

REGISTRO OFICIAL[®]

ÓRGANO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUMARIO:

Págs.

FUNCIÓN EJECUTIVA

RESOLUCIONES:

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES:

ARCOTEL-2026-0102 Se expide la Norma Técnica de Calidad para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado	2
--	---

SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR:

SENAE-SENAE-2026-0041-RE Se expide el Manual general para el despacho de equipaje de pasajeros y tripulantes que ingresan o salen de los aeropuertos internacionales del Ecuador	53
SENAE-SGN-2026-0063-RE Se clasifica la mercancía denominada "VITAMINACMONOFOSFATADA 35%", del fabricante ANHUI TIGER BIOTECH CO., LTD., la cual se presenta en bolsas de 25 Kg.	73
SENAE-SGN-2026-0064-RE Se clasifica la mercancía denominada "AQUACURB DR", del fabricante KEMIN EUROPA N.V., presentada en saco de 25 kg	80
SENAE-SGN-2026-0065-RE Se clasifica la mercancía denominada DOSTO POWDER, marca DOSTOFARM, fabricada por DOSTOFARM GMBH, presentada en sacos de 25 kg	85

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2026-0102

**EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y
CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, dispone:

“Art. 5.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”.

“Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. - El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.”.

“Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.”.

“Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas: (...) 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.”.

“Art. 313.- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.”.

Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.

Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.”

“Art. 314.- *El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.*

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.”.

“Art. 316.- *El Estado podrá delegar la participación en los sectores estratégicos y servicios públicos a empresas mixtas en las cuales tenga mayoría accionaria. La delegación se sujetará al interés nacional y respetará los plazos y límites fijados en la ley para cada sector estratégico.*

El Estado podrá, de forma excepcional, delegar a la iniciativa privada y a la economía popular y solidaria, el ejercicio de estas actividades, en los casos que establezca la ley.”.

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones – LOT, en su artículo 142, creó la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), como entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de otros aspectos en el ámbito de dicha Ley, así también la Ley Ibídem determina:

“Art. 3.- Objetivos.- *Son objetivos de la Presente Ley: (...)*

9. Establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.”.

“Artículo 4.- Principios. - “La administración, regulación, control y gestión de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico se realizará de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. La provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia”.

“Artículo 20.- Obligaciones y Limitaciones. - La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determinará las obligaciones específicas para garantizar la calidad y expansión de los servicios de telecomunicaciones, así como su prestación en condiciones preferenciales para garantizar el acceso igualitario o establecer las limitaciones requeridas para la satisfacción del interés público, todo lo cual será de obligatorio cumplimiento.

Las empresas públicas que presten servicios de telecomunicaciones y las personas naturales o jurídicas delegatarias para prestar tales servicios, deberán cumplir las obligaciones establecidas en esta Ley, su reglamento general y las normas emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para garantizar la calidad, continuidad, eficacia, precios y tarifas equitativas y eficiencia de los servicios públicos.”.

“Artículo 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.- Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho: 1. A disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia”, “13. A la atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios contratados de conformidad con las regulaciones aplicables”, “14. A exigir a los prestadores de los servicios contratados, el cumplimiento de los parámetros de calidad aplicables.”, y “21. A denunciar ante las autoridades competentes los incumplimientos o violaciones de sus derechos por parte de los prestadores.”

“Artículo 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones. - Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: (...) “2. Prestar el servicio de forma

obligatoria, general, uniforme, eficiente, continua, regular, accesible y responsable, cumpliendo las regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido en los títulos habilitantes”, “3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, así como lo dispuesto en los títulos habilitantes.”, “4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente” y “19. Garantizar la atención y resolución oportuna de los reclamos formulados por sus abonados o usuarios, conforme los plazos que consten en la normativa o títulos habilitantes.”.

“Artículo 29.- Regulación técnica. *Consistente en establecer y supervisar las normas para garantizar la compatibilidad, la calidad del servicio y solucionar las cuestiones relacionadas con la seguridad y el medio ambiente.”.*

“Art. 35.- Servicios de Telecomunicaciones.- *Todos los servicios en telecomunicaciones son públicos por mandato constitucional.*

Los prestadores de estos servicios están habilitados para la instalación de redes e infraestructura necesaria en la que se soportará la prestación de servicios a sus usuarios.

Las redes se operarán bajo el principio de regularidad, convergencia y neutralidad tecnológica.”

“Art. 118.- Infracciones de segunda clase.-

(...)

11. El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”

“Art. 142.- Creación y naturaleza.- *Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del*

espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes.”

“DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Los títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones otorgados antes de la expedición de la presente Ley se mantendrán vigentes hasta el vencimiento del plazo de su duración sin necesidad de la obtención de un nuevo título. No obstante, las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con todas las obligaciones y disposiciones contenidas en esta Ley, su Reglamento General, los planes, normas, actos y regulaciones que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. En caso de contradicción o divergencia entre lo estipulado en los títulos habilitantes y las disposiciones de la presente Ley y su Reglamento General, incluyendo los actos derivados de su aplicación, prevalecerán estas disposiciones.”.

Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, determina:

“Art. 59.- Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios.- Para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, previstas en la LOT, se considerará lo siguiente:

1. Cuando los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, deban compensar a los usuarios por los servicios contratados y no recibidos; o, contratados y recibidos con mala calidad, técnicamente demostrada, sea que la compensación fuere ordenada por la ARCOTEL o establecida por el propio prestador, ésta se realizará de manera inmediata de identificado el hecho, el que deberá ser registrado como prueba documental para efectos de control; para lo cual, la ARCOTEL determinará la forma de establecer, calcular y realizar las compensaciones y los plazos para las devoluciones que correspondan, a través de las regulaciones que se dicten para el efecto. En los casos de suspensión de servicio por fuerza mayor, calificada por la ARCOTEL, el prestador solo podrá cobrar por los servicios efectivamente brindados. - 2. La atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados, incluidos los de radiodifusión por suscripción, no deben superar el término máximo de quince (15) días, sin embargo, podrá resolverse en plazos mayores para casos complejos, de conformidad con las regulaciones aplicables. (...) 5. Para garantizar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, los operadores, incluidos los de radiodifusión por suscripción, deberán implementar todas las acciones técnicas, ya sea a nivel de red de transmisión o de acceso, en elementos

físicos o de software, ampliación de red, ampliación de capacidad, gestión de tráfico y cualquier otra para la adecuada administración de la red, lo cual será notificado en los formatos que establezca la ARCOTEL para el efecto. Para el tratamiento de la calidad de los servicios de radiodifusión, se estará a la normativa que se dicte para el efecto. (...)”.

Que, el Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, en lo relacionado al régimen de calidad del servicio, establece:

“Artículo 8.- Obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de concesión o autorización para la prestación de servicios de telecomunicaciones (habilitaciones generales).- Adicional a las obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en su Reglamento General, los prestadores de servicios de telecomunicaciones cuyos títulos habilitantes se hayan instrumentado a través de habilitaciones generales, deberán cumplir con lo siguiente: 1. Instalar, prestar y explotar el servicio concesionado o autorizado, conforme a este reglamento, lo establecido en su título habilitante y la normativa aplicable. 2. Cumplir con el Plan de expansión establecido en el título habilitante. 3. **Prestar los servicios concesionados o autorizados en forma continua y eficiente de acuerdo con este reglamento y con los índices y régimen de calidad del servicio establecidos por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.** (...) 17. Publicar en su página electrónica todos los planes, promociones, paquetes o tarifas disponibles de conformidad con lo establecido en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como los Índices de Calidad, y la cobertura de prestación de los servicios, de conformidad con las condiciones y formatos que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.”. (Énfasis fuera de texto original)

“Artículo 18.- El prestador deberá recibir y atender los reclamos de los abonados, clientes, suscriptores, conforme lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente y lo previsto en sus títulos habilitantes; la compensación a los abonados o clientes, de ser aplicable, se realizará de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.”.

“Artículo 20.- Sin perjuicio de otros derechos y obligaciones reconocidos por la LOT, los títulos habilitantes y el ordenamiento jurídico vigente, se reconocen especialmente los siguientes derechos y obligaciones del abonado, cliente o suscriptor: (...) e. El abonado o suscriptor tiene derecho a presentar ante la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, reclamos o quejas, por la calidad del servicio, por facturación de servicios no contratados o pagos indebidos y por cualquier irregularidad en relación con la prestación del servicio contratado al prestador.”.

“Artículo 21.- Calidad de los servicios. - Los parámetros y metas de calidad de la prestación de los servicios constarán en la normativa o resoluciones que para el efecto emita la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL para cada servicio, debiendo estar relacionados al menos a:

1. Aspectos técnicos vinculados con la operación y prestación del servicio.
2. Atención al abonado, cliente, usuario.
3. Emisión correcta de facturas de cobro.
4. Plazos máximos para atención, reparación e interrupción del servicio.

Los parámetros y metas de calidad de los servicios iniciales, constarán en el título habilitante y serán actualizados cuando la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL lo requiera, para tal efecto se considerarán avances tecnológicos, crecimiento de las necesidades del servicio por parte de la sociedad, establecimiento de nuevos servicios por parte de los prestadores u otras motivaciones vinculadas a este tema.”. (Énfasis fuera de texto original)

“Artículo 22.- Todos los costos relacionados con el cumplimiento de los parámetros y metas de calidad de los servicios serán asumidos exclusivamente por los prestadores de los servicios.”.

“Artículo 23.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción establecerán y mantendrán un sistema de medición y control de la calidad del servicio, cuyos registros de mediciones deberán ser confiables y de fácil verificación. Estos sistemas y registros estarán a disposición de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, cuando ésta lo requiera.”.

“DISPOSICIONES GENERALES

Primera: Los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción son inicialmente los siguientes:

- Servicio Móvil Avanzado (SMA).
- Servicio de Telefonía Fija.
- Portador.
- Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV).
- Telecomunicaciones por Satélite.
- Transporte internacional.
- Valor Agregado.
- Acceso a Internet.
- Conectividad de internet de los objetos (IoT).
- Troncalizados.

- *Comunales.*
- *Audio y video por suscripción.*
- *Otros que determine el Directorio de la ARCOTEL, previo informe de la Dirección Ejecutiva de dicha Agencia.*

El Directorio de la ARCOTEL, previo informe de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, podrá definir, modificar o suprimir las fichas de los servicios de telecomunicaciones y por suscripción establecidas en el presente reglamento, en atención a la necesidad nacional, desarrollo del mercado de prestación de servicios de telecomunicaciones, evolución tecnológica, aplicación de políticas de desarrollo del sector u otros aspectos; se exceptúa de esta aplicación los aspectos técnicos o normas técnicas, tales como cobertura, calidad, entre otros, que serán establecidos por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, de conformidad con el número 4 del artículo 148 de la LOT.”.

Que, como parte del Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, en la Ficha Descriptiva del Servicio Móvil Avanzado y Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV), se establece respecto de los parámetros de calidad vinculados con la prestación del servicio a aplicar: “(...) *en caso de que el Directorio de la ARCOTEL modifique los parámetros de calidad o incluya nuevos parámetros, es obligación del prestador cumplir los mismos.*”.

Que, con Resolución No. 03-03-ARCOTEL-2018 de 02 de agosto de 2018, el Directorio de la ARCOTEL expidió la “Norma de calidad para la prestación del Servicio Móvil Avanzado”.

Que, mediante Resolución No. ARCOTEL-2018-0716 publicado en el Registro Oficial Edición Especial 545 el 18 de septiembre de 2018 y última actualización de 15 de noviembre de 2022, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, expidió la Norma técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes, que determina:

“Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios.- *Sin perjuicio de las obligaciones que se encuentran detalladas para los prestadores de servicio del régimen general de telecomunicaciones y sus abonados o clientes en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, y demás normativa vinculada, así como de lo establecido en sus respectivos títulos*

habilitantes para la prestación del servicio o servicios, estos se obligan a observar, respetar y aplicar, las siguientes condiciones generales: (...)

20) Calidad de servicios. - *Los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, deben cumplir con los índices de calidad aprobados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para cada servicio. Es derecho de los abonados, clientes y usuarios, obtener de su prestador la compensación por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos (...).*

Que, mediante oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0344-OF de 10 de agosto de 2023, en alcance al oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0177-OF de 05 de abril de 2023, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL aprobó y remitió al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, el informe No. IT-CRDS-GR-2023-0064 de 04 de agosto de 2023 y el proyecto de resolución actualizado en el nuevo formato, para que por su intermedio se ponga en consideración de los señores Miembros del Directorio de la ARCOTEL, y de estimarlo pertinente, autoricen el inicio del proceso de consultas públicas de la propuesta de NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO.

Que, mediante oficio No. MINTEL-MINTEL-2024-0106-O de 25 de marzo de 2024, en referencia al proyecto de norma de calidad del SMA, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, manifestó y solicitó:

“Considerando el tiempo que ha transcurrido desde que se remitió el proyecto de norma de calidad del SMA, la relevancia de este proyecto para el sector de las telecomunicaciones y su impacto en la calidad del servicio que se ofrece a los ciudadanos, se devuelve a la Dirección Ejecutiva el proyecto normativo para que sea revisado, teniendo en cuenta los nuevos lineamientos del sector, entre ellos la Política Pública de Telecomunicaciones 2023-2025 (Acuerdo Ministerial Nro. MINTEL-MINTEL-2023-0010) (...).”

Que, mediante disposición inserta a través del Sistema Quipux en el Memorando No. ARCOTEL-CREG-2024-0312-M, de 6 de mayo de 2024, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, dispuso a la Coordinación General Jurídica *“(...) favor elaborar criterio jurídico tomando en consideración las atribuciones del director ejecutivo y del directorio para la aprobación de la norma técnica de calidad”*.

Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CJUR-2024-0292-M de 08 de mayo de 2024, la Coordinación General Jurídica remite a la Coordinación Técnica de Regulación el Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2024-0034 de 08 de mayo de 2024, que señala:

“4. CONCLUSIÓN

En orden a los antecedentes, competencia y análisis expuestos, la Dirección de Asesoría Jurídica considera que la competencia para la emisión de normas técnicas como por ejemplo la norma técnica de calidad es una atribución que debe ser ejecutada por el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones conforme lo disponen los artículos 148 numeral 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el 9 de su Reglamento General de aplicación...”

Que, mediante Resolución No. 02-01SE-ARCOTEL-2024 de 10 de mayo de 2024, el Directorio de la ARCOTEL aprueba las reformas al Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, determinando la competencia de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL para emitir la normativa o resoluciones que contengan los parámetros y metas de calidad para la prestación de los servicios.

Que, mediante Resolución No. 02-02SE-ARCOTEL-2024 de 10 de mayo de 2024, el Directorio de la ARCOTEL deroga la Resolución No. 03-03-ARCOTEL-2018 de 02 de agosto de 2018, y dispone a la Dirección Ejecutiva de ARCOTEL, *“conforme a las atribuciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicación y su Reglamento General de aplicación emita la NORMA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO con la finalidad de actualizar la calidad en la prestación del Servicio Móvil Avanzado”*. Así también en la Disposición transitoria única, establece: *“Hasta que se emita la normativa actualizada de calidad para la prestación del Servicio Móvil Avanzado seguirá vigente la Resolución No. 03-03-ARCOTEL-2018.”*

Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2024-0163-M de 14 de mayo de 2024, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, en referencia a la a Resolución Nro. 02-02SE-ARCOTEL-2024, dispuso: *“(...) a las Coordinaciones a su cargo, para que en el ámbito de sus competencias, se dé integro cumplimiento a lo dispuesto por los miembros del Directorio en la Segunda Sesión Extraordinaria del Directorio de ARCOTEL, que se llevó a cabo el 10 de mayo de 2024”*.

- Que, con memorando No. ARCOTEL-CREG-2026-0213 de 10 de abril de 2026, se remitió para conocimiento y decisión de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL el proyecto de regulación denominado NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO, sustentado en el correspondiente informe No. IC-CREG-CCON-CZO2-2026-0002 de oportunidad y legitimidad, con el fin de considerarlo pertinente, se autorice el inicio del proceso de consultas públicas.
- Que, mediante disposición inserta en el memorando No. ARCOTEL-CREG-2026-0213 de 10 de abril de 2026, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, autorizó para que se realice el procedimiento de consultas públicas, con sujeción a lo señalado en la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Reglamento de Consultas Públicas.
- Que, el proceso de consultas públicas se efectuó de conformidad con la Disposición anteriormente citada, de acuerdo con el siguiente detalle:
- Publicación en la página web institucional, del proyecto de regulación e informe de legitimidad y oportunidad; indicaciones y plazos para presentar observaciones al proyecto; convocatoria a Audiencias Públicas; y,
 - La audiencia pública se realizó el día 23 de abril de 2026 a las 14h00.
- Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2026-0252-M de 28 de abril de 2026, la Coordinación Técnica de Regulación, solicitó a la Coordinación General Jurídica se emita el criterio de legalidad correspondiente del proyecto de resolución, a fin de que con base en el mismo, poder remitirlo conjuntamente con el informe de ejecución del proceso de consultas públicas a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, para conocimiento de dicha autoridad, y que de considerarlo pertinente otorgue la aprobación respectiva.
- Que, con memorando Nro. Nro. ARCOTEL-CJUR-2026-0216-M de 04 de mayo de 2026, la Coordinación General Jurídica remite el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2026-0021, en el que se concluye que *“El proyecto normativo denominado “NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA PRESTACIÓN DEL SMA”, remitido por la Coordinación Técnica de Regulación, guarda conformidad y estricta armonía con el ordenamiento jurídico vigente.”*.
- Que, con memorando No. ARCOTEL-CREG-2026-0259 de 05 de mayo de 2026, se remitió a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el informe de ejecución de consultas públicas No. IC-CREG-CCON-CZO2-2026-0003 de 28 de abril de 2026 y el proyecto de resolución de la “NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

MÓVIL AVANZADO - SMA", aprobados por la Coordinación Técnica de Regulación y la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL.

En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias, resuelve:

Expedir la:

NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO

Artículo 1.- Objeto.- Esta Norma tiene por objeto establecer las reglas que regulan la calidad en la prestación del Servicio Móvil Avanzado y sus correspondientes parámetros y valores objetivos aplicables.

Artículo 2.- Ámbito.- Las obligaciones de calidad contenidas en esta Norma Técnica, son de cumplimiento obligatorio para los poseedores de títulos habilitantes para la prestación del Servicio Móvil Avanzado; incluyendo la prestación del Servicio Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual - OMV, o la prestación del Servicio Móvil Avanzado por medio de Roaming Nacional Automático - RNA.

Artículo 3.- Parámetros aplicables.- Los parámetros de calidad aplicables a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado son los que constan en las fichas metodológicas del Anexo I de la presente Norma. Si la prestación del servicio se soporta en redes propias, la evaluación abarcará todos los parámetros establecidos. En caso de que el servicio se brinde a través de un Operador Móvil Virtual (OMV) o mediante Roaming Nacional Automático (RNA), la evaluación y control se limitará de forma exclusiva a los parámetros no técnicos o de gestión comercial.

Artículo 4.- Definiciones.- Los términos técnicos utilizados en esta Norma Técnica, y fichas metodológicas del Anexo I, y no definidos en la misma, tendrán el significado establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su reglamento general, las adoptadas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), por los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador; y, en las regulaciones respectivas emitidas por la ARCOTEL.

Para efectos de la presente Norma, se aplicarán las siguientes definiciones:

Actividades de mejora: Actividades a ser implementadas por el prestador del servicio, para los casos en los que la medición y evaluación de los parámetros: CALIDAD DE CONVERSACIÓN, del año "n", no alcance los valores objetivos por parroquia.

Carga Normal: Corresponde a la cuarta mayor hora de tráfico, tomada de los valores máximos diarios de tráfico del mes para un servicio o característica

determinadas, en relación con las especificaciones del parámetro de calidad correspondiente, conforme las fichas constantes en el Anexo I de la presente Norma.

Cobertura: Zona geográfica donde el prestador ofrece el servicio correspondiente a cierta tecnología de acceso, conforme a los parámetros establecidos en la presente norma.

DL: (Downlink) referido al uso del servicio de datos, enlace o conexión de bajada/descarga (desde el prestador hacia el abonado o usuario).

UL: (Uplink) referido al uso del servicio de datos, enlace o conexión de subida/carga (desde el abonado o usuario hacia el prestador).

Parámetros no técnicos o de gestión comercial: Son aquellos indicadores de cumplimiento orientados a medir la eficiencia y calidad de los procesos administrativos y el relacionamiento del prestador con el abonado, cliente o usuario. A efectos de la evaluación de calidad descrita en el Artículo 3 de esta Norma Técnica, se considerarán exclusivamente dentro de esta clasificación los parámetros correspondientes a: PORCENTAJE DE RECLAMOS GENERALES; TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS; PORCENTAJE DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN Y TASACIÓN; RELACIÓN CON EL CLIENTE; y, TIEMPO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR.

Parroquia: Unidad geográfica, urbana o rural, establecida por Autoridad competente (IGM, INEC, GADs), conforme el ordenamiento jurídico vigente.

Tecnologías 2G: Referido a las tecnologías GSM y GPRS/EDGE.

Tecnologías 3G: Referido a las tecnologías WCDMA/UMTS hasta HSPA+.

Tecnologías 4G: Referido a las tecnologías LTE, LTE Advanced y LTE Advanced pro.

Tecnologías 5G: Referido a las tecnologías 5G NR, SA y NSA.

Zona de medición tipo 1: Es el área circunscrita dentro de una Parroquia, determinada por la ARCOTEL, a partir de los mapas de cobertura de los prestadores, donde el nivel de señal de cobertura deberá cumplir con los siguientes valores referenciales:

2G	3G	4G	5G
Rx Level	RSCP	RSRP	RSRP
≥ -85 dBm	≥ -85 dBm	≥ -100 dBm	≥ -85dBm

Nota: El valor referencial de Nivel de Señal para tecnología 5G se establece en función de la implementación inicial de la tecnología como una red dependiente de la red 4G (Non Stand Alone NSA), por lo que, dicho valor deberá ser revisado y

corregido, si es el caso, cuando dicha tecnología sea implementada como una red independiente 5G NR (bajo la funcionalidad Stand Alone SA).

Zona de medición tipo 2: Corresponde a una provincia o un cantón, según corresponda. Con el siguiente detalle:

- a) Pichincha (excluido el Cantón Quito)
- b) Guayas (excluido el Cantón Guayaquil)
- c) Azuay (excluido el Cantón Cuenca)
- d) Cantón Quito
- e) Cantón Guayaquil
- f) Cantón Cuenca
- g) Resto de provincias del país, consideradas de manera individual, excluyendo aquellas señaladas en los literales anteriores

Artículo 5.- Reglas Generales.- Para aplicación de la presente Norma, se establecen las siguientes reglas generales:

- 5.1** La ARCOTEL realizará la verificación del cumplimiento de los parámetros de calidad, conforme lo establecido en esta norma y en las fichas del Anexo I.
- 5.2** Para la presentación de resultados finales de todos los parámetros de calidad constantes en el Anexo I, el valor alcanzado deberá expresarse con un (1) decimal. Se aplicará la aproximación del primer decimal al inmediato superior siempre que el segundo decimal sea igual o mayor a cinco (5); caso contrario, se mantendrá el valor decimal sin cambio. Esta regla no se aplicará a las muestras, mediciones brutas o datos individuales obtenidos o resultantes de la medición o evaluación de cada uno de los parámetros.
- 5.3** Los parámetros de calidad de la red se medirán y evaluarán sobre la red del Prestador y, en el caso de acuerdos de roaming nacional automático o de operador móvil virtual, el prestador de la red visitada ofrecerá al prestador de la red origen la misma calidad de servicio que ofrece a sus propios clientes.
- 5.4** Los reportes de los indicadores de calidad deberán estar disponibles de manera continua en el sistema automatizado de adquisición de datos de los prestadores, para su verificación por parte de ARCOTEL, durante todo el plazo de la vigencia del contrato o título de habilitante, salvo caso fortuito o fuerza mayor. Por su parte, la información de respaldo que sustenta dichos reportes, así como la información fuente de las plataformas desde las cuales se obtuvieron dichos reportes y/o registros, deberán conservarse y estar disponibles para auditoría o verificación por un período de doce (12) meses.
- 5.5** La ARCOTEL publicará los resultados tabulados de la evaluación de los parámetros de calidad constante en el Anexo I en su página Web u otro medio

oficial, pudiendo tomar como referencia los formatos de los documentos técnicos UIT-T E.840 y ETSI TR 103 559. Adicionalmente, la ARCOTEL publicará los resultados de sus mediciones de drive test de forma gráfica y en mapas digitales georreferenciados con el carácter de informativo.

5.6 La ARCOTEL tomará como línea base de parroquias con cobertura (indistintamente de su tecnología) la información reportada por los prestadores hasta antes de la publicación de la presente norma. En lo posterior, se utilizará la información reportada hasta el mes de julio del año previo al periodo de medición. La cobertura publicada por el prestador deberá cumplir con las características de información clara, precisa, completa y oportuna; los prestadores no podrán reducir la cantidad de parroquias reportadas con cobertura SMA, definidas como priorizadas dentro del Plan de Servicio Universal.

5.7 El Prestador del SMA, podrá suscribir convenios con terceros para la ejecución de sus servicios, con estricta sujeción a la normativa vigente; sin embargo, la celebración de dichos instrumentos no lo eximirá, en ningún caso, del cumplimiento de las obligaciones estipuladas en la presente norma técnica, el respectivo Contrato, ni de las responsabilidades derivadas del ordenamiento jurídico aplicable.

Artículo 6.- Medición y evaluación. - Los prestadores del servicio deberán efectuar la medición de los parámetros de calidad en las zonas de evaluación definidas, tanto urbanas como rurales, y remitir la información resultante con estricta sujeción a las metodologías, plazos y formatos establecidos por la ARCOTEL en el Anexo I de la presente norma. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad de la ARCOTEL para realizar mediciones de validación cuando lo estime pertinente.

Adicionalmente, se aplicarán las siguientes reglas operativas para la medición y evaluación de los parámetros: CALIDAD DE CONVERSACIÓN, TASA DE TRANSFERENCIA PROMEDIO DE DATOS (HTTPS), PORCENTAJE DE SESIONES FALLIDAS (HTTPS) y PROMEDIO DE TIEMPO DE IDA Y REGRESO DE UN PAQUETE:

- ARCOTEL determinará anualmente las parroquias a evaluar con base en la cobertura reportada/publicada por parte del prestador del servicio.
- Hasta el 30 de septiembre de cada año, la ARCOTEL remitirá a los prestadores del servicio móvil avanzado (SMA) y móvil avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV), la propuesta de parroquias a ser medidas en el año siguiente y el cronograma de mediciones respectivo. Los prestadores de servicio deberán remitir a la ARCOTEL sus observaciones, aportes,

justificaciones y documentos de soporte, en medio escrito, hasta el 31 de octubre de cada año, respecto de la propuesta enviada por la ARCOTEL.

