas Exportaciones.....	32
11. Cantidad de Actos Administrativos Jurídico.....	33
12. Criterios de observación.....	36
13. Factores observados en el Departamento Jurídico.....	37
14. Factores observados en el Departamento Administrativo Financiero.....	37
15. Factores observados en el Departamento Zona Primaria.....	38
16. Factores observados en el Departamento Despacho.....	39
17. Factores observados en el Departamento Documentación y Archivo.....	40
18. Extracto del Procedimiento de Gestión de Notificaciones del SRI.....	45
19. Indicadores de Desempeño del Proceso- SRI.....	47
20. Comparativo entre los procesos de notificación entre SENAE y S.R.I.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Título de Figuras	pág.
1. Estructura Organizacional SENA E.....	21
2. Estructura Organizacional Dirección Distrital de Esmeraldas.....	22
3. Número de documentos a notificar 2014-2016.....	25
4. Tipo de documentos generados en Zona Primaria.....	27
5. Tipo de documentos generados en Aforo.....	29
6. Tipo de documentos generados en regímenes y garantías.....	31
7. Tipo de documentos generados en Jurídico.....	33
8. Total Documentos a ser notificados SENA E DDE.....	36
9. Total por Departamentos.....	36
10. Total notificaciones anuales SRI.....	41
11. Caracterización del Proceso- SRI.....	44
12. Flujo del Proceso del SENA E-DDE.....	53
13. Caracterización del Proceso- SENA E.....	54

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

La gestión por procesos es una herramienta administrativa, por ende, su evolución histórica está ligada a las teorías de la administración, es así como en esta evolución del pensamiento administrativo en 1954, se ve plasmada en la escuela neoclásica de Peter Druker, considerado por muchos el padre de la administración, su teoría se basa en la administración por objetivos.

Entre 1957 y 1960, se evidenció la fuerza de la teoría del comportamiento con Herbert Alexander Simón y “su enfoque se traslada, de la estructura organizacional a los procesos y las interacciones organizacionales manteniendo el énfasis en las personas de las teorías de las relaciones humanas” (López, 2008, p.3).

Se evidencia que no es hasta después de la segunda guerra mundial, que los países entraron en la apertura de sus economías al mercado mundial, esto obligó a las empresas a mejorar sus técnicas de administración de bienes y servicios y así enfrentar los retos del mercado mundial y su globalización. Por tanto, la alta directiva de una organización debe diseñar una estructura que permita cumplir con la misión y visión planificadas. La aplicación de la gestión por procesos se ha utilizado como una de las herramientas de mejora en cualquier tipo de organización. Entendiéndose por proceso a toda actividad, o conjunto de estas, que utilizan recursos y controles y transforman elementos de entrada en resultados.

La gestión por procesos es un tema relativamente nuevo en el país, en la organización de la administración pública es a partir del 2012, con la suscripción del Acuerdo N° 784, de la Norma Técnica de Gestión de Procesos, actualmente derogada por el Decreto N° 1580, suscrito por la Secretaría Nacional de la Administración Pública, en la cual manifiestan a las instituciones de la administración pública que reorganicen las mismas en

función de la mejora de sus procesos, con un enfoque que brinde productos y servicios de calidad centrados en el ciudadano.

Este decreto define que un proceso: “Es una serie de actividades definibles, repetibles, predecibles, y medibles que llevan a un resultado útil para un cliente interno o externo. Los procesos se interrelacionan en un sistema que permite a la institución agregar valor a sus clientes” (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2013, p.9).

Las instituciones que conforman la administración pública necesitan en el cumplimiento de sus funciones, tomar decisiones administrativas que resuelvan las necesidades de los ciudadanos, y de esta manera solucionar inconvenientes entre el Estado y los administrados. Por lo tanto, dicho acto administrativo no tendrá efecto jurídico si no es notificado al administrado, es decir, dar a conocer las determinaciones o resoluciones hechas por la administración.

Según la Real Academia Española (2016) define Notificar como: “Dar noticia de algo o hacerlo saber con propósito cierto. Comunicar formalmente a su destinatario una resolución administrativa o judicial”.

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE), es la institución estatal responsable del control del ingreso y salida de las mercancías, medios de transportes, unidades de carga, como lo señala el Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones: “Sujeto activo de la obligación tributaria aduanera es el Estado, por intermedio del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador” (COPCI, 2010, art.111.a), tiene a su cargo todas las notificaciones de los actos administrativos, oficios o resoluciones que se genere por parte de los Distritos o Direcciones. En el Distrito de Esmeraldas, la cantidad de actos a ser notificados ha ido en aumento, este proceso únicamente está a cargo del área de secretaría.

PROBLEMA

La notificación de los documentos se realiza en base a lo que indica la normativa tributaria, pero se desconoce en muchas áreas el proceso de notificación en el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador en la Dirección Distrital de Esmeraldas.

Por el acercamiento del investigador se parte de la experiencia y observación de la inadecuada gestión del proceso de notificación.

La falta de notificación de un Acto Administrativo conllevaría a dos situaciones; por parte de la administración se genera el silencio administrativo e incumplimiento del debido proceso y por parte del administrado se recae una posible indefensión.

A nivel interno podrían tener errores en el registro de las notificaciones de manera ordenada y controlada, sin tener una trazabilidad real de la notificación de un documento en particular. Se han establecido varias circulares, o normas de control interno, para la notificación de los documentos, sin embargo, esto podría no ser suficiente para el adecuado control de la trazabilidad de los mismos. Puesto que la falta de acción al notificar ocasiona inconvenientes legales tanto a los funcionarios como a los usuarios.

La forma de búsqueda para saber si realmente fue o no notificado un documento podría ser engorrosa. Si no existe un sistema informático donde se puedan registrar los documentos a ser notificados para realizar la trazabilidad de los mismos y conocer en tiempo real cual es el estado de una determinada notificación.

A todo esto, surge la interrogante a dar solución en la presente investigación.

Problema General

¿Cuál es la situación actual de la Gestión de Notificación del Servicio Nacional de Aduana (SENAE) Distrito Esmeraldas?

Problemas específicos

¿Cuáles son los actos administrativos para notificar en el SENAE-DDE, durante el período 2014-2016?

¿Cuáles son las herramientas, instrumentos o mecanismos para realizar una gestión de notificación?

¿Cuál es el proceso que se debería aplicar para realizar una gestión efectiva de notificación de documentos?

1.1 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación permitirá conocer y analizar la realidad actual del proceso de notificación del Servicio nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) en el Distrito Esmeraldas, que actividades componen dicho proceso y quien es el responsable de estas. Se plantearon objetivos que permitieron despejar la interrogante al problema estableciendo el objetivo general: Analizar el sistema de Gestión de Notificación de la Dirección Distrital de Esmeraldas, para determinar las debilidades que presenta la administración en este proceso y proponer mejoras al mismo.

El estudiar un proceso de notificación es tan importante como cualquier proceso administrativo que requiere un orden establecido, un registro estandarizado y una forma específica de realizar las actividades para que se facilite a la trazabilidad de la documentación notificada, ya que el omitir la notificación de un documento genera demoras y reprocesos en los demás casos, inclusive problemas legales (silencio administrativo), ocasionando incremento de tiempos, es en esta situación que se vuelve sumamente importante la aplicación de este estudio, de manera que será una

herramienta para la toma de decisiones de parte de las autoridades del SENA, la forma estandarizada de indicar cuáles serán las, políticas y actividades que debe contener el proceso de gestión de notificación.

El análisis del proceso de notificación de la Dirección Distrital de Esmeraldas se plantea como una opción viable que beneficiaría al SENA, este estudio es nuevo en la institución ya que no existen investigaciones previas realizadas para el mejoramiento del proceso de Gestión de Notificaciones del Distrito de Aduanas de Esmeraldas. Esta investigación busca proporcionar un proceso de gestión de notificación que funcione de manera efectiva, generando la disminución de costos y tiempos en sus procesos, factores fundamentales que facilitarán el cumplimiento de los índices propuestos por la administración para el cumplimiento de sus objetivos.

La presente investigación beneficiaría a los siguientes sectores:

- Al SENA, de forma que la presente investigación proporcionará importantes resultados y conclusiones que sirven para la toma de decisiones por parte de los responsables, como la corrección del proceso y propuestas para la aplicación correcta de la normativa en perspectiva del beneficio de los involucrados, generando la disminución de costos y tiempos en sus procesos, factores fundamentales que facilitarán el cumplimiento de los índices propuestos por la administración para el cumplimiento de sus objetivos.
- A la colectividad de Esmeraldas y del Ecuador, puesto que con la mejora de este proceso se cumple lo estipulado en el art. 227 de la constitución: “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”. (Asamblea Constituyente, 2010, art. 227)

1.2. Marco teórico de la investigación

1.2.1 Fundamentación Teórica Conceptual

La administración en el pasado se interesaba en la organización del esfuerzo operativo, sin embargo, en la primera mitad del siglo XX, March y Simón hacían hincapié en los principios administrativos generales aplicables a los altos niveles de la organización, esto se conoce como la Teoría del Proceso Administrativo.

Este proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas como son: planificación, organización, dirección y control.

Para entender la evolución que ha tenido las teorías del proceso administrativo, se debe analizar el concepto de la gestión por procesos, misma que se basa en la Teoría de Sistemas, esta se muestra en tres premisas básicas:

- Los sistemas existen dentro de sistemas.
- Los sistemas son abiertos y son caracterizados por un proceso de intercambio infinito con su ambiente, que son los otros sistemas. Cuando el intercambio cesa, el sistema se desintegra
- Las funciones de un sistema dependen de su estructura (Camilche, 2012).

Por lo que se puede definir que un sistema son diversas actividades, que requieren de funciones básicas, las cuales cada una por su parte no dan un beneficio a la organización, se hace necesario la integración para lograr mejores resultados en función de un objetivo común, esto se denomina sinergia, es decir, un todo es algo más que la suma de sus partes, si se aplica desde la óptica de la organización se puede deducir, que trabajando en cooperación las múltiples áreas de una organización son más productivas que si trabajaran aisladamente.

Esta teoría se complementa con el mejoramiento continuo de los procesos dentro de una organización como lo indica Deming.

1.2.1.1 Círculo de Deming

Bernal (2013) Cree que el Círculo de Deming constituyen: “[...]”los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad” (párr.2).

Es una herramienta de la mejora continua; esta se basa en un ciclo de 4 pasos: Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Act). Es común usar esta metodología en la implementación de un sistema de gestión de la calidad, de tal manera que, al aplicarla en la política y objetivos de calidad, así como en la red de procesos, la probabilidad de éxito es mayor.

Considerando esta teoría como una gestión necesaria en el ámbito de aplicación de cualquier mejora en un proceso determinado, y de esta manera estar buscando siempre el fortalecimiento de los procedimientos.

Al revisar los procesos en una organización se hace necesario indicar que todo parte del direccionamiento que le den los directivos, por lo que se debe conocer que indica la bibliografía a cerca del Direccionamiento Estratégico.

1.2.1.2 Direccionamiento Estratégico

Las estrategias son la base de cualquier tipo de administración, esta palabra ha sido utilizada mucho en el ámbito militar, político y empresarial e inclusive en el campo institucional de la administración pública.

Al aplicar esta teoría es cuando nacen los sistemas, puesto que lo que se requiere es que todo lo que conforma una empresa funcione sincronizadamente.

Para que un sistema funcione se necesitan los siguientes elementos de acuerdo a lo que señala Bucheli:

1. **Entradas (inputs):** Todo sistema recibe del exterior insumos necesarios para funcionar, ya que ningún sistema es autosuficiente.
2. **Operación:** Todo sistema procesa sus entradas a través de subsistemas.
3. **Salidas (outputs):** Todo sistema coloca en el ambiente externo el resultado de sus operaciones.
4. **Retroalimentación:** Mecanismo sensor que detecta las desviaciones que deben corregirse para alcanzar los objetivos. (2015, p. 4)

Se deduce entonces que, un sistema es la unión de varios procesos el cual encierra un sin número de actividades y responsables, por lo que resulta necesario identificar las definiciones de lo que en si significa un proceso.

1.2.1.3. Proceso Definiciones

Proceso. - Es la acción de hacer algo paso a paso con la finalidad de controlar y mejorar continuamente, como lo describe: (Anónimo, 2006): *“Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico”, Así como también en la Real Academia española, lo definen como la “Acción de ir hacia adelante [...]”.*

Proceso según Norma ISO: *“un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”* (Gonzales, 2013)

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. (Reyes, 1990)

Proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que emplea insumos, les agrega valor y suministra un producto o servicio a un cliente interno o externo. En otras palabras, “por proceso queremos decir sencillamente una

serie de actividades que, tomada conjuntamente, producen un resultado valioso para el cliente” (Espe, 2006)

1.2.1.4. Clasificación de los procesos

Procesos gobernantes o de dirección: se denominan a los procesos gerenciales de Planificación y Control, entre estos tenemos por ejemplo a los procesos de:

- Planificación Financiera
- Desdoblamiento de la estrategia

Procesos operativos, de producción o institucionales: sirven para obtener el producto o servicio que se entrega al cliente mediante la transformación física de recursos, ejemplo:

- Desarrollo de productos
- Servicio al cliente
- Formación profesional

Procesos de apoyo (staff), habilitantes o de la empresa: tienen como misión contribuir a mejorar la eficacia de los procesos operativos. Aquí se incluyen los procesos:

- Administrativo
- Financiero
- De gestión de recursos humanos
- De mantenimiento, etc.

1.2.1.5. Según su complejidad los procesos, se clasifican en:

- ✓ Macroproceso
- ✓ Proceso
- ✓ Subproceso (Anónimo,2008)

Según Bucheli, los tipos de procesos se clasifican en: “De acuerdo a la gestión de una organización, los procesos se dividen en Estratégicos, Operativos y de Apoyo” (2015, p11).

De acuerdo a lo analizado previamente, se desprende que un proceso es el conjunto de actividades interactuando entre si de una manera sistemática, que deben cumplirse para obtener un resultado, así como también se denota que un proceso debe ser evaluado y medido para ser mejorado.

Procedimiento Forma específica de llevar a cabo una actividad dentro de una normativa establecida.

Por lo que se deriva que el procedimiento es el detalle documentado de un proceso a nivel de actividades.

Por su parte en toda organización debe existir un procedimiento documentado a cerca de un proceso administrativo específico, en el presente estudio, se investiga a cerca del proceso de notificación de los actos administrativos.

Acto Administrativo

Son todas aquellas resoluciones u oficios que determinan una acción o proceso a cumplir desde la administración pública hacia el administrado: “[...]toda declaración unilateral efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales de forma directa[...]” (ERJAFE, 2010 art. 65).

Notificación

La palabra notificación proviene en su etimología de “notio” que quiere decir conocer. En el caso de las decisiones judiciales, para que éstas sean conocidas por las partes, sus letrados o los terceros interesados, se requiere que sean notificadas.

Es la acción por el cual se da a conocer una resolución administrativa, mismas que las instituciones públicas están obligadas a realizarlas en virtud del cumplimiento del debido proceso, es decir un instrumento que formaliza una comunicación y le da carácter jurídico al acto notificado, como lo define Larico (2014): “Es el acto jurídico procesal mediante el cual el Órgano jurisdiccional pone en conocimiento de las partes las resoluciones dictadas por su Juzgado” (párr.2)

Comunicar formalmente a su destinatario una resolución administrativa o judicial.

Tipos de Notificación. - Según la clasificación de la normativa ecuatoriana son las siguientes:

- ✓ En persona;
- ✓ Por boleta;
- ✓ Por correo certificado o por servicios de mensajería;
- ✓ Por la prensa;
- ✓ Por oficio, en los casos permitidos por este Código;
- ✓ A través de la casilla judicial que se señale;
- ✓ Por correspondencia postal, efectuada mediante correo público o privado,
- ✓ Por constancia administrativa escrita de la notificación,
- ✓ En el caso de personas jurídicas o sociedades o empresas sin personería jurídica
- ✓ Por el medio electrónico. (Código Tributario, 2008, art107.)

1.2.2 Fundamentación legal

La Constitución de la República del 2008, garantiza a las personas el derecho al debido proceso, entre otras: “1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes.”; “7. Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa” (Constitución de la República del Ecuador, 2010, art. 76).

1.2.2.1 Normativa Administrativa – Tributaria

Las normas de control, según la Contraloría General del Estado. “El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control” (Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, 2014, p.3).

Para que un acto administrativo tenga efecto jurídico debe ser notificado según lo indica el ERJAFE; “Todo acto administrativo debe ser notificado para que tenga validez jurídica”. Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva (ERJAFE)

Ahora bien, la normativa administrativa obliga a las entidades públicas a notificar, siguiendo el debido proceso para que el administrado no caiga en indefensión, esto debe hacerse en persona y en su domicilio, pero si no se puede realizar de esa manera, se lo realizará por otros medios, lo cual debe ser debidamente probado en el proceso, como por ejemplo las notificaciones realizadas por prensa, los tipos de notificación, así como los cómputos para los plazos legales, se rigen según lo indicado en el Código Tributario.

Una de las formas de notificación sugiere la notificación vía correo electrónico, previamente el administrado deberá indicar el mismo, (Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, 2002).

La omisión de la notificación de un acto administrativo, sugiere la acción de silencio administrativo, como lo indica el Código de Procedimiento Civil en su artículo 73.

1.2.2.2 Normativa Interna de la Institución SENA E

En la Norma de Control Interno del Distrito del SENA E Esmeraldas, indica:

La falta de constatación de la notificación del acto administrativo, podría incurrir en nulidad jurídica del mismo. Así mismo la omisión de un acto de notificación acarrea perjuicio para el funcionario que no notificó el acto a su cargo, lo cual podría conllevar a sanciones. Circular Nro. SENA E-DDE-2014-0001-C, (SENA E, 2014, p.2)

1.2.3 Revisión de estudios previos

En lo que respecta a actos administrativos en su contextualización en sí, sugiere que es la toma de una decisión por parte del Estado a través de sus instituciones hacia el administrado como lo manifiesta Bermúdez en su investigación acerca del estado actual del control de legalidad de los actos administrativos, en Chile, concluye:

Resulta fundamental dentro del concepto de acto administrativo el carácter de decisión o resolutivo que éste tiene. Ello quiere decir que a través del acto administrativo lo que hace la Administración del Estado es tomar una decisión de aplicación del ordenamiento jurídico a un caso concreto en una determinada forma (Bermúdez, 2010, párr.17).

Los Actos Administrativos no tendrán efecto jurídico sin su notificación, como lo indica, García, en su investigación Notificaciones Legales:

Las normas administrativas establecen la obligación de notificar con una actuación de la entidad pública de que se trate, a los interesados en persona y en su domicilio. Esa es la regla. La excepción, cuando no sea posible determinar su domicilio, lo que deberá ser debidamente demostrado en el procedimiento, se lo hará por otros

medios, como las notificaciones hechas por publicaciones por la prensa. (García,2010, párr.4)

El uso de nuevas tecnologías y mejoras en el proceso de notificación es fundamental a la hora de hacer más eficaz y eficiente la notificación de un Acto Administrativo como manifiesta en su estudio acerca de la implementación electrónica en la administración pública peruana, analizando el uso de las tecnologías de la información en el proceso de notificación concluye:

La implementación de la notificación electrónica en la administración pública reduce los tiempos, para que un acto administrativo sea eficaz.

La intervención de un Fedatario Informático en el procedimiento de notificación electrónica otorga un valor legal y probatorio a los actos administrativos generados por el uso de las TIC's, optimizando los tiempos de tramitación y otorgamiento de seguridad legal de la información automatizada y que puede viajar a través de la red. (Segura, 2014).

En cuanto al mejoramiento de procesos es sumamente importante establecer un sistema de gestión de calidad como manifiesta en su estudio:

Es importante establecer un sistema de gestión para la calidad que este claramente orientado a los procesos y a la mejora continua. Pues, las organizaciones lograrán el liderazgo en la medida que tengan la habilidad para mantener la excelencia de sus procesos y se comprometan con el constante desarrollo de sus objetivos, siempre orientados a la satisfacción de sus clientes (Manuel García P., Carlos Quispe A., Luis Ráez G.2003)

Para M. LLANES-FONT, C. L. ISAAC-GODÍNEZ, M. MORENO-PINO, G. GARCÍA-VIDAL, 2014: El enfoque de gestión integrada por procesos, facilita a los actores involucrados de las organizaciones, diseñar e implementar el

sistema integrado normalizado, proporcionando a la alta dirección de un pensamiento sistémico para el análisis y la toma de decisión en sus organizaciones.

Objetivos

Objetivo general:

Analizar la Gestión de Notificación del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador en la Dirección Distrital de Esmeraldas.

Objetivos específicos:

- Identificar los actos administrativos para notificación realizados durante el periodo 2014-2016 en el SENA-E-DDE.
- Conocer el proceso de Notificación de la Dirección Distrital de Esmeraldas.
- Identificar las herramientas, instrumentos y mecanismos que debe contener un sistema de Gestión de Notificación.

CAPÍTULO 2

Metodología

2.1 Método Inductivo - Deductivo

En esta investigación se utilizó el método, Inductivo, puesto que partió de las premisas particulares para obtener conclusiones generales, y el Deductivo, ya que la investigación partió de la observación y recolección de información para luego ser clasificada y así obtener posibilidades de mejora.

2.2 Tipo de Investigación

En el análisis de la gestión de notificación del SENA E en la Dirección Distrital de Esmeraldas se utilizó la investigación descriptiva, en virtud de que se estableció las actividades del proceso para proponer mejoras y resolver la problemática existente al notificar un Acto Administrativo.

2.3 Procedimiento de la Investigación

A través de la aplicación de instrumentos de investigación a los funcionarios del SENA E en el Distrito de Esmeraldas, así como la información estadística y el análisis comparativo con los procesos estandarizados preexistentes.

Al realizar esta investigación se buscó en un principio diagnosticar la gestión de notificación en la Dirección Distrital de Esmeraldas del SENA E, por tanto, su objetivo principal es analizar cómo se está llevando a cabo, en dicho

proceso se ejecutarán varios procedimientos con los que se logrará alcanzar los objetivos propuestos.

En un inicio se buscó información bibliográfica referente al tema a investigar, que permita conocer la problemática objeto de estudio, como la cantidad de notificaciones realizadas en el período comprendido entre 2014 y 2016, por ende se realizó un diagnóstico con diferentes instrumentos mediante cuestionarios previamente elaborados y validados, los cuales nos permitió conocer la situación actual del proceso de notificaciones de los Actos Administrativos emitidos por el SENA E en la Dirección Distrital de Esmeraldas, mismos que son elaborados por los departamentos de Operaciones, Administrativo Financiero y Jurídico, tales como: Oficios, Providencias y Resoluciones.

Posteriormente se ejecutó el análisis de la información obtenida para conseguir las respectivas conclusiones y propuestas conforme a los resultados, a continuación, se presenta los pasos que se cumplieron durante la elaboración del informe final:

- 1.- Paso I: Introducción a los conceptos de Gestión del proceso de Notificación, Procesos Sancionatorios, Reclamos, Actos Administrativos la importancia fundamentación teórica/conceptual
- 2.- Paso II: Definición instrumentos y muestra para la investigación de campo.
- 3.- Paso III: Análisis e interpretación de los resultados.
- 4.- Paso IV: Conclusiones más relevantes

2.4 Fuentes de información científica

Se utilizaron fuentes primarias, secundarias y terciarias, según el siguiente detalle:

- **Primarias:** Las entrevistas son una fuente importante para cumplir los objetivos del presente estudio, ya que tienen como objeto recoger la opinión de los involucrados en el sistema de notificación

- **Secundarias:** Artículos Científicos, Tesis Doctorales, y Libros, son las que brindan información analizada y validada previamente por otros investigadores, con el fin de considerar e interpretar datos secundarios como lo sugiere Arias (2006) Leyes, reglamentos y procedimientos de la Código Orgánico de Comercio e Inversiones.
- **Terciarias:** Las Revistas Científicas, Repositorios y Recopilaciones de Bases de datos, tienen una estructura de mayor rigurosidad para el levantamiento de información.

Las fuentes detalladas están referidas en la sección Bibliográfica conforme las normas establecidas para el efecto.

2.4 Población y muestra

Para la delimitación del universo y muestra se ha considerado los funcionarios a cargo de las actividades concernientes al proceso de notificación de los actos administrativos del SENA, en la Dirección Distrital de Esmeraldas, así como también a funcionarios del Servicio de Rentas Internas de la Dirección Provincia de Esmeraldas.

Tabla N°1

Área	Cargo	Cantidad de Funcionarios
Secretaría	Secretaria- Notificador	1
Dpto. Administrativo Finan.	Asistente	1
Documentación y Archivo	Jefe	1
Operaciones Zona Primaria- Despacho	Técnico Operador	6
Dpto. Jurídico	Abogado – Asistente	3
Dirección de Despacho y Control de Zona Primaria	Director de Despacho y Control Zona Primaria	1
Dirección Distrital	Director Distrital	1
Reclamos SRI	Especialista	1
TOTAL UNIVERSO		15

2.6. Instrumentos

Para llevar a cabo esta investigación se ha considerado las siguientes variables, la primera a desarrollar sería proceso de notificación y se enmarca

en la búsqueda de desplegar el primer objetivo, por esto se enumeró algunos indicadores que permitirán obtener la información requerida como son: situación actual, pasos a seguir, normativa vigente, tipos de notificación, formas de notificación, recursos del proceso, cantidad de notificaciones en el periodo 2014- 2016, la fuente para la obtención de esta información sería el personal del SENA E en la Dirección Distrital de Esmeraldas en la forma detallada en la población, los instrumentos a utilizar serían la entrevista, y a ficha de observación.

Para el desarrollo del segundo objetivo, se consideró la variable Herramienta, Instrumentos y Mecanismos.

Se utilizó la entrevista para la recolección de información, se entrevistó al personal del SENA E Distrito de Esmeraldas, a varios funcionarios de cada departamento, con la finalidad que la información obtenida coadyuve a los resultados de esta investigación.

Así mismo se utilizó la ficha de observación, para la verificación del funcionamiento actual del proceso de Notificación en el Distrito de Esmeraldas

2.7. Técnicas e instrumentos de investigación

2.7.1. Entrevista

Mediante esta técnica se pudo obtener resultados necesarios para el análisis a cerca de la situación a actual de la gestión de notificación en el SENA E-Distrito Esmeraldas, de una forma personalizada consiguiendo información relevante al momento de la consecución de los objetivos de estudio.

La entrevista estuvo estructurada de 10 preguntas abiertas, mismas que se realizaron a los funcionarios del SENA E – DDE y a un funcionario del Servicio de Rentas Internas de la Dirección Provincial de Esmeraldas.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Descripción de la muestra

Los datos analizados a continuación han sido tomados de la base de datos del Servicio Nacional de Aduanas y del Servicio de Rentas Internas, respecto de los trámites atendidos en el período 2014-2016, de igual manera se describieron los resultados de la entrevista realizadas a funcionarios encargados del proceso de notificación de las instituciones públicas antes mencionadas.

Los funcionarios entrevistados fueron los siguientes: la secretaria Distrital, la asistente del departamento Administrativo financiero, seis técnicos operadores, tres de la unidad de Zona Primaria , tres de la unidad de Despacho, dos abogadas aduaneras del dpto. Jurídico y la asistente de este departamento, al Director Distrital, y la Especialistas de la unidad de Reclamos del Servicio de Rentas Internas de la Dirección Provincial de Esmeraldas.

3.2 Análisis y descripción de resultados

3.2.1. Situación Actual

El Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador es la Institución encargada del control y facilitación al comercio exterior, así como también, de la recaudación de los tributos que se generan por las transacciones internacionales.