- Una vez recibidos los aportes de los prestadores de servicio móvil avanzado, hasta el 31 de diciembre de cada año, se establecerán y notificarán oficialmente por parte de la ARCOTEL, las parroquias a ser medidas el año siguiente y el cronograma de mediciones, así como los recorridos y zonas de medición. Previo a esta determinación, se podrán mantener reuniones o realizar talleres de trabajo entre la unidad o unidades que designe la ARCOTEL y los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y móvil avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV).
- La medición se realizará por parroquia, dentro del área geográfica de la misma; para la definición de las áreas de medición dentro de las parroquias, se considerará aquella parte de los mapas de cobertura, publicados por el prestador con el nivel de señal establecido en la presente norma (Nivel Alto).
- En las parroquias donde la prestación del servicio dependa de enlaces satelitales en su red, los resultados obtenidos tendrán carácter informativo y no se computarán para la evaluación anual de los parámetros de calidad.
- La ARCOTEL podrá excluir, reconsiderar o sustituir parroquias previamente definidas para la medición de parámetros de calidad, de oficio o previa solicitud del prestador del servicio debidamente sustentada, exclusivamente bajo los siguientes criterios:
 - a)** Parroquias que hayan sido afectadas en el año inmediato anterior (n-1), o durante el período de medición, por eventos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados (tales como desastres naturales, conmoción interna, u otros de similar naturaleza), que hayan generado una afectación directa a la infraestructura de red del Servicio Móvil Avanzado, obligando a su reinstalación, reubicación o reparación mayor.
 - b)** Parroquias en las que el prestador demuestre técnica y legalmente la imposibilidad temporal de ejecutar las Actividades de mejora de calidad o expansión, debido a que los permisos o autorizaciones correspondientes se encuentran pendientes de emisión, suspendidos o negados por parte de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) u otras entidades gubernamentales, siempre que la demora o negativa responda a causas estrictamente ajenas y no imputables al prestador.
 - c)** Parroquias sobre las cuales el prestador haya notificado formalmente y documentado encontrarse en fase de ejecución de proyectos de

optimización, modernización tecnológica o incremento de infraestructura para el año en curso. Las parroquias excluidas por esta causal serán de inclusión y evaluación obligatoria en el período de medición inmediatamente posterior a la fecha comprometida para la finalización de las mejoras.

d) Imposibilidad física o riesgo inminente para la seguridad del personal técnico y equipos que impida el acceso a la parroquia para la ejecución de las pruebas de campo. Esta condición deberá ser debidamente sustentada mediante certificaciones, reportes o pronunciamientos oficiales emitidos por las autoridades competentes.

- Si durante el período de evaluación se presentaren eventos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente justificados que imposibiliten la ejecución de las mediciones en las zonas determinadas, por parte de algún prestador, dichas áreas no serán consideradas para el cálculo de la evaluación anual.
- En caso de existir discrepancias entre los resultados reportados por el prestador del servicio y las mediciones de control efectuadas por la ARCOTEL, se aplicará un mecanismo de revisión técnica única y exclusivamente cuando la medición efectuada por la ARCOTEL determine el incumplimiento del valor objetivo del parámetro y el reporte del prestador indique su cumplimiento. Para el efecto, se observará el siguiente procedimiento:
 - a) La ARCOTEL y el prestador efectuarán el análisis conjunto de la información fuente, los procesos de cálculo (post-procesamiento) y la correcta aplicación de la metodología de medición establecida, con el fin de identificar el origen de las diferencias.
 - b) Como parte de este análisis, se podrá solicitar la revisión de las configuraciones y registros de los equipos o sistemas de medición utilizados por las partes.
 - c) Si tras la revisión técnica conjunta se justifica motivadamente el origen de la discrepancia, la ARCOTEL determinará la validez técnica de los resultados. Caso contrario, la ARCOTEL podrá disponer la ejecución de nuevas mediciones conjuntas de comprobación.
 - d) Agotados los mecanismos de revisión técnica descritos en los numerales precedentes, y de persistir divergencias irreconciliables, los resultados obtenidos por la ARCOTEL, tendrán carácter definitivo y prevalecerán en última instancia; para lo cual la Agencia presentará el informe técnico debidamente motivado.

Artículo 7.- Determinación del cumplimiento.-

El cumplimiento o incumplimiento de cada parámetro del Anexo I, se determinará bajo el siguiente régimen:

- 7.1** Para los parámetros de carácter informativo se verificará la entrega oportuna de los reportes correspondientes, conforme lo dispuesto en el Anexo I.
- 7.2** En caso de que los prestadores del servicio no cumplan con el o los valores objetivos de los parámetros correspondientes a: PORCENTAJE DE RECLAMOS GENERALES, PORCENTAJE DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN Y TASACIÓN, TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS, PORCENTAJE DE LLAMADAS NO ESTABLECIDAS y PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS, evaluados conforme a la periodicidad establecida en el Anexo I, la ARCOTEL realizará actuaciones previas y actuará de conformidad a lo establecido en el Ordenamiento Jurídico Vigente.
- 7.3** Una vez concluido el año de medición, la ARCOTEL emitirá y notificará un informe consolidado de cumplimiento respecto a los parámetros de CALIDAD DE CONVERSACIÓN, para lo cual aplicará los siguientes criterios:
- Se considerará cumplido el parámetro de calidad, cuando al menos el 90% de las parroquias evaluadas hayan alcanzado el o los valores objetivos correspondientes.
 - Para las parroquias evaluadas restantes (hasta el 10%), que no cumplan con el o los valores objetivos de cada parámetro del año “n” en la zona de medición, el prestador del servicio en el término de hasta treinta (30) días de notificado el informe anual de cumplimiento, deberá presentar a la ARCOTEL las Actividades de mejora correspondientes. Estas parroquias, podrán ser incluidas en el cronograma de mediciones del año “n+2”.
 - Si más del 10% de las parroquias evaluadas no cumplan con el o los valores objetivos, el parámetro se declarará incumplido, y la ARCOTEL realizará actuaciones previas y actuará de conformidad a lo establecido en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

Artículo 8.- Presentación de reportes y documentación técnica.

- 8.1** La ARCOTEL, establecerá las guías y procedimientos para la remisión de la documentación y los reportes de los parámetros de calidad referidos en el Anexo I considerando las observaciones técnicas de los prestadores del servicio. Esta información constituirá la base técnica para la ejecución de auditorías a los sistemas de medición y control de calidad.
- 8.2** Toda modificación o actualización que el prestador del servicio implemente en su sistema de medición y control de calidad deberá ser notificada formalmente a la ARCOTEL. El prestador tendrá la obligación de remitir la documentación

técnica actualizada en un término máximo de treinta (30) días, contados a partir de la implementación de dicho cambio.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera.- La información de cobertura publicada por los prestadores del Servicio Móvil Avanzado (SMA) deberá sujetarse estrictamente a los "Lineamientos para publicación y reporte de mapas de cobertura" emitidos por la ARCOTEL. Para garantizar la veracidad de dicha información, la Agencia podrá efectuar las validaciones y controles técnicos que correspondan.

Para el ejercicio de contrastación de cobertura, se considerará el método de pos procesamiento y los criterios que la ARCOTEL ha definido para el efecto en la presente norma.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- En un plazo máximo de tres (3) meses, contados a partir de la publicación de la presente Norma Técnica en el Registro Oficial, la ARCOTEL emitirá y notificará a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado los formatos, instructivos, guías de procedimiento para la medición de calidad y demás disposiciones pertinentes para la adecuada aplicación, supervisión y control de la presente Resolución.

Segunda.- Se otorga a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado (SMA) un plazo máximo de tres (3) meses, contados a partir del cumplimiento de la Disposición Transitoria Primera, para que ejecuten las adecuaciones necesarias en sus sistemas. Dentro de este mismo plazo, deberán remitir a la ARCOTEL la documentación de soporte técnico que certifique la capacidad de sus plataformas de medición y control para evaluar los parámetros del Anexo I. Dicha certificación será expedida por el prestador, por el proveedor del sistema, o por ambos, utilizando obligatoriamente los formatos definidos por la Agencia

Durante dicho plazo, o hasta la conclusión de las referidas adecuaciones, los prestadores continuarán reportando la información de cumplimiento y los datos de respaldo de los parámetros de calidad conforme a los formatos y disposiciones de la Resolución No. 03-03-ARCOTEL-2018, excluyendo estrictamente aquellos parámetros que hayan sido eliminados mediante la presente norma.

Tercera.- En un plazo máximo de tres (3) meses, contados a partir de la publicación de la presente norma en el Registro Oficial, la ARCOTEL actualizará y notificará a los prestadores del Servicio Móvil Avanzado (SMA) los "Lineamientos para publicación y reporte de mapas de cobertura" aplicables para la publicación y reporte de los mapas de cobertura.

Cuarta.- Los parámetros de Tasa de Transferencia Promedio de Datos (HTTPS), Porcentaje de Sesiones Fallidas (HTTPS) y Promedio de Tiempo de Ida y Regreso de un Paquete, tendrán el carácter informativo. En un plazo máximo de dos (2) años a partir de la vigencia de esta Norma Técnica, la ARCOTEL en ejercicio de sus facultades de control, analizará técnicamente los resultados reportados por los prestadores del Servicio Móvil Avanzado (SMA) y sus propias mediciones. De ser procedente, presentará una propuesta para determinar los valores objetivos de cumplimiento obligatorio y/o actualizar la metodología de medición.

DISPOSICIÓN FINAL

Primera.- Esta resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a 05 de mayo de 2026.



Mgs. Jorge Hoyos Zavala
DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<p>Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: VÍCTOR HUGO SALAZAR ZAPATA</p> <p>Ing. Víctor Salazar CRDS</p> <p>Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: ALEX JOHNINE TROYA ALDIZ</p> <p>Ing. Alex Troya CRDS</p>	<p>Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: JUAN PABLO PUCHAICELA HUACA</p> <p>Mgs. Juan Pablo Puchaicela Director Técnico de Regulación de los Servicios y Redes de Telecomunicaciones</p>	<p>Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: XAVIER SANTIAGO PÁEZ VÁSQUEZ</p> <p>Mgs. Xavier Santiago Páez V. Coordinador Técnico de Regulación Encargado</p>

ANEXO I - FICHAS METODOLÓGICAS

PARÁMETROS DE CALIDAD PARA SERVICIO MÓVIL AVANZADO		
NOMBRE: RELACIÓN CON EL CLIENTE		CÓDIGO: SMA-QoS-1
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA Atención al Cliente	CRITERIO: Todos

DEFINICIÓN DEL PARÁMETRO

Es el grado de satisfacción que tiene un abonado, cliente o usuario con respecto la atención recibida por parte del prestador del servicio, en los canales de atención que disponga.

Los aspectos a ser evaluados, podrán ser:

Disponibilidad: canales de atención disponibles para solucionar, guiar o ayudar a resolver una situación al abonado/cliente-usuario.

Rapidez: agilidad con la que se guía y ayuda a resolver una situación al abonado/cliente-usuario.

Trato: percepción en general del trato al abonado/cliente-usuario recibido por parte del prestador.

Confiabilidad: cumple con lo ofrecido.

VALOR OBJETIVO

El resultado de las mediciones es de carácter informativo.

Nota: Valor semestral a nivel nacional.

METODOLOGÍA DE MEDICIÓNForma de medición

Se toma una muestra significativa de diferentes abonados, clientes o usuarios; los cuales serán consultados mediante encuestas para la medición del parámetro.

El abonado, cliente o usuario es consultado, y otorgará calificaciones de acuerdo con la siguiente escala:

GRADO	CALIFICACIÓN
Muy satisfecho	6
	5
	4
	3
	2

	1
Muy insatisfecho	0

Tamaño de la muestra

Se toma una muestra significativa de diferentes abonados, clientes o usuarios, quienes han utilizado el servicio por lo menos los últimos tres (3) meses.

1. El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y una precisión del 3%. Se excluirán las encuestas de los abonados, clientes o usuarios que respondan “no sé” o quienes se rehúsen a contestar, así como los usuarios, abonados o clientes que indiquen que no han utilizado los servicios en los últimos 3 meses; no obstante, siempre se deberá asegurar un tamaño mínimo de muestra (muestra significativa).

El tamaño de la muestra (m) será calculado con base a la siguiente fórmula:

$$m = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N=Número total de líneas activas del mes anterior al cual se va a ejecutar (aplicar) las encuestas.

$Z_{\alpha}=1,96$ (para un nivel de confianza del 95%)

$p=0,5$ (para maximizar el tamaño muestral)

$q=0,5$ (para maximizar el tamaño muestral)

$d=0,03$ (para un nivel de precisión de 3%)

2. La muestra para encuestados deberá incluir las líneas activas pospago de abonados o clientes de cada una de las provincias del país, en las cuales haya registrado sus direcciones de contacto o referencia, así como las líneas activas de prepago; el total de las encuestas debe tener la misma relación prepago / pospago que la constante respecto de líneas activas en el mes previo a la aplicación de las encuestas.

Variables que conforman el parámetro

R : Relación con el cliente.

Ci : Valor de la calificación del i -ésimo encuestado. (Promedio de las calificaciones que el i -ésimo encuestado otorgó a los aspectos evaluados, previstos en la definición. Cada aspecto tendrá la misma ponderación).

i : i -ésimo encuestado.

Ne : Número total de encuestados (mayor o igual al tamaño de la muestra (m)).

Cálculo para obtener el índice

$$R = \frac{\sum_{i=1}^{Ne} C_i}{Ne}$$

Frecuencia de Medición

Semestral.