3.2.2. Estructura Organizacional

Según el Estatuto Orgánico de gestión por Procesos, del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, aprobado mediante resolución: DGN-0282-2011, los procesos se clasifican en:

Los **procesos gobernadores** orientan la gestión institucional a través de la formulación y expedición de políticas, normas, procedimientos e instrumentos que permiten poner en funcionamiento a la organización.

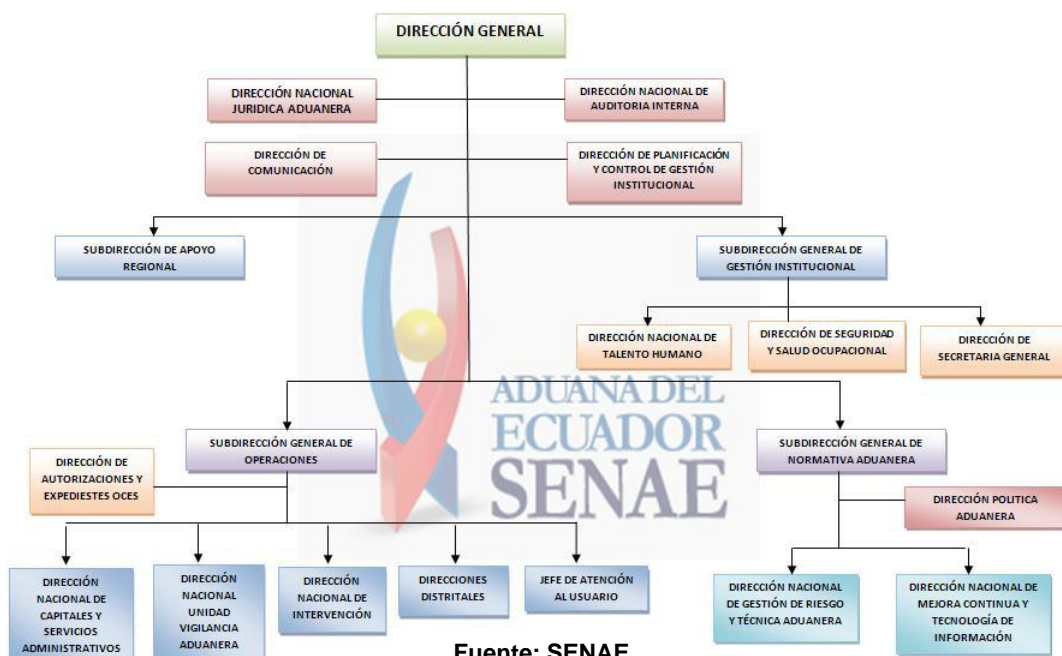
Los **procesos agregadores de valor** generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión institucional.

Los **procesos habilitantes de asesoría y de apoyo** están encaminados a generar productos y servicios de asesoría y apoyo logístico para generar el portafolio de productos institucionales demandados por los procesos gobernantes, agregadores de valor y para ellos mismos, viabilizando la gestión institucional. (SENAE, 2011)

La estructura Orgánica del SENAE, se describe a continuación en la figura 4.1, que indica cómo se encuentra actualmente la organización del SENAE a nivel Nacional:

Estructura Organizacional SENAE

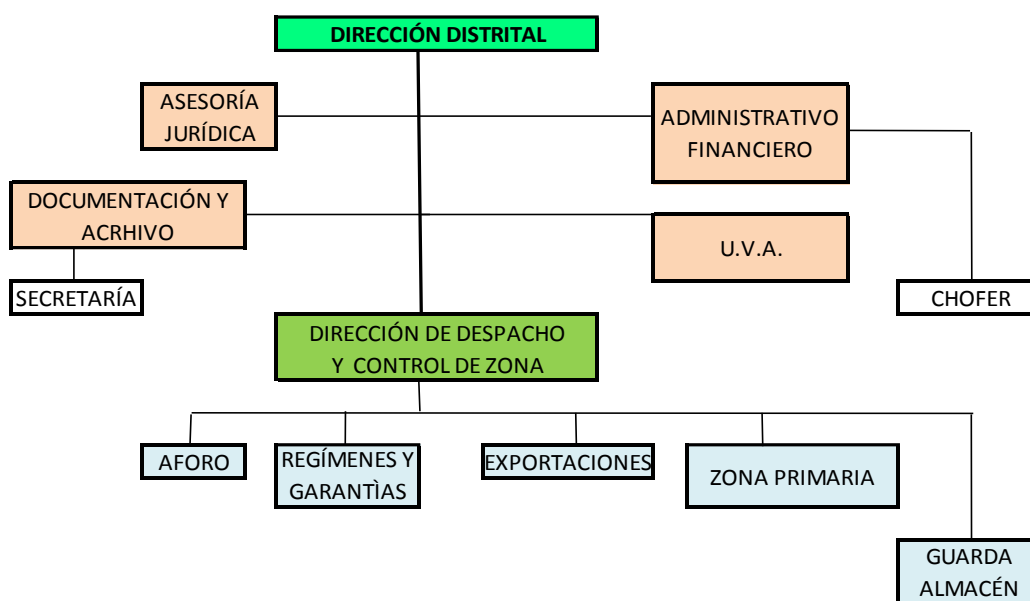
Figura Nº 1



El SENA E tiene por Distritos, los siguientes: Cuenca, Esmeraldas, Guayaquil, Huaquillas, Loja-Macará, Latacunga, Manta, Puerto Bolívar, Quito y Tulcán, y para efectos del presente estudio se analiza la estructura orgánica del SENA E en la Dirección Distrital de Esmeraldas, se presenta en la figura N2, a continuación:

**Estructura Organizacional
Dirección Distrital de Esmeraldas**

Figura N2



Fuente: SENA E

A continuación se presentan la cantidad de documentos que fueron generados para notificación en el Distrito de Esmeraldas- SENA E, por Departamentos.

**3.3 Cantidad de documentos para Notificación período 2014-2016
SENA E Dirección Distrital de Esmeraldas**

El análisis se lo realizó con base a la cantidad de actos Administrativos que se han generado en la Dirección Distrital de Aduanas de Esmeraldas, por departamentos en el período 2014-2016.

De los resultados obtenidos se observa que el departamento generó más trámites para notificar fue el de Zona Primaria, con 1,352 actos administrativos, seguido del departamento Jurídico con 1,062 actos, de un total del Distrito de 3,482, como se observa en la Tabla N°2 y en promedio anual se generaron 1,160 tramites.

Tabla N°2

DEPARTAMENTO	ZONA PRIMARIA	AFORO	EXPORTACIONES	REGÍMENES	JURÍDICO	ADM-FINANCIERO	TOAL ANUAL
AÑO	TIPO ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVOS	ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVOS	ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVOS	ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVOS	ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVOS	ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVOS	
2014	906	131		45	176	122	1380
2015	116	22	19	192	433	208	990
2016	330	61		118	453	150	1112
TOTAL ANUAL	1352	214	19	355	1062	480	3482

Fuente: SENA

Luego de la herramienta de gestión normada por el gobierno de turno, GPR (Gobierno por Resultados), en la DDE, Mediante Decreto Ejecutivo No.555 de 10 de noviembre de 2010, suscrito por el entonces presidente Rafael Correa Delgado, se dispuso la implementación del Proyecto GPR, en todas las instituciones de la administración pública central, institucional y dependiente de las Función Ejecutiva, a cargo de la Secretaria de la Administración Pública.

El Decreto Ejecutivo No.555, en su Art. 3 dispone que, cada institución deba tener la responsabilidad de gestionar sus planes, programas y procesos con el uso de la metodología y herramienta Gobierno por Resultados, por tanto, la Dirección Distrital de Esmeraldas durante el periodo 2012-2017;

Se establecieron indicadores a nivel institucional como los que se describen en la tabla N° 3 a continuación:

Indicadores Gobierno por Resultado (GPR)

Tabla N°3

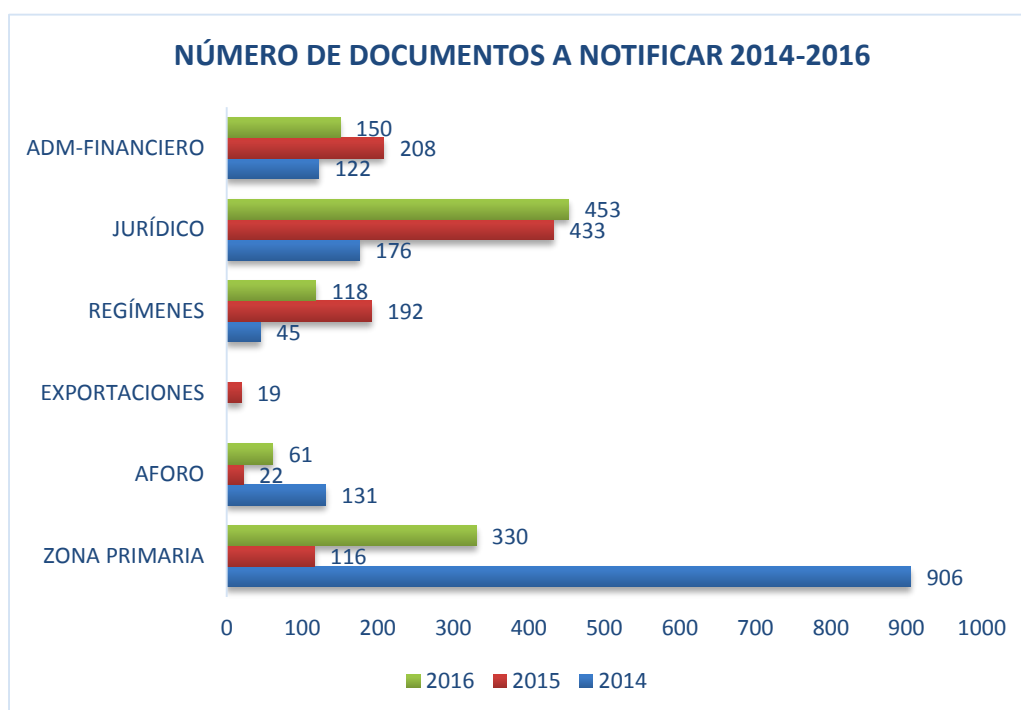
OBJETIVO OPERATIVO	NOMBRE DEL INDICADOR
8. Incrementar el cumplimiento normativo en el ingreso y salida de mercancías, medios de transporte y personas	8.1 Tasa efectiva Recaudación
	8.2 Porcentaje de solicitudes de correcciones de Declaraciones Aduaneras de Importación (DAI) realizadas
9. Incrementar el nivel de eficiencia y efectividad en el control aduanero	9.1 Porcentaje de cumplimiento de las proyecciones de recaudación
10. Reducir el tiempo de despacho de mercancías en el Distrito de Esmeraldas	10.1 Tiempo promedio total de despacho de nacionalización de mercancías
	10.2 Tiempo promedio de trámite en aduana en el proceso de despacho de nacionalización de mercancías
11. Incrementar la eficiencia y nivel de servicio de la gestión administrativa y jurídica	11.2 Porcentaje de trámites aduaneros operativos respondidos dentro del tiempo estándar
	11.3 Porcentaje procedimientos sancionatorios resueltos (respecto a los abiertos) dentro del tiempo estándar
	11.4 Porcentaje de cumplimiento de informes de fiscalización y administración de contratos dentro de los plazos previstos
	11.5 Porcentaje boletas de juicios o expedientes atendidas
	11.6 Porcentaje de reclamos resueltos dentro del tiempo estándar
	11.7 Tiempo promedio de emisión de notas créditos
	11.8 Índice de gestión de los organismos paritarios de seguridad y salud en el trabajo
	11.11 Índice de formación en materia de prevención
	11.12 Porcentaje de cumplimiento de servidores evaluados
	11.14 Rotación de Mercancía Gestionable
	11.15 Monto de Recaudación por subastas
11.16 Porcentaje de lotes desiertos en subastas finalizadas	
11.17 Número de conocimientos publicados en el SAC	

Fuente: secretaría de la Administración Pública

Para el cumplimiento del Indicador 11.2, descrito en la Tabla N°3, se estandarizaron los tipos de documentos generados por departamentos, en tres grandes grupos: Actos y Tareas Administrativas, Actos Administrativos

para Notificación, y Trámites Aduaneros, para lo cual se establecieron metas de atención, por lo que, a continuación, se muestran por departamento los resultados en comparación a los tipos de documentación generada, para el presente análisis no se toma en cuenta el grupo de Trámites Aduaneros, en virtud de que no generan documento alguno para ser notificado.

FiguraNº3



Fuente: SENA E

El análisis a continuación corresponde a la cantidad de documentos generados por departamentos.

Zona Primaria

Esta unidad tienen como misión: Controlar y supervisar el movimiento de personas, mercancías y medios de transporte y operaciones aduaneras dentro de las zonas primarias aduaneras del territorio ecuatoriano. (SENAE, 2011 RESOLUCIÓN DGN-0282-2011, p.22).

Como lo demuestra la tabla Nª4 seguidamente, se verifican los tipos generados por este departamento y sus metas.

Metas Zona Primaria

Tabla Nº 4

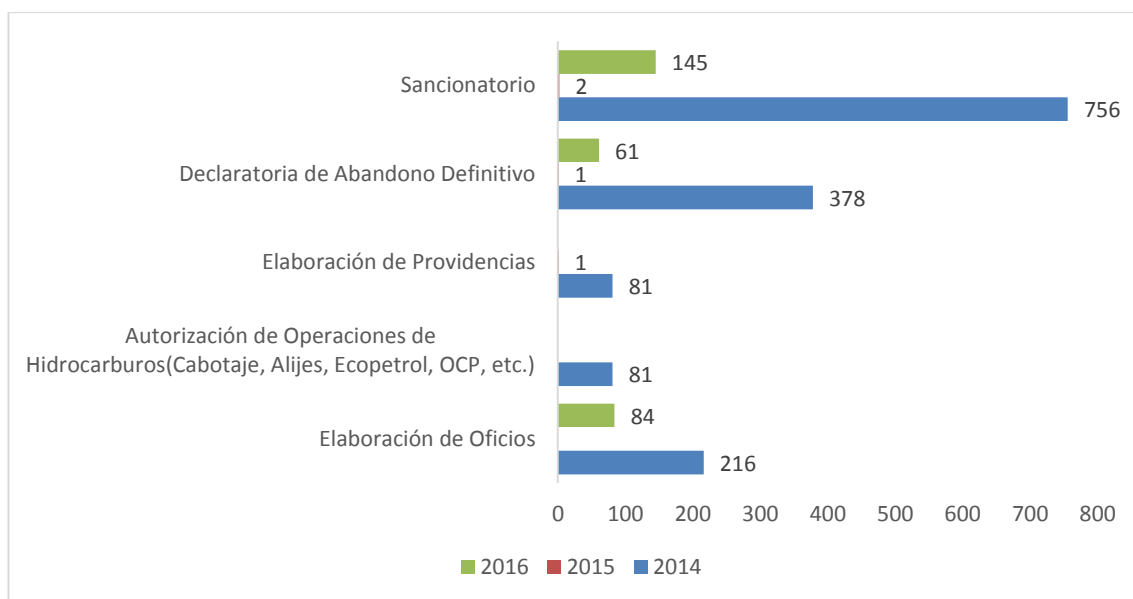
NO	TRÁMITE	TIEMPO DÍA	TIPO	FUENTE
1	Aprehensión	3	Trámites Aduaneros	ECUAPASS
2	Autorización de ingreso y salida	1	Actos y tareas administrativas	QUIPUX
3	Autorización de Operaciones de Hidrocarburos (Cabotaje, Alijes, Ecopetrol, OCP, etc)	2	Actos y tareas administrativas	QUIPUX
4	Constatación de Inventario en APE (carga suelta)	4	Trámites Aduaneros	QUIPUX
5	Constatación de Inventario en APE (contenedores)	4	Trámites Aduaneros	QUIPUX
6	Corrección de ingreso/salidas APE	1	Actos y tareas administrativas	ECUAPASS
7	Declaratoria de Abandono Definitivo	2	Actos administrativos para notificación	ECUAPASS/QUIPUX
8	Declaratoria/Autorización de Reembarque	2	Actos administrativos para notificación	ECUAPASS/QUIPUX
9	Elaboración de informes	2	Actos y tareas administrativas	QUIPUX
10	Elaboración de oficios	2	Actos y tareas administrativas	QUIPUX
11	Elaboración de Providencias	2	Actos y tareas administrativas	QUIPUX
12	Finalización Sumarios	8	Actos administrativos para notificación	ECUAPASS/QUIPUX
13	Fraccionamiento / Separación	3	Trámites Aduaneros	ECUAPASS
14	Informe de Aforo Equipaje de Viajero	2	Trámites Aduaneros	ECUAPASS
15	Inicio de Sumarios	4	Actos administrativos para notificación	ECUAPASS/QUIPUX
16	Inpecciones por novedad - ingreso (nuevos usuarios)	5	Trámites Aduaneros	ECUAPASS
17	Inpecciones por novedad - ingreso (usuarios frecuentes)	5	Trámites Aduaneros	ECUAPASS
18	Inpecciones por novedad (salida)	2	Trámites Aduaneros	ECUAPASS
19	Inspección de Descarga Directa de Hidrocarburos	30	Trámites Aduaneros	ECUAPASS
20	Inspecciones (traslados, reetiquetados)	3	Trámites Aduaneros	ECUAPASS
21	Inspecciones por selectividad (Nuevos usuarios)	15	Trámites Aduaneros	ECUAPASS
22	Inspecciones por selectividad (Usuarios frecuentes)	5	Trámites Aduaneros	ECUAPASS
23	Peritaje	20	Trámites Aduaneros	ECUAPASS
24	Reconocimiento - Menaje de casa	3	Trámites Aduaneros	QUIPUX
25	Reconocimiento de mercancías	3	Trámites Aduaneros	ECUAPASS
26	Registro manual de informe de ingreso de carga de exportación	2	Trámites Aduaneros	QUIPUX
27	Transbordos desde APE a Buques Petroleros	5	Trámites Aduaneros	ECUAPASS
28	Traslado de mercancías desde APE a Bodega Aduana	3	Trámites Aduaneros	ECUAPASS

Fuente: SENAE

Como se muestra en la figura N°4, están detallados por cantidades los diferentes tipos de documentos generados en el período 2014-2016, por la unidad de zona primaria.

Figura N°4

TIPO DE DOCUMENTOS GENERADOS EN ZONA PRIMARIA



Fuente: SENA

Para el presente estudio solo han sido analizados los Actos y tareas administrativas y los Actos Administrativos para notificación, en virtud, que son los tipos de trámites que generan documentos externos para ser notificados.

Se puede notar entonces que, en el departamento de zona primaria se han generado en el periodo antes mencionado, 1352 trámites para ser notificados como se observa en la figura N°4, entre los cuales la mayor cantidad de documentos generados han sido por procedimientos sancionatorios con un total de 903, seguido de los actos por declaratoria de abandono definitivo por 378.

Cantidad de Actos Administrativos Zona Primaria

Tabla N°5

TIPO DE TRÁMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Actos y tareas administrativas	300	22
Actos administrativos para notificación	1052	78
TOTAL	1352	100

Fuente: SENA E

Los 300 actos y tareas administrativas descritas en la figura N° 4, corresponden al 22% del total por tipo de trámite, mientras que el 78% corresponden a los 1052, actos administrativos para notificación, como lo muestra la tabla N°5.

Otro importante departamento para la Nacionalización de las mercancías es el Departamento de Despacho, en la unidad de Aforo se analizan los siguientes resultados:

Despacho / Aforo

Este departamento tiene como misión: “Verificar y aplicar el correcto cumplimiento de todas las formalidades aduaneras de las mercancías amparadas en los diferentes regímenes aduaneros, a fin de precautelar una eficiente recaudación tributaria (SENAE, 2011 RESOLUCIÓN DGN-0282-2011, p.20).

Metas Despacho

Tabla N°6

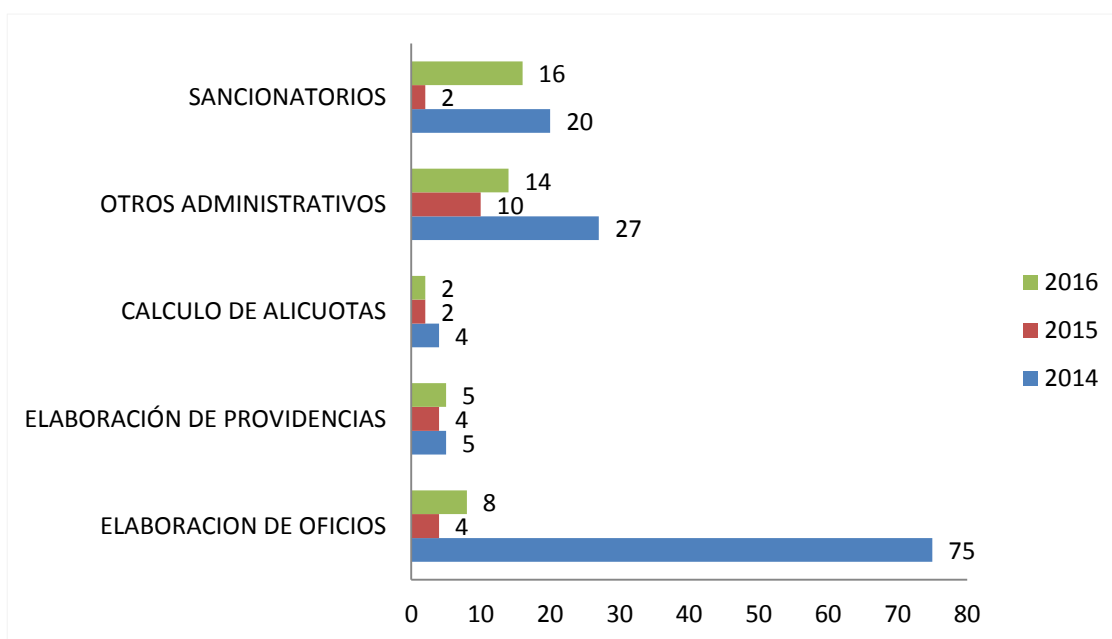
NO	TRÁMITE	TIEMPO DÍA	TIPO	FUENTE
1	CALCULO DE ALICUOTAS	3	ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVAS	QUIPUX
2	RECLAMOS ADMINISTRATIVOS	3	ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVAS	QUIPUX
3	INICIO DE PROCESO SANCIONATORIO	4	ACTOS ADMINISTRATIVOS PARA NOTIFICACION	QUIPUX
4	RESOLUCION DE PROCESO SANCIONATORIO	8	ACTOS ADMINISTRATIVOS PARA NOTIFICACION	QUIPUX
5	CONSULTA CLASIFICACION	3	TRAMITES ADUANEROS	ECUAPASS/QUIPUX
6	CONSULTA DE VALORACION	3	TRAMITES ADUANEROS	ECUAPASS/QUIPUX
7	TOMA DE MUESTRA	10	TRAMITES ADUANEROS	ECUAPASS/QUIPUX
8	ELABORACION DE INFORMES	3	ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVAS	ECUAPASS/QUIPUX
9	CORRECCIONES MEDIANTE HOJA DE CAMBIO	15	TRAMITES ADUANEROS	QUIPUX
10	VALORACION DE MERCANCIAS	5	TRAMITES ADUANEROS	ECUAPASS
11	ELABORACION DE OFICIOS	2	ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVAS	QUIPUX
12	ELABORACION DE PROVIDENCIAS	2	ACTOS ADMINISTRATIVOS PARA NOTIFICACION	QUIPUX
13	OTROS ADMINISTRATIVOS	2	ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVAS	QUIPUX

Fuente: SENA E

En la figura N° 6, a continuación, se detalla la cantidad de trámites generados para notificación por tipo, de la unidad de aforo en el período 2014-2016.

Tipo de documentos generados en Aforo

Figura N°6



Fuente: SENAE

De los datos obtenidos en esta unidad se demuestra que, se han elaborado 198 trámites para notificación como se puede indicar en la tabla N°6, de los cuales 51, pertenecen al tipo de Otros Administrativos, que son todos aquellos que no están explícitamente descritos en la tabla N° 6, pero que genera un producto como un oficio para ser notificado, por ejemplo, oficio de notificación por dudas en el valor declarado, u oficios por cumplimiento de fiscalizaciones de contratos.

Cantidad de Actos Administrativos Despacho

Tabla N° 7

TIPO DE TRÁMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
ACTOS ADMINISTRATIVOS PARA NOTIFICACION	52	28
ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVAS	146	72
TOTAL	198	100

Fuente: SENAE

De la figura N°6, se percibe que los Actos administrativos para notificación corresponden a un 28% en la unidad de aforo de la DDE, como lo observamos en la tabla N° 7.

Despacho / Regímenes Especiales y Garantías

Un régimen especial es el tratamiento aduanero aplicable a las mercancías, solicitado por el declarante, de acuerdo con la legislación aduanera vigente.

La Unidad de Regimenes Especiales y Garantías de la Dirección Distrital Esmeraldas (DDE) tiene como tarea principal ejecutar controles a las declaraciones aduaneras de regímenes especiales. Paralelamente junto al control de regímenes especiales, es responsabilidad del area la custodia de las garantías aduaneras que son presentadas en la DDE.

En la tabla N°8, se verifican los tipos de Actos que genera esta unidad y sus metas.

Metas Regímenes Especiales y Garantías

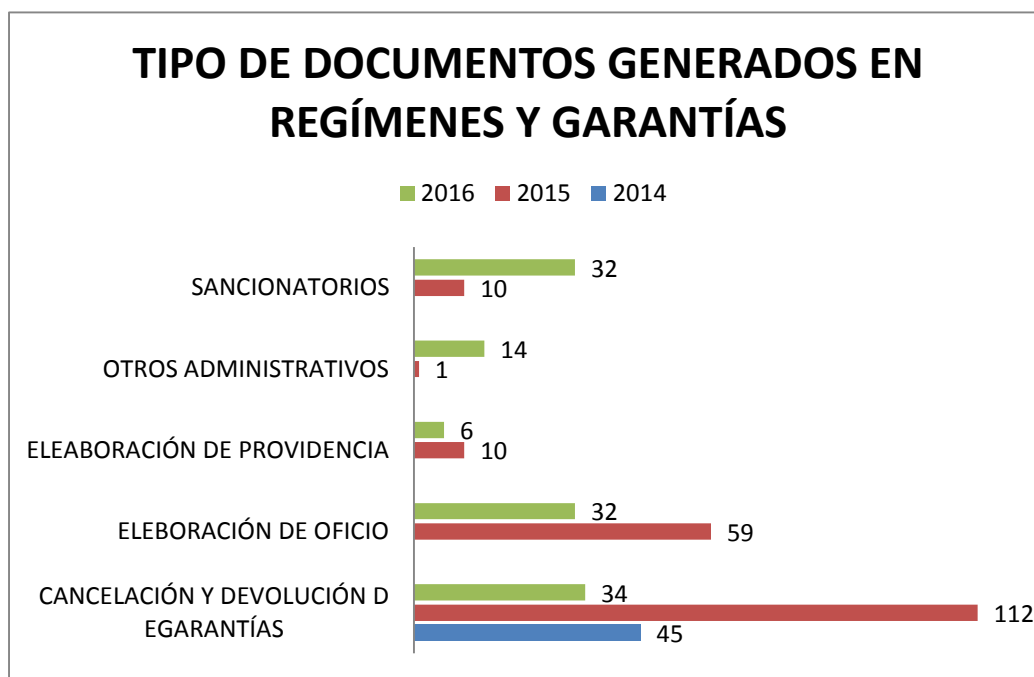
Tabla N° 8

NO	TRÁMITE	TIEMPO DÍA	TIPO	FUENTE
1	APROBACION DE GARANTÍAS	2	ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVAS	ECUAPASS/QUPUX
2	CANCELACION Y DEVOLUCION DE GARANTIAS	6	ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVAS	ECUAPASS/QUPUX
3	ELABORACION PROVIDENCIAS	2	ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVAS	ECUAPASS/QUPUX
4	AMPLIACION DE REGIMEN	3	ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVAS	ECUAPASS/QUPUX
5	RENOVACION DE GARANTIAS	5	ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVAS	ECUAPASS/QUPUX
6	CORRECCIONES MEDIANTE HOJA DE CAMBIO	15	TRAMITES ADUANEROS	QUPUX
7	INICIO DE PROCESO SANCIONATORIO	4	ACTOS ADMINISTRATIVOS PARA NOTIFICACION	QUPUX
8	RESOLUCION DE PROCESO SANCIONATORIO	8	ACTOS ADMINISTRATIVOS PARA NOTIFICACION	QUPUX
9	ELABORACIÓN DE INFORMES	3	ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVAS	ECUAPASS/QUPUX
10	ELABORACION DE OFICIOS/MEMORANDO	2	ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVAS	QUPUX
11	INSPECCIONES	8	TRAMITES ADUANEROS	QUPUX

Fuente: SENA

En la figura a continuación N° 8 se muestra la cantidad de actos generados para notificación por parte de la unidad de Regímenes Especiales y Garantías durante el período 2014-2016.