Reportes

- a) El reporte debe ser entregado semestralmente hasta quince (15) días calendario después de concluido el semestre, de acuerdo con los formatos y disposiciones que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL establezca para tal fin, con resultados discriminados por provincia, por cada uno de los aspectos señalados en la definición del parámetro. La ARCOTEL en caso de considerarlo necesario, podrá verificar las fichas de campo.

OBSERVACIONES

Las preguntas de la encuesta a ser aplicadas, serán establecidas por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL teniendo en cuenta el criterio del (los) prestador (es) del servicio.

PARÁMETRO DE CALIDAD PARA SERVICIO MÓVIL AVANZADO		
NOMBRE: PORCENTAJE DE RECLAMOS GENERALES		CÓDIGO: SMA-QoS-2
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Atención al Cliente	CRITERIO: Todos

DEFINICIÓN DEL PARÁMETRO

Porcentaje de los reclamos generales realizados por los abonados, clientes o usuarios con respecto al total de líneas activas en servicio al final del mes, pudiendo ser entre otros, los siguientes:

- Activación del servicio distinta a la comprometida, esto es en plazos diferentes a los términos del servicio.
- Indisponibilidad del servicio no provocado por una interrupción.
- Reactivación del servicio en plazos distintos a lo comprometido.
- Desconexión o suspensión errónea del servicio.
- No tramitación de solicitud de terminación del servicio.
- No cumplimiento de las cláusulas contractuales pactadas.
- Suspensión del servicio sin fundamento legal o contractual, o incumpliendo el ordenamiento jurídico vigente.
- No realizar cambio de número cuando este haya sido solicitado, y
- Suplantación de identidad.
- Terminación de contratos no atendida.
- Portabilidad numérica.
- Otros que sean determinados por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL y el Ordenamiento jurídico vigente.

Se excluyen los reclamos por facturación, débito en prepago, las solicitudes de información y reclamos no procedentes (no imputables a la prestadora) o no sustentados.

VALOR OBJETIVO

%Rg ≤ 0,3%

Nota: Valor objetivo trimestral a nivel nacional.

METODOLOGÍA DE MEDICIÓNForma de medición

Medido a través del sistema de atención de reclamos del prestador del servicio. El sistema de atención deberá registrar los reclamos recibidos a través de todos los canales establecidos por el prestador del servicio, conforme el ordenamiento jurídico vigente, debiendo ser, como mínimo, los siguientes: presenciales, telefónico, virtuales o digitales entre otras aplicaciones y

desarrollos tecnológicos.

Tamaño de la muestra

Todos los reclamos reportados por los abonados, clientes o usuarios del servicio durante el período de medición.

Variables que conforman el índice

%Rg: Porcentaje trimestral de reclamos generales.

Rg_i: Total de reclamos generales presentados en el mes *i* del trimestre.

Ls_i: Total de líneas activas en el mes *i* del trimestre.

i: Mes *i* del trimestre.

Cálculo para obtener el índice

$$\%Rg = \frac{\sum_{i=1}^{n=3} Rg_i}{\sum_{i=1}^{n=3} Ls_i} \times 100$$

Frecuencia de Medición

Permanente durante el período de atención.

Reportes

- a) El índice %Rg calculado trimestralmente a nivel nacional para el prestador del servicio.
- b) El reporte de este parámetro deberá ser entregado trimestralmente hasta quince (15) días calendario después de concluido el trimestre de acuerdo con los formatos que la dirección Ejecutiva de la ARCOTEL establezca para tal fin, discriminado por tipo de reclamo, por servicio, por provincia, por cantón, por canal de reclamo (personalizado, telefónico, virtuales o digitales entre otras aplicaciones y desarrollos tecnológicos), y por mes, en archivo digital.

OBSERVACIONES

La ARCOTEL podrá solicitar o disponer la extracción de las plataformas o sistemas asociados, los archivos fuente de la información objeto del reporte previo requerimiento al prestador del servicio.

El prestador del servicio, en la gestión que realice por medio de los Call Centers, deberá solicitar el nombre de la provincia y cantón objeto de la llamada del reclamo.

PARÁMETRO DE CALIDAD PARA SERVICIO MÓVIL AVANZADO		
NOMBRE: TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS		CÓDIGO: SMA-QoS-3
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Atención al Cliente	CRITERIO: Velocidad

DEFINICIÓN DEL PARÁMETRO

Tiempo medido en días continuos y días término, que los usuarios esperan para que su reclamo reportado a través de todos los canales del prestador del servicio (personalizado, telefónico, virtuales o digitales, entre otras aplicaciones y desarrollos tecnológicos), establecidos conforme el ordenamiento jurídico vigente, sea atendido y resuelto. Aplica a todos los servicios ofertados y comprendidos en el servicio móvil avanzado.

VALOR OBJETIVO

$\%CTR_{t1} \geq 90,0\%$ (Para resoluciones realizadas en un tiempo $\leq$ a cinco (5) días continuos).
 $\%CTR_{t2} = 100,0\%$ (Para resoluciones realizadas en un tiempo $\leq$ a quince (15) días término).

Nota: Valor objetivo trimestral a nivel nacional.

METODOLOGÍA DE MEDICIÓNForma de medición

Medido a través del sistema de atención de reclamos del prestador del servicio. El sistema de atención deberá registrar los reclamos recibidos a través de todos los canales establecidos por la prestadora conforme el ordenamiento jurídico vigente, (personalizado, telefónico, virtuales o digitales, entre otras aplicaciones y desarrollos tecnológicos).

Tamaño de la muestra

Todos los reclamos reportados por los abonados, clientes o usuarios del servicio, durante el período de medición (incluye reclamos generales, de facturación y tasación), con excepción de los siguientes reclamos:

- Reclamos que no sean procedentes (no imputables a la prestadora).
- Suspensiones por no pago.
- Bloqueos de equipo y/o suspensiones de servicio originados por instrucción del regulador o por cumplimiento del reglamento o cualquier otra normativa.
- No activación de servicios por incompatibilidad tecnológica, inclusive las generadas por cambio de equipo.
- Reclamos registrados fuera de los canales oficiales del prestador del servicio.
- Reclamos de facturación en los que la factura tiene más de dos meses de emitida.
- Reclamos relacionados con inconvenientes de cobertura y/o señal, que por su naturaleza requerirán verificaciones técnicas, mediciones y visitas.

- h. Reclamos cuya complejidad, notificada y aprobada por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, no puedan ser atendidos en el término máximo de quince (15) días. Para este caso, el prestador deberá notificar a la ARCOTEL el reclamo específico que requiere mayor tiempo de atención, incluyendo los sustentos documentales que respalden su petición. Únicamente podrá autorizarse atenciones en plazos superiores a quince (15) días, en los siguientes casos:
- i. Fuerza mayor o caso fortuito verificados por la ARCOTEL, que impiden la gestión del prestador.
 - ii. Información solicitada al abonado o cliente, indispensable para la atención del reclamo, que no haya sido remitida por el abonado o cliente, previo pedido del prestador del servicio.

Variables que conforman el índice

a)

$\%CTr_{t1}$: Porcentaje de cumplimiento en el trimestre con “Tiempo de Resolución de Reclamos” a nivel nacional, menor o igual a cinco (5) días continuos.

Tr_{t1} : Número total de reclamos en el trimestre con “Tiempo de Resolución de Reclamos”, atendidos o resueltos en un tiempo menor o igual a cinco (5) días continuos, contadas a partir de la realización del reclamo por parte del abonado, cliente o usuario.

R_{t1} : Número total de reclamos reportados en el trimestre.

b)

$\%CTr_{t2}$: Porcentaje de cumplimiento en el trimestre con “Tiempo de Resolución de Reclamos” a nivel nacional, menor o igual a quince (15) días término.

Tr_{t2} : Número total de reclamos en el trimestre con “Tiempo de Resolución de Reclamos”, atendidos o resueltos en un tiempo menor o igual a quince (15) días término, contados a partir de la realización del reclamo por parte del abonado, cliente o usuario.

R_{t2} : Número total de reclamos reportados en el trimestre.

Cálculo para obtener el índice

a) $\%CTr_{t1} = \frac{Tr_{t1}}{R_{t1}} \times 100$

b) $\%CTr_{t2} = \frac{Tr_{t2}}{R_{t2}} \times 100$

Frecuencia de Medición

Permanente durante el período de atención.

Reportes

El reporte de este parámetro, deberá ser entregado trimestralmente hasta quince (15) días calendario después de concluido el trimestre de acuerdo a los formatos que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL establezca para tal fin, discriminado por tipo de reclamo, por servicio, por provincia, por cantón, por canal de reclamo (presenciales, telefónico, virtuales o digitales, entre otras aplicaciones y desarrollos tecnológicos.).

OBSERVACIONES

La ARCOTEL podrá solicitar o disponer la extracción de las plataformas o sistemas asociados, los archivos fuente de la información objeto del reporte previo requerimiento al prestador del servicio.

PARÁMETRO DE CALIDAD PARA SERVICIO MÓVIL AVANZADO		
NOMBRE: TIEMPO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR HUMANO		CÓDIGO: SMA-QoS-4
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Atención al Cliente	CRITERIO: Velocidad

DEFINICIÓN DEL PARÁMETRO

Tiempo que transcurre en las llamadas atendidas por operador humano, desde el envío de los dígitos marcados hasta que un operador humano contesta la llamada cuando se trata de acceso directo. Para el caso de acceso a un operador humano mediante transferencia desde un sistema interactivo, se considera el tiempo que transcurre desde que la llamada es transferida hacia la opción para atención por operador humano hasta que el mismo contesta la llamada.

VALOR OBJETIVO

El resultado de las mediciones es de carácter informativo.

Nota: Valor semestral a nivel nacional.

METODOLOGÍA DE MEDICIÓNForma de medición

El prestador del servicio deberá medir este parámetro, en los sistemas de control y distribución de llamadas en los *call center* o similar.

Tamaño de la muestra

Todas las llamadas hacia los centros de servicio de atención al usuario, atendidos por un operador humano, durante el período de medición.

Variables que conforman el índice

%C: Porcentaje de cumplimiento del tiempo de espera por respuesta de operador humano.

llcop: Número de llamadas contestadas por un operador humano en un tiempo menor o igual a 20 segundos, en el semestre.

ill: Total de llamadas recibidas en los centros de servicio de atención al usuario, atendido por un operador humano, en el semestre. En el caso de sistemas automatizados, total de llamadas desde que el usuario marca la opción para ser atendido por un operador humano, en el semestre. Aplica a todos los usuarios, abonados o clientes que seleccionaron la opción de atención por un operador humano (agente) en un Call Center.

Cálculo para obtener el índice

$$\%C = \frac{llcop}{ill} \times 100$$

Frecuencia de Medición

Permanente durante el período de atención.

Reportes

- a) El índice %C calculado semestralmente a nivel nacional para el prestador del servicio.
- b) El reporte de este parámetro deberá ser entregado semestralmente hasta quince (15) días calendario después de concluido el semestre de acuerdo con los formatos que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL establezca para tal fin, desglosado mensualmente, en archivo digital.

OBSERVACIONES

En cualquier momento desde que el IVR (sistema de respuesta interactiva) responde al usuario, se debe permitir el acceso a la opción de atención por operador humano. Es decir, no se obligará al usuario, abonado o cliente, a escuchar todo el mensaje previo para la selección de la opción.

La ARCOTEL podrá solicitar o disponer la extracción de las plataformas o sistemas asociados, los archivos fuente de la información objeto del reporte previo requerimiento al prestador del servicio.

PARÁMETRO DE CALIDAD PARA SERVICIO MÓVIL AVANZADO		
NOMBRE: PORCENTAJE DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN Y TASACIÓN		CÓDIGO: SMA-QoS-5
FUNCIÓN GENERAL: Facturación	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Facturación	CRITERIO: Precisión

DEFINICIÓN DEL PARÁMETRO

Porcentaje de reclamos realizados por los abonados, clientes o usuarios relacionados con la facturación cíclica de consumo para pospago y tasación para prepago, respecto al total de líneas activas en el sistema del prestador del servicio.

Se entiende por reclamo de facturación y tasación, aquel que tiene lugar cuando el abonado, cliente o usuario manifiesta inconformidad por uno o varios cargos reflejados en la factura o en el débito, los cuales pudieran deberse, entre otras razones, a las siguientes:

- a. Cobro de servicios no solicitados.
- b. Aplicación errónea de los valores pactados para la prestación del servicio.
- c. Cobro de servicios que hayan sido previa y oportunamente terminados por el usuario.
- d. Errores de impresión en las facturas.
- e. Cobro por uno o varios servicios que estuvieren en proceso de reclamo.
- f. Cobro de facturas o llamadas, acceso a Internet u otros, que ya fueron pagados.
- g. Recargas o similares que no puedan ser utilizadas.
- h. Acreditación de valores distintos del acordado.
- i. Cobro por servicios contratados y no proporcionados.
- j. Otras contemplados en el Ordenamiento jurídico vigente (imputables a la prestadora).

VALOR OBJETIVO

$\%R_f \leq 0,2\%$

Nota: Valor objetivo trimestral a nivel nacional.

METODOLOGÍA DE MEDICIÓNForma de medición

Medido a través del sistema de procesamiento de reclamos de facturación o tasación, registrados por cualquier medio por el prestador del servicio.

Tamaño de la muestra

Se procesarán todos los reclamos, de facturación y tasación, durante el período de medición.

Variables que conforman el índice

%Rf: Porcentaje trimestral de reclamos de facturación del SMA en pospago, y de tasación del SMA en prepago.

Fr_i: Total de reclamos de facturación del SMA en pospago y de tasación del SMA en prepago, en el mes *i* del trimestre, incluyendo los reclamos de los servicios de voz, datos y demás servicios contemplados en el SMA.