Figura N°8



Fuente: SENAE

Según la información analizada en la unidad de Regímenes Especiales y Garantías, se han procesado 355 actos, como lo observamos en la tabla N° 9, de los cuales 191, corresponden al título de Cancelaciones y Devoluciones de Garantías, seguidos con Elaboración de Oficio con 91 actos.

Cantidad de Actos Administrativos Regímenes Especiales y Garantías

Tabla N° 9

TIPO DE TRÁMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVAS	297	84
ACTOS ADMINISTRATIVOS PARA NOTIFICACION	58	16
TOTAL	355	100

Fuente: SENAE

De la tabla N° 9 se denota que los 297 trámites correspondientes a Acto y Tareas Administrativas, representan el 84% de los actos atendidos en la unidad de Regímenes Especiales y Garantías.

Despacho / Exportaciones

Es el régimen aduanero que permite la salida de mercancías en libre circulación, fuera del territorio aduanero ecuatoriano o a una Zona Especial de Desarrollo Económico, con sujeción a las disposiciones establecidas en la normativa legal vigente.

En la tabla N°10, se verifican los tipos de Actos que genera esta unidad y sus metas.

Metas Exportaciones

Tabla N° 10

NO	TRÁMITE	TIEMPO DÍA	TIPO	FUENTE
1	ATENCION CORRECCIONES DAE	2	TRAMITES ADUANEROS	ECUAPASS
2	ATENCION SUSTITUTIVA	2	TRAMITES ADUANEROS	ECUAPASS
3	INICIO PROCESO SANCIONATORIO	4	ACTOS ADMINISTRATIVOS PARA NOTIFICACION	ECUAPASS/QUIPUX
4	RESOLUCION PROCESO SANCIONATORIO	8	ACTOS ADMINISTRATIVOS PARA NOTIFICACION	QUIPUX
5	EMISIÓN MULTA FALTA REGLAMENTARIA	1	TRAMITES ADUANEROS	ECUAPASS
6	DERIVACION A DEPARTAMENTO FINANCIERO DE MULTAS NO CANCELADAS	1	ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVAS	QUIPUX
7	ELABORACION DE INFORMES	3	ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVAS	ECUAPASS/QUIPUX
8	ELABORACIÓN DE OFICIOS	2	ACTOS Y TAREAS ADMINISTRATIVAS	QUIPUX
9	CORRECCIONES MEDIANTE HOJA DE CAMBIO	15	TRAMITES ADUANEROS	QUIPUX

Fuente: SENA E

El 100% de los actos generados por la unidad de Exportaciones corresponde a elaboración de oficios.

Enseguida se presentan resultados del Departamento Jurídico de la DDE.

Jurídico

Tiene como misión:

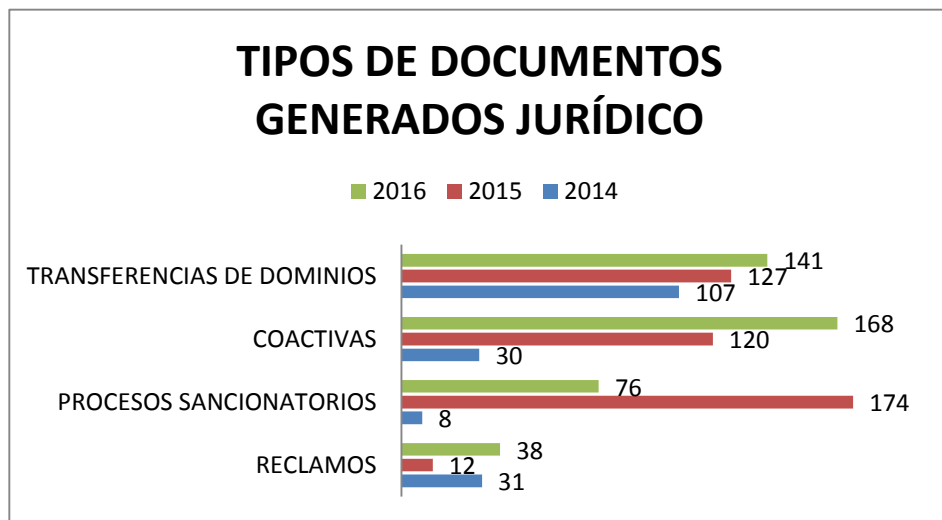
Brindar asesoramiento completo e integral en materia jurídica a la máxima autoridad aduanera del distrito correspondiente, que viabilice una operación aduanera ágil y eficiente, así como un patrocinio

institucional que garantice los intereses del estado (SENAE, 2011 RESOLUCIÓN DGN-0282-2011, p.16).

El departamento Jurídico ha establecido sus documentos para notificación generados durante el periodo 2014-2016, entre estos tenemos: Transferencias de Dominio, Coactiva, Procesos Sancionatorios y Reclamos, en la figura N°

Tipo de documentos generados en Jurídico

Figura N°10



Fuente: SENAE

Conforme lo datos analizados, en el departamento jurídico se elaboraron, 1062 actos administrativos para notificar, como se nota en la tabla N° 11, de los cuales 375 corresponden a Transferencias de dominio, que corresponde al 35% como lo demuestra la figura N° 10, que son el concepto por el cual más tramites han generado, seguido por coactivos, que suman en los tres años del período analizado 318.

Cantidad de Actos Administrativos Jurídico

Tabla N° 11

NOMBRE DEL TRÁMITE	TOTAL	PORCENTAJE
RECLAMOS	111	11
PROCESOS SANCIONATORIO	258	24
COACTIVOS	318	30
TRANSFERENCIAS DE DOMINIO	375	35
TOTAL	1.062	100

Fuente: SENAE

De la Tabla N°11 se denota que todos los actos son generados mediante providencia o resolución y de cada uno se notifica dos veces los procesos sancionatorios y tres veces los coactivos, las transferencias de dominio al menos una vez al igual que los reclamos.

Para culminar el análisis por departamento se presenta a continuación los resultados del Departamento Administrativo Financiero.

Administrativo financiero

El 100% de los actos generados por la unidad de Administrativo Financiero corresponde a elaboración de oficios para la gestión de cobro de la DDE, estos corresponden a 480 oficios en el período 2014-2016.

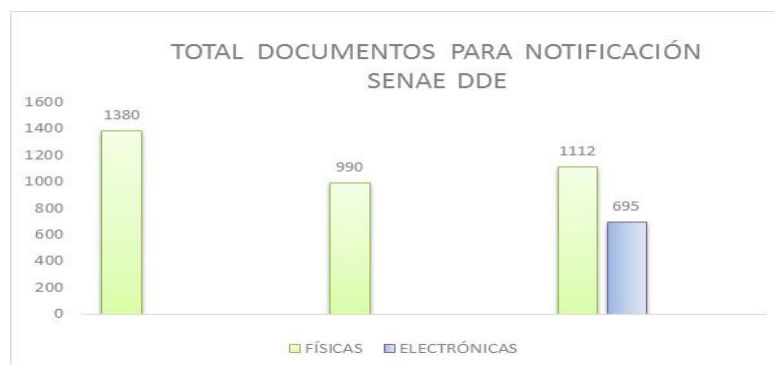
Al igual que el Servicio Nacional de Aduanas tiene Notificaciones físicas de Actos Administrativos, también cuenta con las notificaciones electrónicas.

Notificaciones electrónicas

El SENA, conforme la normativa vigente en el COPCI, implementó dentro de su sistema informático Ecuapass, las notificaciones de multas por faltas reglamentarias a través de este, dicho sistema también genera respuestas automáticas bajo formatos estandarizados para cada tipo de proceso, como por ejemplo aceptación de trámites, previo al vencimiento de un régimen o una garantía, etc. Ese tipo de respuestas automáticas no están descritas en el presente estudio, ya que lo que se desea demostrar es la gestión de notificaciones de actos administrativos de manera física.

Procedimiento y sanción. - El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, previo el procedimiento que se establecerá en el reglamento, sancionará las contravenciones y faltas reglamentarias. El Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, podrá notificar a través de su sistema informático todos los actos emitidos dentro de este procedimiento. (art. 195, COPCI)

Figura N° 12

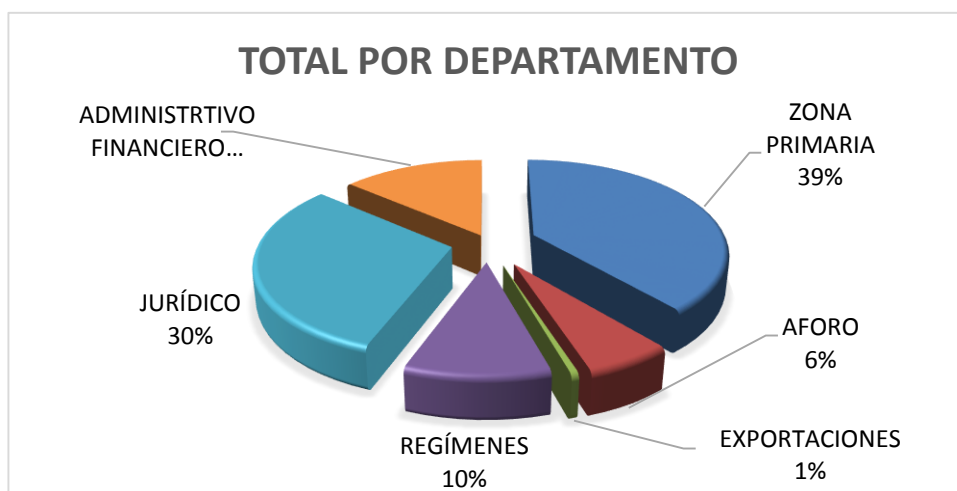


Fuente: SENA E

De lo analizado en las bases de datos de la Dirección distrital de Esmeraldas-SENAE, se pudo determinar que, en el año 2014, fueron elaborados 1380 actos Administrativos, esto comprende, providencias, resoluciones, oficios. En el año 2016 ya contaban con el nuevo sistema Informático ECUAPASS, en el cual se registran todas las operaciones aduaneras de importación y exportación, a través del cual se pueden realizar conforme la normativa notificaciones, por lo que se registran 695 notificaciones electrónicas versus los 1112 trámites para notificación física, como se muestra en la figura N° 12 .

En el análisis general se verifica que el 39% de los actos administrativos que deben ser notificados en el SENA E-DDE, corresponden a 1,352 tramites elaborados por la unidad de zona primaria durante el período 2014-2016, seguido por el departamento jurídico con un 30%, correspondientes a los 1,062 trámites que fueron atendidos en el mismo período de análisis, como se demuestra en la figura N°13.

Figura N° 13



Fuente: SENA E

3.2.3. Análisis del Proceso de Notificación del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador Distrito Esmeraldas.

A continuación, se muestra la información derivada de las observaciones realizadas en las instalaciones del SENA E en la Dirección Distrital de Esmeraldas conforme las siguientes dimensiones:

- Proceso
- Personal
- Instrumentos
- Herramienta

El criterio para medir las dimensiones anteriormente definidas es el siguiente:

Criterios de observación

Tabla N°12

NO	No se observó
0	Se observó la falta de este indicador
1	Se observó sólo una vez
2	Se observó pocas veces
3	Se observó algunas veces
4	Se observó con frecuencia

En esta etapa se busca establecer los datos generales del proceso en los distintos departamentos del SENA E en la DDE.

En la observación aplicada al Departamento Jurídico, se evidencia la ausencia de un procedimiento documentado que indique a nivel de

actividades el proceso de Notificaciones, tampoco existe un indicador mediante el cual se pueda medir dicho proceso, como se puede describir mediante la tabla 13 a continuación:

3.2.4. Factores observados en el Departamento Jurídico

Tabla N° 13

CRITERIOS	PUNTUACIÓN					
	NO	0	1	2	3	4
Están claramente definido el proceso de notificación						
Es conocido por todos los empleados						
Conocen el tiempo en cada etapa en el proceso de notificación						
Existe una evaluación continua en el proceso de notificación						
Existe reprocesos						
Se evidencian restricciones en el proceso de notificación						
Existe un seguimiento del proceso de notificación						

Fuente: SENAE

En el departamento financiero, se observa seguimiento al documento hasta ser notificado, sin embargo, al proceso en general no se mide, por ejemplo, cuántos trámites generados han sido notificados dentro del tiempo legal, etc. Además, se observó ciertos reprocesos en lo que respecta a la notificación cuando no se encuentra el Administrado a ser notificado, como lo muestra la Tabla N° 14.

3.2.5. Factores observados en el Departamento Administrativo Financiero.

Tabla N° 14

CRITERIOS	PUNTUACIÓN					
	NO	0	1	2	3	4
Están claramente definido el proceso de notificación						
Es conocido por todos los empleados						
Conocen el tiempo en cada etapa en el proceso de notificación						
Existe una evaluación continua en el proceso de notificación						
Existe reprocesos						
Se evidencian restricciones en el proceso de notificación						
Existe un seguimiento del proceso de notificación						

Fuente: SENAE

En el Departamento de Zona Primaria, se evidencia que se basan en lo indicado en la circular a cerca de las notificaciones Circular Nro. SENAE-DDE-2014-0001-C;

La falta de constancia o cumplimiento de la formalidad de notificación del acto administrativo, puede acarrear la nulidad jurídica del mismo o afectaciones a la vigencia de este lo cual en el peor de los casos acarrearía consecuencias indeseables en actuaciones administrativas posteriores como resultado de la falta de conocimiento de los interesados y por ende la responsabilidad del funcionario encargado del trámite y/o la notificación (SENAE, 2014).

En la misma no está documentada a nivel de actividades, y la responsabilidad se la pasan a los funcionarios, consta un seguimiento a nivel de indicador de gestión interna como notificación, pero se mide simplemente mensualmente, es decir, no existe seguimiento del mismo, como lo demuestra la Tabla N° 15.

3.2.6. Factores observados en el Departamento Zona Primaria

Tabla N°15

CRITERIOS	PUNTUACIÓN					
	NO	0	1	2	3	4
Están claramente definido el proceso de notificación						
Es conocido por todos los empleados						
Conocen el tiempo en cada etapa en el proceso de notificación						
Existe una evaluación continua en el proceso de notificación						
Existe reprocesos						
Se evidencian restricciones en el proceso de notificación						
Existe un seguimiento del proceso de notificación						

Fuente: SENAE

Lo observado en el departamento de Despacho evidenció que, la Circular Nro. SENAE-DDE-2014-0001-C; misma que en una de sus temáticas indica la normativa a llevar a cabo al momento de notificar un Acto Administrativo,

no es de conocimiento de todos. Este departamento trabaja con asignaciones rotativas de roles mensuales, como son: Inspecciones, Aeropuerto y Traslado, Sancionatorios, Oficina, por lo que al cambiar de rol debe reasignarse las tareas pendientes mediante actas de traspaso de trámites, sin embargo, existe cierto inconveniente en relación a la notificación de trámites puesto que al no llevar un registro físico o electrónico de la notificación al pasar al siguiente rol, la persona que recibe desconoce la notificación o no del trámite. Así mismo se observó que existen reprocesos al momento de no ubicar a un Operador de Comercio Exterior, se evidencian ciertas restricciones al momento de no contar con una base actualizada de direcciones propia del SENA E, como se muestra en la Tabla N° 16.

3.2.7. Factores observados en el Departamento Despacho

Tabla N°16

CRITERIOS	PUNTUACIÓN					
	NO	0	1	2	3	4
Están claramente definido el proceso de notificación						
Es conocido por todos los empleados						
Conocen el tiempo en cada etapa en el proceso de notificación						
Existe una evaluación continua en el proceso de notificación						
Existe reprocesos						
Se evidencian restricciones en el proceso de notificación						
Existe un seguimiento del proceso de notificación						

Fuente: SENA E

De lo observado en el Departamento de Documentación y Archivo, se demuestra que, forman parte integral de proceso, tomando en cuenta que la secretaría está bajo este departamento, y sus tareas se dividen, al momento de que los demás departamentos desean notificar un acto administrativo, tanto el Jefe de documentación y Archivo, como la secretaria intervienen en el proceso, haciendo la guía de la valija que tienen convenio con la empresa Correos del Ecuador, como la secretaría con las Boletas de Notificación; sin embargo, se observa que no poseen un registro electrónico entre los trámites

o solicitudes ingresadas, versus las notificaciones, en el cual se puede llevar un seguimiento o una trazabilidad de los documentos a ser notificados, ni el seguimiento previo a vencer antes del tiempo legal, tampoco poseen un archivo físico como se muestra en la Tabla N° 17.

3.2.8. Factores observados en el Departamento Documentación y Archivo

Tabla N° 17

CRITERIOS	PUNTUACIÓN					
	NO	0	1	2	3	4
Están claramente definido el proceso de notificación						
Es conocido por todos los empleados						
Conocen el tiempo en cada etapa en el proceso de notificación						
Existe una evaluación continua en el proceso de notificación						
Existe reprocesos						
Se evidencian restricciones en el proceso de notificación						
Existe un seguimiento del proceso de notificación						

Fuente: SENA E

3.4 Herramientas, Instrumentos y mecanismos del Proceso de Notificación

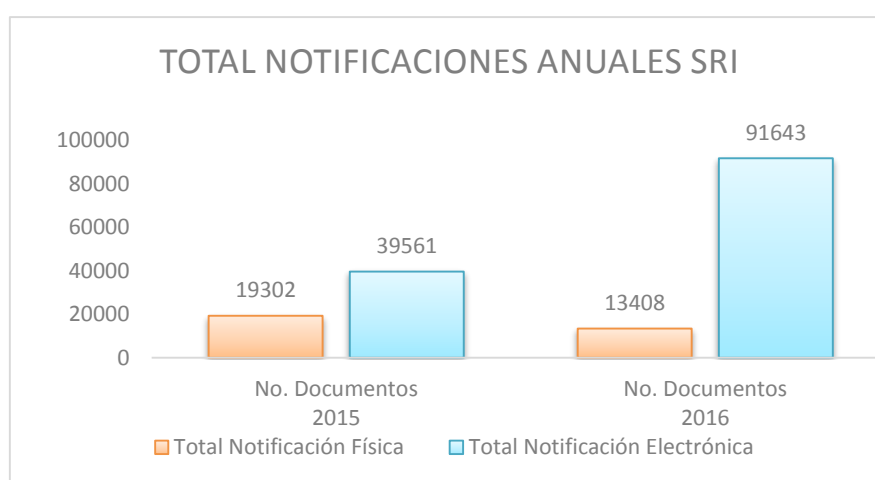
Un proceso de notificación deben contener actividades definidas y responsables de estas, de igual forma una descripción documentada de las actividades, que sea medible a través de indicadores, debe existir una connotación sincrónica entre sus actividades, tareas y responsables, para efectos del presente estudio se ha seleccionado una institución en la que exista un proceso de notificación documentado, luego de analizar diferentes instituciones se ha determinado que por la naturaleza recaudadora el Servicio de rentas Internas y el Servicio Nacional de aduana del Ecuador son conceptualmente similares, por lo tanto, se hace un análisis de sus herramientas, instrumentos y mecanismos utilizados para el proceso de notificación.

Al realizar un análisis de los documentos notificados por el Servicio de Rentas Internas en la Dirección Provincial de Esmeraldas, se puede verificar lo indicado en la figura N°14.

Herramientas, Instrumentos y mecanismos del Proceso de Notificación, utilizados por el Servicio de Rentas Internas

3.4.1 Cantidad de documentos para Notificación período 2015-2016 Servicio de Rentas Internas Dirección Provincial de Esmeraldas.

Figura N° 14



Fuente: SRI

Al verificar la cantidad de documentos notificados de los tramites del Servicio de Rentas Internas en la Dirección Distrital de Esmeraldas, observamos que en el 2015, las notificaciones físicas son un 44% más, respecto de las notificaciones físicas en el año 2016, esto se debe a que en este año, la mayor cantidad de notificaciones han sido de manera electrónica con un total de 91643, superando incluso en un 132% a las notificaciones electrónicas del año 2015.

Al realizar un análisis comparativo entre el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, y el Servicio de Rentas Internas (SRI) en la Dirección Provincial de Esmeraldas, la cual es una institución cuya normativa es la misma para el proceso de notificación se torna importante verificar como se lleva el proceso de Gestión de Notificación en dicha institución.

3.4.2 Herramienta Informática S.R.I.

En la actualidad el SRI, cuenta con un manual de procedimiento para el proceso de Notificación; Gestión de Notificaciones, mismo que determina paso a paso como deben ser realizadas las notificaciones.

Además, se cuenta con el Sistema Nacional de Trámites y el Sistema de Notificaciones y Valija.

Como lo indica la especialista del SRI:

“[...] Contamos con un manual y tenemos un proceso [...]”; (Cedeño, 2017)

3.4.3 Proceso Notificación S.R.I.

Los pasos a seguir en dicho proceso son: una vez generado el Acto Administrativo a notificarse a través del Sistema Nacional de Trámites se genera la guía la cual se entrega a Secretaría para su notificación, para que estos puedan saber a qué dirección va.

También se genera la Razón de Notificación en el Sistema de Notificaciones y Valija, en el cual se puede llevar la trazabilidad del documento con la numeración asignada, y esta se transfiere al departamento de secretaría; el Secretario Provincial del SRI, asigna a uno de los notificadores para que proceda con la notificación siempre que la misma sea dentro de la provincia de Esmeraldas, si se trata de notificaciones a otras ciudades se envía a las Direcciones Provinciales para que cumplan con dicho requerimiento.

Dentro de los tipos de Notificaciones utilizadas en el S.R.I., en la Dirección Provincial de Esmeraldas, se tienen; En persona, por boleta, correo electrónico y electrónicas a través del Sistema Informático. (Cedeño, 2017).

3.4.4 Personal Utilizado

El personal a cargo del proceso de Notificación está conformado por los integrantes de la secretaría provincial de la Dirección del S.R.I.; el Secretario Provincial y ocho notificadores, mismos que una vez asignada la guía del documento a notificar, están encargados de registrar el estado de la notificación a su cargo, y una vez notificado, registrar a quien se notificó, el lugar, la hora , la fecha etc., para que cualquier funcionario con el número de trámite asignado pueda realizar al búsqueda y trazabilidad del mismo. El secretario es el encargado del proceso, por ende, es quien controla los indicadores del mismo

3.4.5 Recursos Utilizados en el Proceso de Notificaciones del S.R.I.

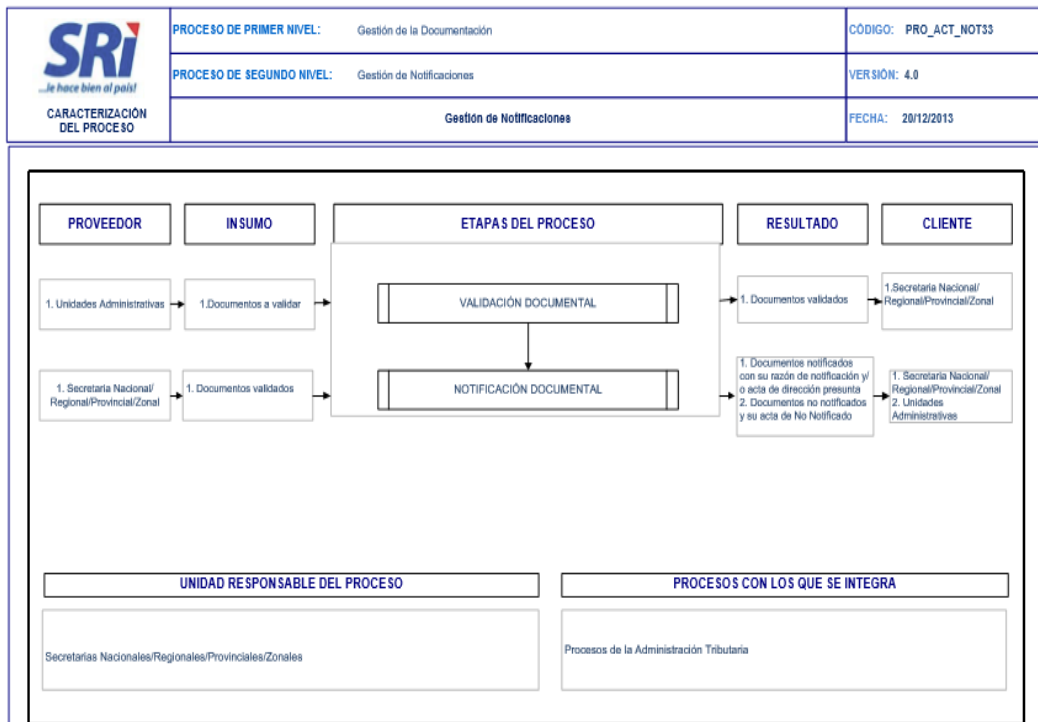
Los recursos los que cuenta la Dirección Provincial de esmeraldas del Servicio de rentas Internas, el Sistema de Trámites Nacional, Sistema de Notificación y Valija, los notificadores, y las asignaciones económicas de recursos para movilización, en vista de que no se cuenta con vehículo propio.

3.4.6. Caracterización del Proceso- SRI

En la figura N°15, se detalla la caracterización del Proceso Gestión de Notificación del SRI.