Fe_i: Número de líneas activas del SMA en el mes *i* del trimestre.

i: Mes *i* del trimestre.

Cálculo para obtener el índice

$$\%Rf = \frac{\sum_{i=1}^{n=3} Fr_i}{\sum_{i=1}^{n=3} Fe_i} \times 100$$

Frecuencia de Medición

Permanente para todos los canales de atención disponibles, a excepción de los canales que requieran intervención humana que serán conforme los horarios establecidos por el prestador.

Reportes

- El índice *%Rf* calculado trimestralmente a nivel nacional por el prestador del servicio.
- El reporte de este parámetro, deberá ser entregado trimestralmente hasta quince (15) días calendario después de concluido el trimestre, de acuerdo a los formatos que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL establezca para tal fin, discriminado por tipo de reclamo, por servicio, por provincia, por cantón, por canal de reclamo (personalizado, telefónico, virtuales o digitales, entre otras aplicaciones y desarrollos tecnológicos) y por mes, en archivo digital.

OBSERVACIONES

La ARCOTEL podrá solicitar o disponer la extracción de las plataformas o sistemas asociados, los archivos fuente de la información objeto del reporte previo requerimiento al prestador del servicio.

NORMA DE CALIDAD PARA SERVICIO MÓVIL AVANZADO		
NOMBRE DEL PARÁMETRO: PORCENTAJE DE LLAMADAS NO ESTABLECIDAS		CÓDIGO: SMA-QoS-6
FUNCIÓN GENERAL: Calidad del servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Establecimiento de la Conexión	CRITERIO: Accesibilidad

DEFINICIÓN DEL PARÁMETRO

Porcentaje de llamadas que no reciben respuesta exitosa de los recursos de red, y que se hayan originado y terminado en la red del prestador evaluado (ON NET), respecto al número de intentos de llamadas, evaluadas trimestralmente en carga normal de cada mes del trimestre en evaluación.

No se consideran llamadas que no reciben respuesta exitosa de los recursos de red, a aquellas que se encuentran en los siguientes casos:

- a. El terminal llamado contesta.
- b. El terminal llamado está ocupado. En este caso el destino adecuado es el tono de ocupado o el casillero de voz del abonado, cliente o usuario.
- c. El terminal llamado está apagado o se encuentra fuera del área de servicio. En este caso el destino adecuado es el anuncio grabado correspondiente o casillero de voz.
- d. El terminal llamado recibe la llamada, pero no contesta y se encamina al casillero de voz.
- e. El terminal llamado se encuentra con el servicio restringido por falta de pago o a petición del abonado, cliente o usuario. En este caso el destino adecuado es el anuncio grabado correspondiente o casillero de voz.
- f. El usuario ha marcado un número que no existe. El destino es el anuncio grabado correspondiente.
- g. El terminal llamado timbra, no contesta la llamada y desconecta.

Se considerarán como llamadas no establecidas, las que por causas inherentes (congestión, interrupciones de servicio, etc.) a la red del prestador del servicio, son encaminadas al buzón de mensajes, a un sistema de respuesta interactiva (IVR), o a un "tono de confort" (respuesta simulada), pese a que el abonado de destino está disponible.

ALCANCE

1. El universo considera todos los intentos de llamada originadas en la red del operador, en la zona de evaluación.
2. Descripción técnica detallada en la Recomendación ITU-T E.804, ítem 7.3.6.

VALOR OBJETIVO

$\%ll_Nest \leq 3,0 \%$

Nota: Valor objetivo trimestral por Zona de medición tipo 2 sin restricción de tecnología.

METODOLOGÍA DE MEDICIÓNForma de medición

El prestador del servicio realizará la medición de este parámetro, a través de los contadores existentes en su red o a través de gestores de red que permitan recopilar información para la construcción del indicador.

Tamaño de la muestra

Todos los intentos de llamadas durante el trimestre, evaluados por Zona de Medición tipo 2 en carga normal de cada mes del trimestre en evaluación.

Variables que conforman el índice

$\%ll_Nest$: Porcentaje de los intentos de llamada que no reciben respuesta exitosa de los recursos de red dentro de la Zona de medición tipo 2.

ll_Nest : Número total de llamadas que no reciben respuesta exitosa de los recursos de red del prestador del servicio dentro de la Zona de medición tipo 2.

i_ll : Número total de intentos de llamada realizados dentro de la Zona de medición tipo 2.

Cálculo para obtener el índice

$$\%ll_Nest = \frac{ll_Nest}{i_ll} \times 100$$

Frecuencia de medición

Mediciones realizadas todos los días durante las 24 horas, detallados por hora; la evaluación se realizará trimestralmente, sobre el promedio en carga normal de cada mes del trimestre en evaluación, en cada zona de medición.

No se considerará en la evaluación los siguientes días: 1 de enero, 14 de febrero, día de la madre, día del padre, 24, 25 y 31 de diciembre.

Reportes

- a) El índice %*IL_Nest* calculado trimestralmente por Zona de medición tipo 2.
- b) El reporte de cumplimiento de este parámetro, deberá ser entregado trimestralmente hasta quince (15) días calendario después de concluido el trimestre en evaluación, de acuerdo a los formatos que la ARCOTEL establezca para tal fin, discriminado por Zona de medición tipo 2 y por mes, en archivo digital.

ZONAS DE MEDICIÓN

Para la medición del parámetro se la realizará en las Zona de medición tipo 2.

OBSERVACIONES

- a) La ARCOTEL, podrá solicitar o disponer la extracción de las plataformas o sistemas asociados, los archivos fuente de la información objeto del reporte, para validar la integridad de la data.
- b) El prestador del SMA, dueño de la infraestructura de red, deberá garantizar que, en su red, no se apliquen prácticas de competencia desleal o configuraciones de priorización de tráfico, en cuanto a los recursos para el prestador del SMA visitante, en caso de sustentar a un prestador del servicio móvil avanzado en aplicación de acuerdos o disposiciones de roaming nacional automático (RNA) o móvil avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV).
- c) La ARCOTEL, definirá los formatos para la entrega de la información que se requiera de las plataformas, con respecto a este parámetro de calidad.
- d) Las Zonas de medición tipo 2 definidas, podrán modificarse de común acuerdo entre la ARCOTEL y los prestadores del SMA, a fin de representar de mejor manera el comportamiento del parámetro, previo informe de justificación motivado por la ARCOTEL.
- e) Para los sitios donde la prestación del servicio dependa de enlaces satelitales en su red, los resultados obtenidos no se computarán para la evaluación del parámetro de calidad.

PARÁMETRO DE CALIDAD PARA SERVICIO MÓVIL AVANZADO		
NOMBRE: PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS		CÓDIGO: SMA-QoS-7
FUNCIÓN GENERAL: Calidad del servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Retención del servicio	CRITERIO: Retenibilidad

DEFINICIÓN DEL PARÁMETRO

Porcentaje de llamadas caídas (On Net y Off Net) con respecto al número total de asignaciones exitosas del canal de tráfico en la interfaz de aire, independiente de la tecnología, en carga normal de cada mes del trimestre en evaluación.

ALCANCE

1. El universo considera todas las llamadas caídas en la red del operador, en la zona de evaluación.
2. El universo considera todas las asignaciones exitosas de los canales de tráfico que gestiona el prestador.
3. Una llamada será considerada como caída, cuando luego de una asignación exitosa del canal de tráfico, esta no puede mantenerse por causas atribuibles a la red en evaluación.

VALOR OBJETIVO

$$\%I_c \leq 2,0\%$$

Nota: Valor objetivo trimestral por Zona de medición tipo 2 evaluada sin restricción de tecnología.

METODOLOGÍA DE MEDICIÓNForma de medición

El prestador del servicio realizará la medición de este parámetro, a través de los contadores existentes en su red o a través de gestores de red que permitan recopilar información para la construcción del indicador.

Tamaño de la muestra

Todas las asignaciones exitosas del canal de tráfico para cada llamada, en la interfaz de aire

durante el período de medición, en carga normal de cada mes en el trimestre en evaluación.

Variables que conforman el índice

$\%llc$: Porcentaje de llamadas caídas por zona de medición tipo 2, independiente de la tecnología.

llc_i : Total de llamadas caídas por zona de medición tipo 2, independiente de la tecnología.

lle_i : Total de asignaciones exitosas del canal de tráfico en la interfaz de aire por zona de medición tipo 2, independiente de la tecnología.

Cálculo para obtener el índice

$$\%llc = \frac{llc}{lle} \times 100$$

Frecuencia de medición

Mediciones realizadas todos los días durante las 24 horas, detallados por hora; la evaluación se realizará trimestralmente, sobre el promedio en carga normal de cada mes del trimestre en evaluación.

No se considerará en la evaluación los siguientes días: 1 de enero, 14 de febrero, día de la madre, día del padre, 24, 25 y 31 de diciembre.

Reportes

El índice único $\%/lc$ calculado trimestralmente por Zona de medición tipo 2 e independiente de la tecnología por el prestador del servicio.

b) El reporte de cumplimiento de este parámetro, deberá ser entregado trimestralmente hasta quince (15 días) calendario después de concluido el trimestre en evaluación de acuerdo a los formatos que la ARCOTEL establezca para tal fin, discriminados por zona de medición, independiente de la tecnología y por mes, en archivo digital.

ZONAS DE MEDICIÓN

Para la medición del parámetro se la realizará en las Zona de medición tipo 2.

OBSERVACIONES

- a) La ARCOTEL por medio de la Coordinación Técnica de Control, podrá solicitar o disponer la extracción de las plataformas o sistemas asociados, los archivos fuente de la información objeto del reporte, para validar la integridad de la data.
- b) El prestador del SMA, dueño de la infraestructura de red, deberá garantizar que en su red, no se apliquen prácticas de competencia desleal o configuraciones de priorización de tráfico, en cuanto a los recursos para el prestador del SMA visitante, en caso de sustentar a un prestador del servicio móvil avanzado en aplicación de acuerdos o disposiciones de roaming nacional automático (RNA) o móvil avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV).
- c) La ARCOTEL, definirá los formatos para la entrega de la información que se requiera de las plataformas, con respecto a este parámetro de calidad.
- d) Las Zonas de medición tipo 2 definidas, podrán modificarse de común acuerdo entre la ARCOTEL y los prestadores del SMA, a fin de representar de mejor manera el comportamiento del parámetro, previo informe de justificación motivado por la ARCOTEL.
- e) Para los sitios donde la prestación del servicio dependa de enlaces satelitales en su red, los resultados obtenidos no se computarán para la evaluación del parámetro de calidad.

PARÁMETRO DE CALIDAD PARA SERVICIO MÓVIL AVANZADO		
NOMBRE: CALIDAD DE CONVERSACIÓN		CÓDIGO: SMA-QoS-8
FUNCIÓN GENERAL: Calidad del servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Transferencia de Información	CRITERIO: Precisión

DEFINICIÓN DEL PARÁMETRO

Es una medida de la evaluación de la calidad vocal en llamadas de voz extremo a extremo, dentro de la red del prestador del servicio.

ALCANCE

1. La evaluación se realizará en las parroquias definidas para la medición del parámetro, conforme el cronograma establecido.

VALOR OBJETIVO

CC ≥ 90,00% (De las muestras que alcanzan un valor ≥ 2,40)

METODOLOGÍA DE MEDICIÓNForma de medición

En movimiento, dentro de las Zonas de medición tipo 1.

Las llamadas deberán tener una duración de al menos 30 segundos, con intervalos de separación entre llamadas de al menos 5 segundos.

Equipamiento de mediciones

- a) Se utilizará el equipamiento de mediciones, considerando:
 - i. Que permita la evaluación automática de las llamadas.
 - ii. El equipamiento de mediciones debe ser no intrusivo.
 - iii. Los equipos deben operar de manera similar a un equipo terminal SMA de usuario, referente a las ganancias de antena o pérdidas en la recepción de la señal.
 - iv. Debe operar en todas las bandas de frecuencia concesionadas al prestador.
 - v. El sistema de medición debe tener licencias vigentes para todas las herramientas de software que se utilicen, cumpliendo un proceso de revisión y certificación por parte del proveedor.

Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra calculado conforme la fórmula del muestreo aleatorio simple de la

recomendación UIT-T E 806:

$$n \geq \frac{k^2 * P * (1 - P)}{d^2}$$

Donde:

n = es el tamaño de la muestra;

k = es el nivel de confianza;

P = es el valor objetivo;

d = es el error de estimación máximo aceptable (diferencia entre el valor *P* real y su estimación *p*).

El recorrido para la recolección de muestras, buscará cubrir toda la Zona de medición tipo 1, aun cuando se haya cumplido con el número mínimo definido para la muestra.

Variables que conforman el índice

%CC: Porcentaje de calidad de conversación.

N_{Ca}: Total de muestras del equipamiento con un valor igual o mayor al valor mínimo de calidad de conversación MOS de acuerdo con la Recomendación ITU-T, P.863.

n: Número total de muestras.

El valor mínimo de calidad de conversación MOS es: $\geq 2,40$ (Narrow Band ND para tecnología 3G y en Full Band/Super Wide Band para tecnología 4G, o Full Band/Super Wide Band sin restricción de tecnología).

Cálculo para obtener el índice

$$\%CC = \frac{N_{Ca}}{n} \times 100$$

Frecuencia de medición

Conforme al cronograma que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

Reportes

a) El índice %CC por parroquia.

b) El reporte de la medición de este parámetro deberá ser presentado/entregado hasta quince (15) días calendario concluido el mes en el que se efectuó la medición (conforme

cronograma).