Caracterización del Proceso- SRI

Figura N°15



Fuente: SRI

3.4.7 Extracto del Procedimiento de Gestión de Notificaciones del SRI.

Todos los responsables y sus actividades que deben ejecutar en el proceso de Notificaciones en el SRI, se describen en la tabla N° 18 a continuación:

	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar el cumplimiento de los Manuales de Procesos, Instructivos y Acuerdos de Servicio vigentes. • Capacitar en los procesos vigentes a los servidores de las Secretarías de las Oficinas del Servicio de Rentas Internas. • Revisar la correcta emisión de los grupos documentales críticos, en referencia a la Política de Numeración Extraworkflow, Sistemas Institucionales, y formatos preestablecidos para la elaboración de los actos administrativos y de simple administración. • Analizar la estructura formal y legal administrativa de los grupos documentales críticos emitidos. • Organizar y distribuir los documentos a: <ul style="list-style-type: none"> ○ Notificadores (Internos - Externos) ○ Investigación • Revisar los reportes diarios de trabajo de la gestión de notificación • Emitir y revisar las Actas de Documentos No Ubicados. • Administrar Órdenes de Servicio y la relación con la Empresa Notificadora Externa. • Administrar las funciones del personal. • Emitir Reportes Gerenciales sobre la información generada del proceso. • Ejecutar tareas de coordinación con los Jefes Departamentales de las unidades generadoras de los documentos. • Monitorear y verificar el cumplimiento de los Acuerdos de Servicio. <p>Reportar novedades y estadísticas al Jefe Inmediato.</p>
Responsable Departamento	<ul style="list-style-type: none"> • Certificar los actos administrativos. • Supervisar la correcta ejecución del proceso de Validación Documental y de Notificaciones.
Notificador	<ul style="list-style-type: none"> • Recetar los documentos correspondientes a su zona. • Ubicar al receptor de la notificación • Entregar el documento a notificar y registrar la fecha y hora de la notificación • Entregar el reporte con los documentos gestionados y no gestionados. • Elaborar informes y/o actas de documentos no ubicados y otros que se requieran para la ejecución del proceso. • Elaborar informes y/o actas de documentos ubicados en direcciones presuntas.
Responsables Funcionales	Unidades <ul style="list-style-type: none"> • Informar novedades y sugerencias en los procesos relacionados.

Fuente: SRI

3.4.8 Indicadores de Desempeño del Proceso- SRI

En la tabla N° 19 se puede observar los indicadores del Proceso de gestión de Notificación del Servicio de Rentas Internas, se puede observar que existen tres indicadores que miden el proceso, permitiendo conocer la eficiencia, la eficacia, y el tiempo.

Tabla N°19

#	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DE REVISIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE REVISIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN
1	% DE EFICACIA EN LA ENTREGA DE NOTIFICACIONES	Permite evaluar la eficacia en la entrega de los documentos a notificar a sus receptores	Porcentual	$\frac{\text{Documentos Notificados}}{\text{Documentos Asignados}}$	Secretario correspondiente	Secretaría Nacional	Mensual	Mensual	Sistema de Notificaciones y Valija
2	% DE EFICACIA EN LA ENTREGA DE NOTIFICACIONES	Permite evaluar la eficiencia del proceso en relación al cumplimiento de plazos	Porcentual	$\frac{\text{Documentos Notificados Dentro del Plazo}}{\text{Documentos Notificados}}$	Secretario correspondiente	Secretaría Nacional	Mensual	Mensual	Sistema de Notificaciones y Valija
3	TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS A NOTIFICAR	Permite evaluar el tiempo de gestión de Secretaría desde la recepción del documento hasta la notificación del mismo	Tiempo en días	$\frac{\text{Fecha de notificación del documento al Contribuyente} - \text{Fecha de recepción del documento en Secretaría}}{\text{Número de documentos}}$	Secretario correspondiente	Secretaría Nacional	Mensual	Mensual	Sistema de Notificaciones y Valija

Fuente: SRI

Una vez analizado el proceso en la institución que por su normativa es similar a la del SENAE; se procede a describir los resultados a cerca de la situación actual de cómo se maneja la gestión de notificación en la Dirección Distrital de Esmeraldas del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador.

3.5 Proceso de Notificación del SENAE-DDE

Todos los documentos generados y firmados manualmente por la Dirección Distrital de Esmeraldas, deben ser despachados a través de la Secretaría, para la respectiva notificación a los funcionarios responsables, dentro del tipos de actos Administrativos que pueden generarse tenemos: Sancionatorios, Reclamos, Autos de Pago, oficios en general.

PASO 1.- El funcionario responsable de atender el trámite, elabora la razón de notificación (boleta) en la que constará la dirección completa que se utilizará para esta acción.

Como lo explican: Existe un modelo plantilla que se deben llenar con los datos de la persona que se va a notificar, se deben primero realizar investigaciones sobre los domicilios (Yépez, 2017).

La persona encargada a notificar debe realizar una boleta de notificación, que, posteriormente se entrega al notificador. (Benavides, 2017).

PASO 2.- La Secretaría Distrital receipta los documentos elaborados por los distintos Departamentos del SENAE Esmeraldas (acto administrativo y boleta), para su respectiva notificación. Como lo describe el Dpto. Jurídico:

Se genera la boleta de notificación en la cual describe que se sienta razón que se notifica el acto administrativo, la fecha, la hora y la persona que cual recibe el documento físico, firma del recibido y se quedan con un recibido (Reina, 2017).

PASO 3.- Cuando la gestión de notificación sea realizada en la ciudad de Esmeraldas se utiliza al Delegado interno de la Institución (chofer), el cual recibirá todos los documentos físicos que permitan la gestión de notificación (acto administrativo y boleta).

PASO 4.- Cuando la gestión de notificación se realiza fuera de la ciudad de Esmeraldas, se utilizará la valija (Correos del Ecuador) por lo que el funcionario responsable entregará los documentos físicos y la dirección a notificar, al encargado de realizar la valija.

En el departamento de despacho indican que: Los documentos a ser notificados son entregados a la secretaría “para que realice la guía para hacer una notificación mediante Correos del Ecuador” (Lowndes, 2017).

PASO 5.- En aquellos documentos en los cuales el OCE indique el domicilio para contestación de sus peticiones, se gestiona la notificación expresamente en la dirección señalada al ingreso de la petición.

PASO 6.- En los casos en que el SENA E haya emitido documentación sin necesidad del ingreso por secretaría de una solicitud por parte del usuario externo; la gestión de notificación se realiza conforme la dirección registrada en el Sistema Nacional de RUC (página web del SRI www.sri.gob.ec).

Tal como lo explica el Departamento de Secretaría:

Se debe recurrir a todas las fuentes que nosotros podamos encontrar tanto en las páginas para conocer realmente a donde vamos a enviar nuestro acto para poderlo notificar tenemos recurrir a los últimos recursos como son: páginas amarillas, páginas del SRI, página de la Superintendencia de Compañía (Plaza, 2017).

PASO 7.- Los documentos que son devueltos, por la empresa Correos del Ecuador (dirección no hallada) son entregados al funcionario responsable para que realice gestión en la ubicación del OCE a notificar. Se registra por parte de Secretaría, con estado No Ubicado (En la base de datos de no ubicado), mismo que deberá ser informado a intervención para fines pertinentes.

Como lo describe (Plaza, 2017): “el documento que nos devuelvan ese documento tenemos que volver a enviar a otra dirección, por segunda ocasión. Ya en el caso de que vuelvan a mandar ese documento, se lo reporta como OCE no ubicado”

PASO 8.- Para el caso de los documentos mencionados en el punto anterior que no hayan podido notificarse se agotan todos los medios de búsqueda disponibles,

PASO 9.- Secretaría enviará al Departamento Jurídico, el listado de los No Ubicados, para que se inicie el procedimiento de notificación por prensa,

después de haberse intentado notificar a través de tres métodos, y no poder conseguirlo.

PASO 10.- El funcionario responsable realizará el monitoreo (tracking) para que la gestión de notificación cumpla con los plazos legales vigentes.

En el Distrito de Esmeraldas, cada funcionario lleva el control de notificación, respecto del trámite asignado para ser notificado, (Benavides, Plaza, Calderón, 2017).

3.5.1. Tipos de Notificación

De acuerdo a los tipos indicados en la normativa nacional conforme lo tipificado en el Código Tributario, en el SENA E en la Dirección Distrital de Esmeraldas, se utiliza tres tipos de notificación principalmente:

- a) La notificación Personal y/o Vía Boleta, Valija (Correos del Ecuador)
- b) La notificación por medios electrónicos
- c) La notificación por prensa.

Como lo explica la abogada del Dpto. Jurídico: Se realiza la notificación en persona, la notificación por medios electrónicos, esto es correo electrónico, notificación vía boleta, por Correos del Ecuador y notificación por prensa (Benavides, 2017).

3.5.2 Formas de Notificación del SENA E

Dentro de las formas de notificación que se utilizan en el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador en la Dirección Distrital de Esmeraldas, son electrónica, y física, en lo que respecta a la electrónica, se basan en lo indicado en el COCPI;

“Art. 219.- De las notificaciones. - Las notificaciones efectuadas por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador a través de su sistema informático surtirán plenos efectos jurídicos”. (COPCI, 2010).

Art. 240.- Procedimiento para sancionar faltas reglamentarias. - Verificado el hecho tipificado como una falta reglamentaria y determinado el responsable de la infracción, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador notificará la sanción impuesta, así como los fundamentos de hecho y derecho en que se sustenta, por los medios legalmente autorizados para tal efecto, incluido a través del sistema informático. La notificación incluirá la descripción de la falta cometida, así como el fundamento legal para la imposición de la sanción. (Reglamento COPCI, 2011).

Las Faltas Reglamentarias, son generadas y notificadas a través del sistema informático del SEANE, ECUAPASS.

Así como también utilizan en la forma física, conforme la normativa prevista en el código tributario.

Art. 108.- Notificación personal. - La notificación personal se hará entregando al interesado en el domicilio o lugar de trabajo del sujeto pasivo, o de su representante legal, o del tercero afectado o de la persona autorizada para el efecto, “[...]Si la notificación personal se efectuare en el domicilio de las personas mencionadas en el inciso anterior; y el notificado se negare a firmar, lo hará por él un testigo, dejándose constancia de este particular”. (Código Tributario, 2005).

Art. 109.- Notificación por boletas. - Cuando no pudiere efectuarse la notificación personal, por ausencia del interesado de su domicilio o por otra causa, se practicará la diligencia por una boleta, que será dejada en ese lugar, cerciorándose el notificador de que,

efectivamente, es el domicilio del notificado, según los artículos 59, 61 y 62 de este Código. (Código Tributario, 2005).

Art. 111.- Notificación por la prensa.- Cuando las notificaciones deban hacerse a una determinada generalidad de contribuyentes, o de una localidad o zona; o, cuando se trate de herederos o de personas cuya individualidad o residencia sea imposible de determinar, o el caso fuere el previsto en el artículo 60 de este Código, la notificación de los actos administrativos iniciales se hará por la prensa, por tres veces en días distintos, en uno de los periódicos de mayor circulación del lugar, si lo hubiere, o en el del cantón o provincia más cercanos.

3.5.3 Recursos del Proceso de Notificación

Los recursos con los que cuenta el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, para la gestión el proceso de notificación son los siguientes:

- Correo Institucional
- Quipux
- Correos del Ecuador
- Camioneta del Distrito
- Chofer

Como lo manifiesta el director del SENA-E-DDE:

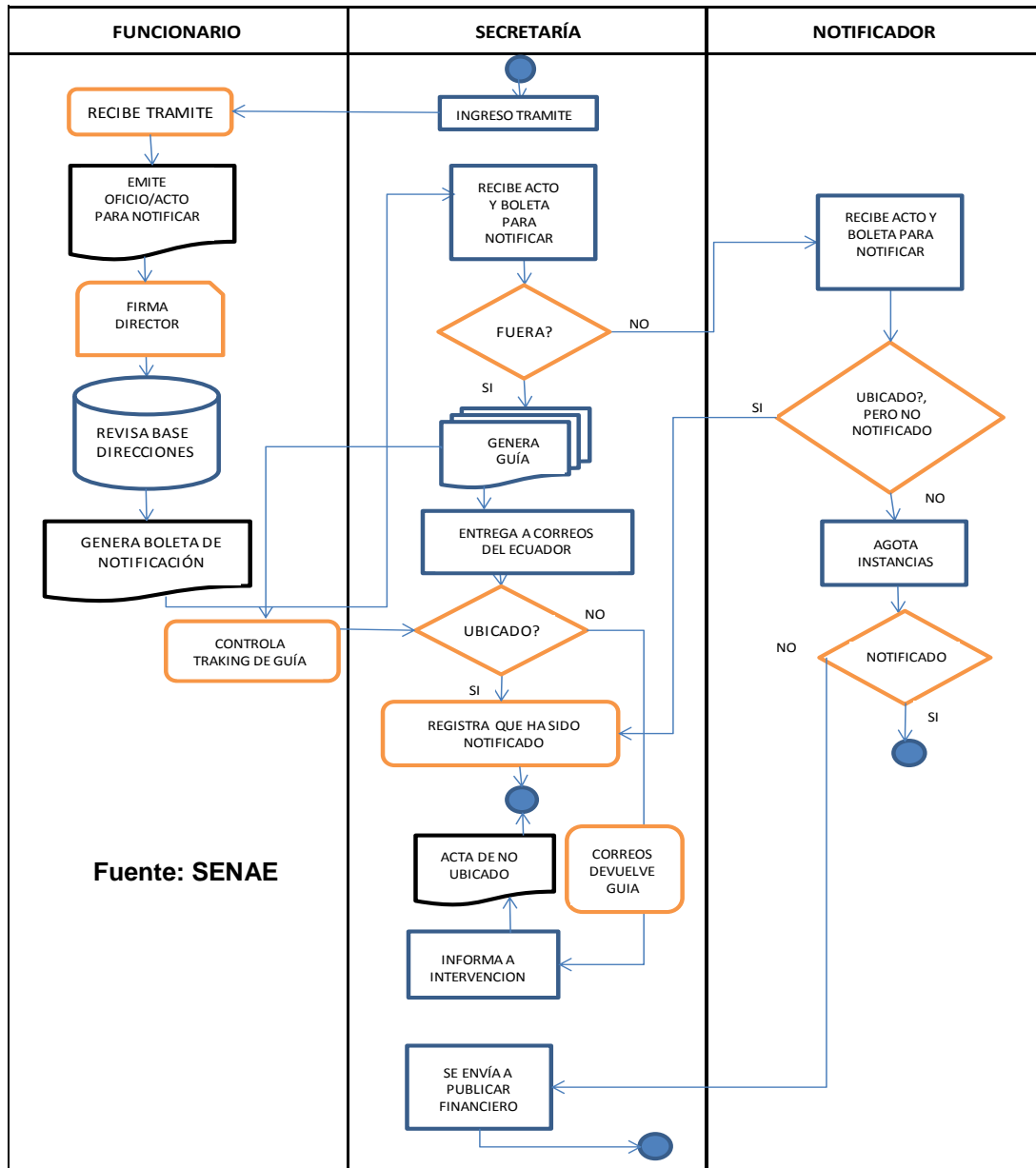
Un contrato básicamente con Correos del Ecuador que nos permite realizar ese tipo de notificaciones, para hacer notificaciones esenciales contamos con vehículos y notificadores que van hasta el lugar de la persona, del domicilio de la persona y la notifican personalmente valga la redundancia, y obviamente el sistema ECUAPASS para lo que es notificaciones electrónicas. (Yépez, 2017).

El Notificador que en el caso de la DDE es el chofer, quien a su vez cuenta con la camioneta. Cuando es fuera de la ciudad de Esmeraldas, se notifica a través de las guías de Correos del Ecuador (Benavides, 2017).

3.5.4 Flujo del Proceso del SENA-E DDE

En la figura N°6 se describe a manera de flujograma el proceso como se lo lleva en la actualidad en el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, en DDE, cabe recalcar que esto no s encuentra documentado.

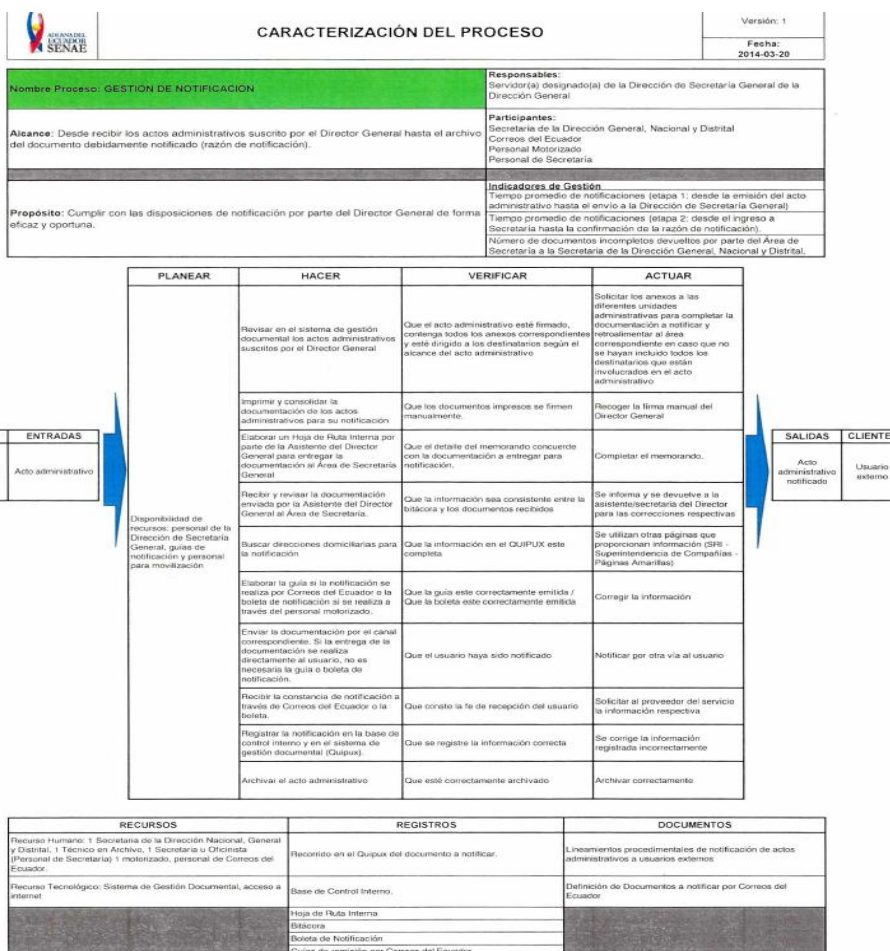
Figura N° 16



3.5.5 Caracterización del Proceso- SENA E

En la figura N°17, se detalla la caracterización del Proceso Gestión de Notificación del SENA E.

Figura N° 17



Fuente: SENAE

Se hace necesario entonces realizar la comparación básica entre la Institución la cual representa el estándar a cerca del proceso de notificaciones, en relación al el SENAE, en la DDE.

3.4.5 Comparativo entre los procesos de notificación entre SENAE y S.R.I.:

Tabla N° 20

ASPECTOS A CONSIDERAR	S.R.I.	SENAE
PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO	SI POSEE	NO POSEE
INDICADORES DE MEDICIÓN	SI POSEE	NO POSEE
NORMATIVA VIGENTE	Código Tributario, Civil	Código Tributario, Civil, Norma de Control Interno, COPCI
TIPOS DE NOTIFICACIÓN UTILIZADOS	Personal, Boleta, Prensa, Medios Electrónicos	Personal, Boleta, Medios Electrónicos
RECURSOS UTILIZADOS EN EL PROCESO	Personal, Sistema, Vehículo Propio.	Personal, Sistema, Movilización Privada

Fuente: SENAE- SRI

Al realizar la comparación entre los procesos de Notificación del SENAE versus el SRI, encontramos que, tanto la normativa vigente, los tipos de notificación utilizado, y los recursos son similares entre estas dos instituciones, a excepción de que el Servicio de rentas Internas si tiene un procedimiento debidamente documentado e indicadores del proceso.

CAPÍTULO 4

Discusión

En la presente investigación se realizó un diagnóstico del Proceso de Notificaciones del SENA E en la Dirección Distrital de Esmeraldas, con el objetivo de determinar problemas y proponer mejoras. Se examinó la base de datos del Servicio Nacional de Aduanas de los casos ingresados y resueltos durante los periodos 2015 y 2016 y el cómo se han ido desarrollando para valorar de qué manera se ha cumplido con lo establecido en el Código Tributario en lo referente al proceso de Notificaciones.

Para la problemática acerca de que debe hacerse para mejorar de forma efectiva, la Gestión del Proceso de Notificación, es preciso establecer el procedimiento documentado del proceso, definiendo un manual, con sus indicadores y flujos, en el cual exista una base única, en la que se lleve el control secuencial y la trazabilidad de cada tipo de notificación.

El acto administrativo tiene carácter de decisión o resolutivo (Bermúdez, 2010, párr.17); se coincide con este principio puesto que es universal, la legalidad de un acto administrativo surte efecto solo si es notificado, lo cual concuerda también con la investigación de (García,2010, párr.4); Los Actos Administrativos no tendrán efecto jurídico sin su notificación.

En lo referente al uso de nuevas tecnologías de la información para generar notificaciones más eficaces, como lo indica (Segura, 2014), en un estudio realizado en Perú; efectivamente en Ecuador, en el caso particular de el SENA E Distrito Esmeraldas se evidencia el uso de las TIC's en lo referente a ciertas notificaciones que realiza el sistema Ecuapass de manera automática, lo cual está normado en las leyes nacionales, sin embargo, en lo

que respecta a las notificaciones de actos Administrativos propiamente dicho, se sigue realizando de manera manual sin la utilización electrónica, a pesar de que existe normativa y herramientas.

El acto de notificar un documento consiste en primera instancia, en realizar una boleta en los casos de que el domicilio del administrado se encuentre en la misma ciudad o Distrito, si se encuentra en otra ciudad se procede a notificar vía guía del Correos del Ecuador de no ser encontrado en la dirección señalada por el administrado, se sigue con la publicación por prensa por tres ocasiones para considerarse legalmente notificado.

No existe un sistema integrado en el cual se ingresen los datos y se obtenga automáticamente una boleta de notificaciones, sin embargo, con el nuevo sistema del SEANE, el ECUAPASS, si se envían en ciertos casos notificaciones automáticas del sistema, con formatos estandarizados como en el caso de los vencimientos de las garantías y regímenes aduaneros, así como también las multas por faltas reglamentarias, hay que recalcar que estas notificaciones automáticas no corresponden a actos administrativos, si no a oficios.

Este es el primer trabajo que demuestra, la necesidad de un manual claro, que establezca internamente cual es el procedimiento para realizar la notificación de un Acto Administrativo.

Esta investigación podría ser utilizada en los otros distritos, en virtud de que sería aplicable para las notificaciones de los actos administrativos en la Administración Aduanera en general.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

5.1 Conclusiones

- Los Actos Administrativos para notificación de forma física son de 3482, en el período comprendido entre el 2014-2016, en el SENAE, en la Dirección Distrital de Esmeraldas, estos corresponden a dos grandes grupos, Actos y Tareas administrativas, y Actos Administrativos para notificación, esta fue la denominación que le dieron a los actos para notificación en la DDE.
- En general el proceso de Notificaciones del SENAE, Distrito Esmeraldas, se lo realiza de manera manual, en los actos administrativos, a pesar de tener la herramienta QUIPUX y firmas digitales, se sigue procediendo a la impresión de los actos, firmándose manualmente los documentos y realizando las boletas de notificaciones en forma física. La manera en que son notificados estos documentos es informal, no existe un registro numerado de boletas de notificación compartida. Una de las fortalezas de este proceso, es la normativa vigente, sumado a esto, se cuenta con una norma de control interno, sin embargo, no existe un manual de procedimiento documentado, en el que se describa el proceso, con sus respectivos responsables e indicadores, como se evidencia en el Servicio de Rentas Internas, institución de características similares al SENAE, regidos bajo la misma normativa referente a las notificaciones, por lo cual al no tener un proceso estandarizado para la notificación se convierte en una debilidad administrativa y legal.

- Las herramientas y mecanismos de sistema de gestión de notificación son: un manual de procesos aprobado, o en su defecto una norma de control interna con las actividades, tareas y responsables bien definidas, al no contar con un sistema específico para el proceso de notificaciones, se debe llevar una base compartida de Excel para el correcto registro y seguimiento de los documentos notificados, un mecanismo de control debe ser los indicadores que midan el proceso.

5.2 Propuestas

- Se recomienda crear el procedimiento a nivel de actividades, que contenga responsables, y sus indicadores ya que solo midiendo se puede mejorar.
- Realizar una base compartida, que en un futuro se pueda convertir en un sistema integrado, en la cual se registre la forma de notificación del Acto Administrativo, quien recibió la notificación, y de esta manera se pueda realizar el rastreo rápido de la notificación, así como también genere alertas para que sean notificados a tiempo.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Anónimo (s.f), La Administración por Procesos. Recuperado de <ftp://ftp.espe.edu.ec/GuiasMED/MGP2P/PROCESOS/estudiantes/teoria/LA%20ADMINISTRACION%20POR%20PROCESOS.pdf>

Anónimo, (s.f). Definición de Proceso. Recuperado de <http://definicion.mx/proceso/>

Bernal (2013) (párr.2) Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de mejora continua. Recuperado de <http://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>

Bermúdez, (julio 2010). Estado Actual del Control de Legalidad de los Actos Administrativos. ¿Qué queda de la nulidad de derecho público? *Rev. Derecho Valdivia*. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502010000100005>

Bucheli, L. (9 de junio de 2015) (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.pucese.edu.ec/123456789/386>

Camilche Cejas. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/marco-teorico-gestion-por-procesos/>

Constitución de la República del Ecuador, (2008). Recuperado de www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_const.pdf

Código de Procedimiento Civil (2005). Recuperado de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/Codigo-de-Procedimiento-Civil.pdf>

Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones (2010). Recuperado de http://www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/ccop/S351_20101229.pdf

Código Tributario, (2005). Recuperado de www.derechoecuador.com/.../CODIGO%20D.%20TRIBUTARIO.doc

Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos – SENA E (s.f. 2015). Recuperado de www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/tra/res-dgn-0282-2011.pdf

ERJAFE (2008). Recuperado de dicionario.administracionpublica.gob.ec/adjuntos/erjafe.pdf

García, S. (22 de julio de 2010). Notificaciones Legales. Recuperado de <http://www.academiaabogados.org/2010/notificaciones.html>

Segura, E. (26, de julio de 2014) Implementación de la Notificación Electrónica en la administración Pública Peruana. Recuperado de <http://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/VJ/article/view/39/40>

Contraloría General del Estado, (16 de diciembre de 2008). Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. Acuerdo 38. Recuperado de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf

García P, Manuel; Quispe A., Carlos; Ráez G., Luis Mejora continua de la calidad en los procesos Industrial Data, vol. 6, núm. 1, agosto, 2003, pp. 89-94 Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú

Gonzales, H. (11 de marzo de 2013). Enfoque basado en procesos como principio de Gestión. Recuperado de <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/03/11/enfoque-basado-en-procesos-como-principio-de-gestion/>

Larico, P. (2014). Notificaciones. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos89/notificaciones/notificaciones.shtml#ixzz4P2xqoKa>

Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, (2002). Recuperado de www.oas.org/juridico/spanish/cyb_ecu_ley_comelectronico.pdf

López, J. (2008). Recuperado de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/4496/05_marcoTeorico.pdf?sequence=6&isAllowed=y

RAE Diccionario de la lengua española. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=UFbxsxz>, <http://dle.rae.es/?id=Qec6jfG>

Reyes, C. (1990). El Proceso Administrativo. Recuperado de http://www.angelfire.com/zine2/uvm_lce_lama/padmon.htm

Secretaría de la Administración Pública, (19 de junio de 2014). Acuerdo 1580. Recuperado de <http://diccionario.administracionpublica.gob.ec/adjuntos/2acuerdo-1580-norma-de-procesos.pdf>

Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (15 de marzo de 2014). Norma de Control Interno.SENAE-DDE-2014-0001-C.

Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. Recuperado de <https://www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/tra/res-dgn-0282-2011.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Entrevista realizada

Anexo 2

Norma de control Interno SENAE-DDE Circular Nro. SENAE-DDE-2014-0001-C

Anexo 3

Extracto del Proceso gestión de Notificaciones SRI

Anexo 4

Modelo de Boleta de Notificación/ Guía Correos del Ecuador/ SENAE-DDE