- c) El prestador de servicio deberá realizar las mediciones con el equipamiento, y lineamientos aprobados en las Guías de Medición por ARCOTEL.

OBSERVACIONES

La aplicación de la fórmula para el cálculo de la muestra mínima de pruebas a realizarse será la siguiente:

$k = 95\%$

$P = 90\%$

$d = 5\%$

por lo tanto,

$n \geq 73$

NORMA DE CALIDAD PARA SERVICIO MÓVIL AVANZADO		
NOMBRE DEL PARÁMETRO: TASA DE TRANSFERENCIA PROMEDIO DE DATOS (HTTPS)		CÓDIGO: SMA-QoS-9
FUNCIÓN GENERAL: Calidad del servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Transferencia de Información	CRITERIO: Velocidad

DEFINICIÓN DEL PARÁMETRO

Tasa de transferencia promedio de datos utilizando el protocolo HTTPS, durante el tiempo de evaluación del servicio, luego que un enlace de datos ha sido establecido exitosamente.

ALCANCE

El universo considera todas las muestras que contengan evaluaciones de la velocidad (HTTP Mean Data Rate [kbit/s] - ETSI TS 102 250-2) de carga o descarga de paquetes HTTPS.

VALOR OBJETIVO

TTP_DL_3G : Informativo

TTP_UL_3G : Informativo

TTP_DL_4G : Informativo

TTP_UL_4G : Informativo

TTP_DL_5G: informativo

TTP_UL_5G: Informativo

Nota: Se evaluará por parroquia con restricción de tecnología (3G, 4G, 5G).

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN*Forma de medición*

Dentro de las Zonas de medición tipo 1 definidas.

Adicionalmente se considerará los siguientes criterios:

- ARCOTEL determinará las parroquias y el cronograma de medición.
- La colecta de datos se realizará en puntos fijos y/o recorridos de medición, dentro del área en la cual el prestador del servicio publique su mapa de cobertura del servicio al abonado, cliente o usuario.
- Las mediciones se realizarán con restricción de tecnología.
- El tamaño mínimo de los archivos para las pruebas son los siguientes:

Tecnología	Tamaño del archivo	
	Carga (UL)	Descarga (DL)
3G	5 MB	20 MB
4G	10 MB	40 MB
5G	100 MB	1000 MB

- e) El tiempo de duración para evaluar la tasa de transmisión de datos promedio, en carga y descarga será 10 segundos. Una vez transcurrido el tiempo de evaluación se cortará la prueba y la tasa de transferencia contabilizada será válida para el cálculo del parámetro.

Equipamiento de mediciones

- a) Se utilizará el equipamiento de mediciones, considerando:
- i. Equipamiento que permita la evaluación automática de las cargas y descargas de datos.
 - ii. El equipamiento de mediciones debe ser no intrusivo.
 - iii. Los equipos deben operar de manera similar a un equipo terminal SMA de usuario, referente a las ganancias de antena o pérdidas en la recepción de la señal.
 - iv. Debe operar en todas las bandas de frecuencia concesionadas al prestador.
 - v. El sistema de medición debe tener licencias vigentes para todas las herramientas de software que se utilicen, cumpliendo un proceso de revisión y certificación por parte del proveedor.
 - vi. El prestador de servicio deberá informar a la ARCOTEL, en cada reporte de medición, los equipos utilizados para las pruebas detallando el tipo de equipos terminales utilizados, así como el software de medición y pos procesamiento.

Tamaño de la muestra

- a) El tamaño de la muestra calculado conforme la fórmula para el muestreo aleatorio simple de la recomendación UIT-T E 806:

$$n \geq \frac{k^2 * P * (1 - P)}{d^2}$$

Donde:

n = es el tamaño de la muestra;

k = es el nivel de confianza, para un 95% de confianza, k = 1.96;

P = es el valor objetivo, se podrá considerar 0,5 para maximizar la muestra;

d = es el error de estimación máximo aceptable (diferencia entre el valor *P* real y su estimación *p*), se podrá considerar un valor de 5%.

- b) Para el caso de recorridos o puntos fijos de medición, se buscará cubrir toda la Zona de medición tipo 1, aun cuando se haya cumplido con el número mínimo definido para la muestra.

Variables que conforman el índice

$V_{DL}(tecnología)_i$: Velocidad promedio de descarga de datos/paquetes HTTPS por prueba, para cada tecnología. (DL=downlink)

$V_{UL}(tecnología)_i$: Velocidad promedio de carga de datos/paquetes HTTPS por prueba, para cada tecnología. (UL=uplink)

$m_{V_{DL}}(tecnología)$: Número total de pruebas con valor de velocidad de descarga de datos, para cada tecnología.

$m_{V_{UL}}(tecnología)$: Número total de pruebas con valor de velocidad de carga de datos, para cada tecnología.

$TTP_{DL}(tecnología)$: Tasa de transferencia promedio de descarga de datos/paquetes HTTPS, para cada tecnología. (DL=downlink)

$TTP_{UL}(tecnología)$: Tasa de transferencia promedio de carga de datos/paquetes HTTPS, para cada tecnología. (UL=uplink)

D_{total} : Cantidad total de datos de usuario recibidos [kbit]

t_{fin} : Tiempo de recepción del último paquete de datos

t_{ini} : Tiempo de recepción del primer paquete de datos

x : DL/UL

Cálculo para obtener el índice

$$V_{x(tecnología)_i[kbps]} = \frac{D_{total}}{(t_{fin} - t_{ini})}$$

$$TTP_{DL}(tecnología) = \frac{\sum_{i=1}^m V_{DL}(tecnología)_i}{m_{V_{DL}}}$$

$$TTP_{UL}(tecnología) = \frac{\sum_{i=1}^m V_{UL}(tecnología)_i}{m_{V_{UL}}}$$

Frecuencia de medición

Conforme al cronograma que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

Reportes

- a) El índice *TTP_DL* por parroquia y por tecnología.
- b) El índice *TTP_UL* por parroquia y por tecnología.
- c) El reporte de la medición de este parámetro deberá ser presentado/entregado hasta quince (15) días calendario concluido el mes en el que se efectuó la medición (conforme cronograma).
- d) El prestador deberá realizar las mediciones con el equipamiento, softwares aprobados en las Guías de Medición por ARCOTEL

NORMA DE CALIDAD PARA SERVICIO MÓVIL AVANZADO		
NOMBRE DEL PARÁMETRO: PORCENTAJE DE SESIONES FALLIDAS (HTTPS)		CÓDIGO: SMA-QoS-10
FUNCIÓN GENERAL: Calidad del servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Conexión	CRITERIO: Retenibilidad

DEFINICIÓN DEL PARÁMETRO

Porcentaje de sesiones de transferencia HTTPS no completadas, respecto al número total de sesiones exitosamente iniciadas, evaluado por parroquia y por tecnología, dentro de un área en la cual el prestador del servicio publique su mapa de cobertura del servicio al abonado, cliente o usuario.

Una sesión de transferencia de datos HTTPS, será considerada como fallida, cuando luego de que la sesión se ha establecido exitosamente, en un tiempo mayor a 10 segundos, no se ha completado la transferencia de información por causas atribuibles a la red en evaluación.

ALCANCE

El universo considera todas las muestras que contengan evaluaciones de acuerdo a la norma ETSI TS 102 250-2.

VALOR OBJETIVO

%SF_3G : Informativo

%SF_4G : Informativo

%SF_5G : Informativo

Nota: Valor objetivo individual por parroquia con restricción de tecnología.

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN**Forma de medición**

Dentro de las Zonas de medición tipo 1 definidas.

Adicionalmente se considerará los siguientes criterios:

- ARCOTEL determinará las parroquias y el cronograma de medición.
- La colecta de datos se realizará en puntos fijos y/o recorridos de medición, dentro del área en la cual el prestador del servicio publique su mapa de cobertura del servicio al abonado, cliente o usuario.

- c) Las mediciones se realizarán con restricción de tecnología.
- d) Tiempo de espera máximo de descarga de 10 segundos. Una vez transcurrido el tiempo de espera se cortará la prueba y la misma será válida para el cálculo del parámetro.

Equipamiento de mediciones

- a) Se utilizará el equipamiento de mediciones, considerando:
 - i. Se utilizará equipamiento que permita la evaluación automática de las cargas y descargas de datos.
 - ii. El equipamiento de mediciones debe ser no intrusivo.
 - iii. Los equipos deben operar de manera similar a un equipo terminal SMA de usuario, referente a las ganancias de antena o pérdidas en la recepción de la señal.
 - iv. Debe operar en todas las bandas de frecuencia concesionadas al prestador.
 - v. El sistema de medición debe tener licencias vigentes para todas las herramientas de software que se utilicen, cumpliendo un proceso de revisión y certificación por parte del proveedor.

Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra calculado conforme la fórmula para el muestreo aleatorio simple de la recomendación UIT-T E 806:

$$n \geq \frac{k^2 * P * (1 - P)}{d^2}$$

Donde:

- n = es el tamaño de la muestra;
- k = es el nivel de confianza, para un 95% de confianza, k = 1.96;
- P = es el valor objetivo, se podrá considerar 0,5 para maximizar la muestra;
- d = es el error de estimación máximo aceptable (diferencia entre el valor *P* real y su estimación *p*), se podrá considerar un valor de 5%.

El recorrido y la determinación de los puntos fijos para la recolección de muestras, buscará cubrir toda la Zona de medición tipo 1, aun cuando se haya cumplido con el número mínimo definido para la muestra.

Variables que conforman el índice

%SF: Porcentaje de sesiones fallidas HTTPS, por tecnología, por parroquia.

Tf: Sesiones de transferencia HTTPS no completadas (cuando el terminal de usuario no ha recibido el último paquete de datos del contenido a ser descargado)

Tt: Total de sesiones iniciadas exitosamente (cuando el usuario ingresa una URL y presiona la

tecla "Intro" y el terminal de usuario ha enviado un paquete de inicio "SYN")

Cálculo para obtener el índice

$$\%SF = T_f / T_t \times 100$$

Frecuencia de medición

Conforme al cronograma que establezca la Dirección Ejecutivo de la ARCOTEL.

Reportes

- a) El índice %SF por parroquia y por tecnología.
- b) El reporte de la medición de este parámetro deberá ser presentado/entregado hasta quince (15) días calendario concluido el mes en el que se efectuó la medición (conforme cronograma).
- c) El prestador deberá realizar las mediciones con el equipamiento, y lineamientos aprobados en las Guías de Medición por ARCOTEL.

OBSERVACIONES

- a) Cada prestador del SMA, definirá y comunicará anualmente (una vez aprobado el cronograma de mediciones y previo al inicio de estas) a la ARCOTEL el servidor HTTPS hacia el cual se realizarán las mediciones de datos, mismo que deberá ser accesible desde la red de Internet.

PARÁMETRO DE CALIDAD PARA SERVICIO MÓVIL AVANZADO		
NOMBRE: PROMEDIO DE TIEMPO DE IDA Y REGRESO DE UN PAQUETE		CÓDIGO: SMA-QoS-11
FUNCIÓN GENERAL: Calidad de la Conexión	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Transferencia de Información	CRITERIO: Velocidad

DEFINICIÓN DEL PARÁMETRO

Promedio de los tiempos empleados por un paquete de prueba desde una fuente hasta un destino y su regreso.

ALCANCE

La evaluación se realizará mediante el uso del protocolo ICMP (Protocolo de control de mensajes de Internet) y el comando PING.

VALOR OBJETIVO

Tp (3G): Informativo

Tp (4G): Informativo

Tp (5G): Informativo

METODOLOGÍA DE MEDICIÓNForma de medición

Dentro de las Zonas de medición tipo 1 definidas.

Adicionalmente se considerará los siguientes criterios:

- ARCOTEL determinará las parroquias y el cronograma de medición.
- La colecta de datos se realizará en puntos fijos y/o recorridos de medición, dentro del área en la cual el prestador del servicio publique su mapa de cobertura del servicio al abonado, cliente o usuario.
- Las mediciones se realizarán con restricción de tecnología.
- Tamaño del paquete de 32 bytes.
- Tiempo de espera máximo de retorno del paquete 1 segundo.
- Se descartan las pruebas que se obtuvo como resultado el mensaje "time out".

Equipamiento de mediciones

- Se utilizará el equipamiento de mediciones, considerando:

- i. Se utilizará equipamiento que permita la evaluación automática del tiempo de ida y regreso de un paquete de prueba.
- ii. El equipamiento de mediciones debe ser no intrusivo.
- iii. Los equipos deben operar de manera similar a un equipo terminal SMA de usuario, referente a las ganancias de antena o pérdidas en la recepción de la señal.
- iv. Debe operar en todas las bandas de frecuencia concesionadas al prestador.
- v. El sistema de medición debe tener licencias vigentes para todas las herramientas de software que se utilicen, cumpliendo un proceso de revisión y certificación por parte del proveedor.

Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra calculado conforme la fórmula para el muestreo aleatorio simple de la recomendación UIT-T E 806:

$$n \geq \frac{k^2 * P * (1 - P)}{d^2}$$

Donde:

n = es el tamaño de la muestra;

k = es el nivel de confianza, para un 95% de confianza, k = 1.96;

P = es el valor objetivo, se podrá considerar 0,5 para maximizar la muestra;

d = es el error de estimación máximo aceptable (diferencia entre el valor P real y su estimación p), se podrá considerar un valor de 5%.

Variables que conforman el índice

T_p : Tiempo promedio de ida y regreso de un paquete de datos, del total de muestras realizadas por zona y por tecnología, en milisegundos (ms).

T_m : Tiempo de ida y regreso de un paquete de datos (ms).

m: Cantidad de muestras.

Cálculo para obtener el índice

$$T_p = \frac{\sum_{i=1}^m T_m}{m}$$



CERTIFICO
QUE ESTE DOCUMENTO ES COPIA DEL QUE REPOSA
EN LOS ARCHIVOS DE LA INSTITUCIÓN

Frecuencia de medición

Conforme al cronograma que establezca la Dirección Ejecutivo de la ARCOTEL.

Reportes

- El índice Tp por parroquia y por tecnología.
- El reporte de la medición de este parámetro deberá ser presentado/entregado hasta quince (15) días calendario concluido el mes en el que se efectuó la medición (conforme cronograma).
- El prestador deberá realizar las mediciones con el equipamiento, y lineamientos aprobados en las Guías de Medición por ARCOTEL.

OBSERVACIONES

- Cada prestador del SMA, definirá y comunicará anualmente (una vez aprobado el cronograma de mediciones y previo al inicio de las mismas) a la ARCOTEL el servidor HTTPS hacia el cual se realizarán las mediciones de datos, mismo que deberá ser accesible desde la red de Internet.



Resolución Nro. SENAE-SENAE-2026-0041-RE**Guayaquil, 03 de mayo de 2026****SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR****EL DIRECTOR GENERAL****CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. (...)”*;

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

Que, el artículo 261 *ibídem*, indica que: *“El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: (...) 5. Las políticas económica, tributaria, aduanera, arancelaria; fiscal y monetaria; comercio exterior y endeudamiento.”*;

Que, el artículo 287 *ibídem*, señala que: *“Toda norma que cree una obligación financiada con recursos públicos establecerá la fuente de financiamiento correspondiente. Solamente las instituciones de derecho público podrán financiarse con tasas y contribuciones especiales establecidas por ley.”*;

Que, el artículo 304 *ibídem*, determina que: *“Art. 304.- La política comercial tendrá los siguientes objetivos: (...) 5. Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo.”*;

Que, el artículo 335 *ibídem*, indica que: *“El Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos.”*

El Estado definirá una política de precios orientada a proteger la producción nacional, establecerá los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal.”;

Que, el artículo 424 *ibídem*, señala que: *“(...) La Constitución es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra del ordenamiento jurídico. Las normas y los actos del poder público deberán mantener conformidad con las disposiciones constitucionales; en caso contrario carecerán de eficacia jurídica (...)”*;

Que, el artículo 425 *ibídem*, determina que: *“El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: (...) La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos (...)”*;

Que, el artículo 10 del Acuerdo sobre Facilitación al Comercio indica lo siguiente sobre las **“Formalidades en relación con la importación, la exportación y el tránsito”**:

1 Formalidades y requisitos de documentación

1.1 Con miras a reducir al mínimo los efectos y la complejidad de las formalidades de importación, exportación y tránsito y a reducir y simplificar los requisitos de documentación para la importación, la exportación y el tránsito y teniendo en cuenta los objetivos legítimos de política y otros factores como el cambio de las

circunstancias, las nuevas informaciones pertinentes, las prácticas comerciales, la disponibilidad de técnicas y tecnologías, las mejores prácticas internacionales y las contribuciones de las partes interesadas, cada Miembro examinará tales formalidades y requisitos de documentación y, sobre la base de los resultados del examen, se asegurará, según proceda, de que esas formalidades y requisitos de documentación: a) se adopten y/o apliquen con miras al rápido levante y despacho de las mercancías, en particular de las mercancías perecederas; b) se adopten y/o apliquen de manera que se trate de reducir el tiempo y el costo que supone el cumplimiento para los comerciantes y operadores; c) sean la medida menos restrictiva del comercio elegida, cuando se disponga razonablemente de dos o más medidas alternativas para cumplir el objetivo o los objetivos de política en cuestión; y d) no se mantengan, total o parcialmente, si ya no son necesarios.(...);

Que, el numeral 1 del artículo 52 de la Decisión Nro. 848 de la Comunidad Andina, publicada en la Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena Nro. 3699 de fecha 26 de julio de 2019, que contiene la Actualización de la Armonización de Regímenes Aduaneros, señala: *“Se considera equipaje los efectos personales y otras mercancías, nuevos o usados, que un viajero en consideración a las circunstancias de su viaje pudiera destinar para uso o consumo personal o bien para ser obsequiados, siempre que por su cantidad, naturaleza o variedad no se presuma que tiene fines comerciales.”;*

Que, el artículo 125 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, publicado en el Registro Oficial Nro. 351 de fecha 29 de diciembre del 2010, menciona sobre las exenciones: *“Están exentas del pago de todos los tributos al comercio exterior, excepto las tasas por servicios aduaneros, las importaciones a consumo de las siguientes mercancías: a. Efectos personales de viajeros (...);”*

Que, el artículo 168 *ibídem* señala como Otros regímenes de excepción: *“El equipaje de viajero, menaje de casa y las provisiones para naves o aeronaves se someterán a procedimientos simplificados conforme el reglamento al presente Código y la normativa que para el efecto dicte el Secretario Nacional del Servicio Nacional de Aduanas.”;*

Que, mediante resolución Nro. SENAE-SENAE-2017-0345-RE publicada en la Edición Especial del Registro Oficial Nro. 483, de fecha 13 de julio de 2018, se expide el *“Procedimiento general para el despacho de equipaje de pasajeros y tripulantes que ingresan o salen de los aeropuertos internacionales del Ecuador”* la cual es reformada mediante las resoluciones SENAE-SENAE-2017-0408-RE, SENAE-SENAE-2023-0079-RE, SENAE-SENAE-2024-0123-RE, SENAE-SENAE-2025-0068-RE y SENAE-SENAE-2025-0117-RE;

Que, la Resolución Nro. SENAE-SENAE-2023-0083-RE publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial Nro. 412, de fecha 6 de octubre de 2023, mediante la cual se expidieron las *“Disposiciones Administrativas para la elaboración y publicación de actos normativos, boletines y consultas normativas aduaneras”*, en su artículo 8 establece: *“(…) Socialización del proyecto de acto normativo.- (...) Quedan excluidos de la socialización, los proyectos de actos normativos relacionados a tarifas, tasas por servicios aduaneros, medidas que tengan efectos de alivio, medidas que más favorezcan a la buena marcha de la administración aduanera y del estado ecuatoriano, medidas que se apliquen en circunstancias urgentes determinadas por la máxima autoridad de la administración aduanera o las modificaciones menores a los actos normativos aduaneros.”;*

Que, mediante Oficio Nro. SENAE-SENAE-2026-0149-O, de fecha 15 de abril de 2026, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador solicitó al Ministerio de Producción, Comercio e Inversiones, información del sector de bebidas alcohólicas respecto al impacto de la medida en referencia;

Que, mediante Oficio Nro. MPCEI-VPI-2026-0097-O, ingresado mediante documento Nro. SENAE-SENAE-2026-0889-E, de fecha 16 de abril de 2026, el Ministerio de Producción, Comercio e Inversiones emitió el informe técnico Nro. MPCEIP-SAI-005-2026, por lo que, mediante Oficio Nro. SENAE-SENAE-2026-0177-O, de fecha 22 de abril de 2026, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador solicitó a dicha cartera de estado se realice una aclaración y/o ampliación al referido informe;

Que, mediante Oficio Nro. MPCEI-VPI-2026-0108-O, ingresado mediante documento Nro.

SENAE-SENAE-2026-0949-E, de fecha 22 de abril el Ministerio de Producción, Comercio e Inversiones, emitió un alcance mediante informe técnico No. MPCEIP-SAI-006-2026, el cual recomienda: “(...) *reducir el límite de importación de bebidas alcohólicas bajo régimen de viajero de 5 litros a 3 litros por persona mayor de 18 años, retomando el umbral previamente establecido (...).*”;

Que, mediante Oficio Nro. SENAE-SENAE-2026-0195-OF, de fecha 29 de abril de 2026 el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, solicitó la emisión del dictamen favorable al Ministerio de Economía y Finanzas; y, mediante Oficio Nro. MEF-VGF-2026-0245-O, de fecha 30 de abril de 2026, el Ministerio de Economía y Finanzas a través del Viceministerio de Finanzas emitió el dictamen favorable de conformidad al artículo 74 numeral 15 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas a fin de que el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador proceda con la expedición de la Resolución;

Que, en atención a lo establecido en los memorandos Nro. SENAE-DNT-2026-0176-M y Nro. SENAE-DNT-2026-0153-M, la Dirección de Mejora Continua y Normativa solicitó, mediante memorando Nro. SENAE-DMN-2026-0059-M, la aprobación para la elaboración de la presente resolución; esto, en cumplimiento a lo dispuesto por la Dirección General el 15 de abril de 2026 respecto a la actualización del listado de efectos personales y la correspondiente compilación normativa de la Resolución Nro. SENAE-SENAE-2017-0345-RE; y, mediante memorando Nro. SENAE-DNT-2026-0212-M de fecha 17 de abril de 2026, la Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnologías de la Información aprueba la elaboración del presente manual general;

Que, el presente manual tiene por objeto propender a la buena marcha de la administración aduanera y del Estado ecuatoriano; y, al tratarse de modificaciones menores de compilación a la Resolución Nro. SENAE-SENAE-2017-0345-RE, esta se encuentra excluida del proceso de socialización, de conformidad con lo previsto en el artículo 8 de la Resolución Nro. SENAE-SENAE-2023-0083-RE;

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 17 del 28 de mayo de 2025, el Ing. Sandro Fortunato Castillo Merizalde, fue designado como Director General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, al amparo de lo establecido en el artículo 215 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones; y,

En uso de las atribuciones y competencias establecidas en el literal l) del artículo 216 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones el suscrito Director General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador **RESUELVE** expedir el siguiente:

MANUAL GENERAL PARA EL DESPACHO DE EQUIPAJE DE PASAJEROS Y TRIPULANTES QUE INGRESAN O SALEN DE LOS AEROPUERTOS INTERNACIONALES DEL ECUADOR

CAPÍTULO I

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.- Ámbito de aplicación. – El presente manual regula el proceso general al que deben someterse los efectos personales y bienes tributables que ingresan o salen de los aeropuertos internacionales del país, pertenecientes a los pasajeros o tripulantes de aeronaves en servicio de transporte aéreo internacional comercial, así como no comercial de carácter privado.

CAPÍTULO II

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Artículo 2.- Definiciones.- Para efectos de la aplicación del presente manual general, se definen los siguientes términos:

1. **Artículos de uso doméstico.-** Son aquellos destinados para su utilización o empleo en la casa, hogar o cualquier lugar donde el viajero y/o grupo familiar habita o va a habitar.
2. **Bienes tributables.-** Son aquellos que acompañan al viajero que exceden de la cantidad, valor o medida de la lista de efectos personales o que no se encuentren en la misma, y que están sujetos al pago de tributos; dichos bienes no podrán ser objeto de comercialización;
3. **Efectos personales del viajero.-** Aquellos bienes designados como tales, tanto para los pasajeros y miembros de la tripulación, atendiendo a criterios cualitativos y cuantitativos, que el viajero lleve consigo en razón de su viaje, siempre que no estén destinados para el comercio, y que sean de fácil transportación;
4. **Equipaje.-** Son los efectos personales y todos los bienes tributables de propiedad de los viajeros; y se clasifica en: acompañado, en tránsito, extraviado, no acompañado, no admisible, no identificado, no reclamado y sobrevolado;
5. **Equipaje acompañado.-** Es aquel que arriba en el mismo medio de transporte en el que llegó el viajero y se somete adecuadamente a los procedimientos de control aduanero;
6. **Equipaje en tránsito. -** Es aquel que es propiedad del viajero, que está en tránsito;
7. **Equipaje extraviado.-** Equipaje involuntaria o inadvertidamente separado de los pasajeros o de la tripulación;
8. **Equipaje no acompañado. -** Es aquel que se transporta como carga, ya sea en la misma aeronave en que viaje la persona a quien pertenece, o en otra, para este último caso, dicho equipaje deberá arribar hasta 20 días calendario antes o después del arribo del viajero; caso contrario, si el equipaje no arribare en los plazos establecidos, se someterá a las reglas generales de la importación para el consumo;
9. **Equipaje no admisible.-** Es aquel que es propiedad del viajero no admisible;
10. **Equipaje no identificado. -** Equipaje con o sin etiqueta, que ningún pasajero recoge en el aeropuerto y cuyo propietario no puede ser identificado;
11. **Equipaje no reclamado.-** Equipaje que llega al aeropuerto y que ningún pasajero recoge ni reclama;
12. **Equipaje sobrevolado. -** Es aquel que no tiene como destino el lugar donde fueron desembarcados;
13. **Formulario de Registro Aduanero (FRA).-** Es el formulario electrónico establecido por la administración aduanera, cuya presentación es obligatoria para los viajeros que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:
 - Si ingresa bienes tributables al país, acorde a la definición establecida en el presente manual general.
 - Si ingresa y egresa dinero en efectivo, instrumentos negociables al portador, metales y piedras preciosas, por un monto igual o superior a lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Combate del Delito de Lavado de Activos y de la Financiación de otros Delitos.
 - Si el ciudadano extranjero no residente, desea acogerse a la exención del Impuesto a la Salida de Divisas (ISD) al momento de su salida del país, deberá registrar las mismas a su ingreso al Ecuador, de conformidad con el artículo 13.1 del Reglamento para la Aplicación del Impuesto a la Salida de Divisas.
14. **Grupo familiar.-** Se considerará como tal a la unidad conformada por los menores de edad en conjunto con uno de sus padres o de la persona a cuyo cuidado hayan sido confiados. En caso de presentarse ambos padres con sus hijos, el grupo familiar estará conformado únicamente por éstos y uno solo de sus padres, siendo el otro progenitor un pasajero individual;
15. **Herramientas o equipos de trabajo.-** Los instrumentos, equipos y herramientas portátiles propias de la profesión u oficio del pasajero, sean éstos nuevos o usados, indistintamente del motivo de su viaje;
16. **Lista de pasajeros.-** Comprende la lista de pasajeros que vienen en cualquier medio de transporte que ingrese o salga del país y que además contiene información de cada uno de ellos;
17. **Operador de vuelo privado.-** Es la persona natural o jurídica o su representante, involucrada en la operación de una aeronave que presta el servicio de transporte aéreo internacional no comercial de carácter privado, y que autoriza la operación de la aeronave en calidad de propietario, arrendatario u otra forma; en consecuencia, es el responsable de la operación de la aeronave.
18. **Representantes del operador aeroportuario.-** Son las personas autorizadas por la terminal aérea, para

- ejercer alguna función propia de su oficio, que transiten en la Sala Internacional de Viajeros;
19. **Retención.-** Implica la imposibilidad jurídica de que el equipaje o mercancías abandonen la Sala Internacional de Viajeros;
 20. **Sala Internacional de Viajeros.-** Es la zona primaria donde el viajero llega o sale del o hacia el exterior y debe cumplir con las formalidades aduaneras;
 21. **Salida del medio de transporte.-** Para efectos de control aduanero, corresponde a 60 minutos posteriores al despegue del medio de transporte;
 22. **Viajero.-** Es toda persona nacional o extranjera que ingresa o sale de la República del Ecuador, entendiéndose como viajeros tanto a los pasajeros y a los miembros de la tripulación.
 23. **Viajero en tránsito.-** Pasajero o miembro de la tripulación que llega del exterior y permanece en el país a la espera de continuar su viaje hacia el extranjero.
 24. **Viajero no admisible.-** Pasajero o miembro de la tripulación que ha viajado al país, a la que se le niega la admisión por parte de la autoridad de control migratorio.
 25. **Vuelo privado.-** Se refiere a un vuelo no comercial, en el que la aeronave es utilizada para el transporte de personas sin propósito de lucro. Esto puede incluir vuelos de ocio, y otros tipos de operaciones no comerciales lícitas.

CAPÍTULO III CONSIDERACIONES GENERALES

Artículo 3.- Potestad Aduanera.- El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) tiene potestad absoluta sobre la Sala Internacional de Viajeros y puede restringir el ingreso y circulación de personas ajenas a los pasajeros, tripulantes y funcionarios de la administración aduanera; en el caso de ser necesario su ingreso, se deberá contar con la respectiva autorización del SENAE.

Los representantes del operador aeroportuario no podrán restringir el acceso del personal del SENAE para el ejercicio de sus funciones, siempre que se cumplan con las debidas normas de seguridad; de hacerlo, estarán inmersos en la causal de contravención establecida en el literal g) del artículo 190 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI).

Artículo 4.- Obligación de entregar la lista de pasajeros.- Todo transportista que represente a un medio de transporte aéreo que ingrese o salga del país deberá proporcionar previa y obligatoriamente la lista de pasajeros. Esta información se considerará reservada por parte del SENAE, por tanto, los servidores aduaneros que tengan acceso a ella deberán guardar el sigilo correspondiente, bajo prevenciones de ley.

Los transportistas deberán transmitir en el sistema informático del SENAE el listado de pasajeros, hasta antes del arribo o de la salida del medio de transporte, en el formato y disposiciones que la autoridad aduanera emita para el efecto, so pena de ser sancionados en cada vuelo por la contravención tipificada en el literal e) del artículo 190 del COPCI.

Artículo 5.- Del Procedimiento del Formulario de Registro Aduanero (FRA).- Todo viajero mayor de edad o grupo familiar que cumpla con lo establecido en el numeral 13 del artículo 2 del presente manual general, deberá registrar el FRA de manera obligatoria hasta antes de someterse al control pertinente.

En el caso de ingresar bienes tributables, deberá someterse directamente al aforo físico y al pago de los tributos correspondientes. En el caso de ingreso y salida de dinero en efectivo, instrumentos negociables al portador, metales y piedras preciosas, por un monto igual o superior a lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Combate del Delito de Lavado de Activos y de la Financiación de Otros Delitos, se someterá a los controles que realice el Cuerpo de Vigilancia Aduanera.

El FRA tiene carácter personal y nadie podrá generarlo a nombre de un tercero.

En el caso de que el viajero traiga consigo bienes tributables cuya cuantía sea entre USD1.000,00 (mil dólares

de los Estados Unidos de América) y hasta USD2.000,00 (dos mil dólares de los Estados Unidos de América), y no haya creado el respectivo FRA, la autoridad aduanera impondrá una multa por falta reglamentaria, de conformidad con lo previsto en el literal d) del Art. 193 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

Los menores de edad que arriben sin su representante, sus representantes legales se constituyen en contribuyentes de la obligación tributaria generada y adquieren la calidad de “responsables por representación”, al tenor de lo dispuesto en el Código Tributario.

Cuando arribe un grupo familiar, el progenitor o la persona a cuyo cuidado hayan sido confiados los menores de edad, deberá llenar un FRA, acorde a la definición del numeral 14 del artículo 2 del presente manual general.

Únicamente, en el caso de indisponibilidad de la página web en donde se genera el FRA, confirmado por el SENA, se podrá presentar el mismo en formato físico.

El FRA generará un código QR el cual deberá ser presentado a las autoridades de control competentes.

El viajero es responsable de la veracidad de la información proporcionada en el FRA. En caso de descubrirse el incumplimiento de la normativa legal vigente, el viajero estará sujeto a las sanciones en la misma. El SENA reserva el derecho de aplicar medidas inmediatas para garantizar el cumplimiento de la normativa.

Artículo 6.- Difusión de la obligatoriedad del registro del FRA.- Las aerolíneas difundirán a los viajeros la obligatoriedad de registrar el FRA antes de someterse a los controles respectivos, difusión que podrá efectuarse a través de los canales disponibles como anuncios por alta voz, página web, pantallas informativas, entre otras herramientas que considere pertinente.

Artículo 7.- Personas y grupos de atención prioritaria.- Se dará trato prioritario para acceder a los controles a las mujeres embarazadas o con niños en brazos, adultas y adultos mayores, personas con discapacidad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad; así como, a los agentes diplomáticos y consulares rentados acreditados ante el Ecuador, miembros rentados del servicio exterior ecuatoriano activos y tripulación.

Artículo 8.- De los agentes diplomáticos y los funcionarios consulares extranjeros.- En caso del arribo de los agentes diplomáticos y los funcionarios consulares extranjeros, estos estarán exentos de la inspección intrusiva o no intrusiva de su equipaje personal, a menos que haya motivos fundados para suponer que su equipaje contiene objetos no comprendidos como parte de la exoneración de tributos u objetos cuya importación o exportación esté prohibida por la legislación nacional o sometida a sus reglamentos de cuarentena; en este caso, la inspección solo se podrá efectuar en presencia del agente diplomático o de su representante autorizado.

Artículo 9.- Equipaje en tránsito y equipaje no admisible.- El equipaje en tránsito no estará sometido a ningún control, siempre y cuando éstos no abandonen la zona de pasajeros en tránsito, lo cual deberá ser controlado por las aerolíneas.

El equipaje de los viajeros no admisibles será custodiado por la aerolínea hasta su salida inmediata del país.

Artículo 10.- Revisión física del viajero.- Por excepción, procede la revisión física del viajero, siempre que existan indicios que hagan presumir el cometimiento de un delito o contravención administrativa.

Artículo 11.- Del Menaje de Casa.- El migrante que retorne del extranjero a través de la Sala Internacional de Viajeros podrá nacionalizar por esta vía su menaje de casa. Para ello deberá presentar al técnico operador la declaración juramentada con los requisitos que se exige ordinariamente para el despacho bajo este régimen. Durante el acto de aforo se verificará el cumplimiento de los requisitos y se determinará si es procedente el ingreso al régimen con o sin exención tributaria.

La importación deberá registrarse en el sistema informático Ecuapass empleando la subpartida arancelaria de menaje de casa, aplicando o no la exención tributaria, según corresponda. Los bienes arribados bajo esta modalidad no serán considerados para la restricción de arribo de varios embarques, vigente para la importación de menajes de casa en general.

Si por cualquier causa no se obtuviera el levante durante el control concurrente, transcurridos 5 (cinco) días hábiles a partir del arribo, se configurará el abandono definitivo.

En el caso de que el migrante solicite la movilización de las mercancías a un depósito temporal para su despacho, se aplicará la restricción de arribo de varios embarques.

Artículo 12.- Ingreso de muestras sin valor comercial.- Se podrá ingresar muestras sin valor comercial por Sala Internacional de Viajeros siempre que se dé cumplimiento a lo indicado en la sección de “Muestras Sin Valor Comercial” del Reglamento al Título de la Facilitación Aduanera para el Comercio, del Libro V del COPCI. Cabe señalar que el cumplimiento de las condiciones de este tipo de mercancías, deben ser realizadas previo a que éstas se sometan al control aduanero, por lo tanto, se prohíbe durante el control realizar acciones de inutilización, mutilación, ruptura, entre otras que cambien el estado de la mercancía arribada. De realizar estas acciones o aquellas mercancías que no cumplan con las condiciones establecidas en la normativa antes invocada, no se otorgará el beneficio tributario y el pasajero deberá satisfacer los tributos correspondientes.

Si las mercancías cumplen con lo dispuesto en la normativa vigente, el servidor aduanero encargado del control transmitirá la Declaración Aduanera Simplificada, utilizando la subpartida correspondiente a “Muestras Sin Valor Comercial”.

Artículo 13.- Ingreso de pasajeros a la Sala Internacional de Viajeros luego de su salida.- El pasajero que arriba y abandona la Sala Internacional de Viajeros, podrá volver a ingresar, siempre que cuente con la autorización del SENA; previo a su ingreso, el concesionario aeroportuario deberá informar a la administración aduanera para que ejerza el control correspondiente.

Si el motivo de ingresar, es para retirar mercancías del almacén libre de ingreso, el pasajero podrá hacerlo; sin embargo, las mismas no serán consideradas como efectos personales, por lo que deberán sujetarse al pago de los tributos correspondientes, sin perjuicio de que el pasajero pueda solicitar al almacén libre la devolución del dinero por las mercancías compradas.

Artículo 14.- Reporte en línea del FRA a la Unidad de Análisis Financiero y Económico.- El sistema informático aduanero reportará en línea a la Unidad de Análisis Financiero y Económico, los FRA que se efectúen al ingreso y salida del país, además notificará, todos los incidentes relacionados con la declaración falsa, la falta de declaración o sospecha de vínculo ilícito, acorde a lo establecido en el procedimiento documentado que se emita para el efecto.

Artículo 15.- Carácter personal del despacho.- El pasajero no podrá retirar como propio el equipaje de terceros o encargarse de transportar mercancías que no le pertenecen, por cuenta de personas que viajan o no en el medio de transporte; por lo tanto, el pasajero que no es dueño del equipaje no podrá retirarlo, salvo que disponga de una autorización, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el presente manual general.

Artículo 16.- Autorización a terceros.- Para que una persona jurídica pueda despachar mercancías por la Sala Internacional de Viajeros, hasta por los montos admisibles del presente régimen, su representante legal deberá autorizar por escrito al pasajero que las transporta.

En el caso de que una institución pública requiera ingresar al país bienes relacionados con la actividad de dicha institución, de manera urgente, el pasajero que los ingrese debe tener la calidad de funcionario público debidamente acreditada en algún documento público o privado y presente los certificados que se requieran en el marco de la contratación pública.

También, el pasajero podrá delegar por escrito a un tercero, acompañando copia de sus documentos de identificación, únicamente para el despacho del equipaje no reclamado, extraviado o no acompañado.

En todos estos casos, el servidor aduanero a cargo del control deberá dejar constancia del ingreso de estas mercancías en el sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

Artículo 17.- Abandono expreso.- Optativamente, el pasajero mayor de edad podrá dar las mercancías en abandono expreso, que operará de pleno derecho extinguiendo la obligación tributaria desde la fecha de su requerimiento, la administración aduanera pondrá formularios a disposición de los viajeros.

CAPÍTULO IV CONTROL ADUANERO

SECCIÓN I CONTROL ADUANERO A TRAVÉS DE LA INSPECCIÓN NO INTRUSIVA

Artículo 18.- Inspección no intrusiva.- El servidor aduanero a cargo del control deberá someter a la inspección no intrusiva mediante el uso de medios no intrusivos, la totalidad de maletas que conforman el equipaje del pasajero y tripulante, incluso abrigo, bolsos de mano, fundas y demás.

Si en las imágenes proporcionadas por la máquina de detección no intrusiva, se identifica la posibilidad de encontrar bienes tributables en el equipaje del viajero, se procederá con la inspección intrusiva.

Artículo 19.- Mercancías que por su naturaleza o condición no pueden someterse a la inspección no intrusiva.- Si el viajero sustenta que por la naturaleza o condición de sus bienes no pueden ser sometidos a la inspección por medios no intrusivos, éstos se someterán a una inspección intrusiva de manera obligatoria.

Artículo 20.- Contingente para la inspección no intrusiva.- En caso de daño, avería o falta del equipo de inspecciones no intrusivas, se procederá a realizar la inspección de manera ocular o al tacto de todo el equipaje del viajero. Cuando se presuma que se trata de bienes tributables, se procederá con la inspección intrusiva de todo el equipaje, incluidos abrigo, bolsos de mano, fundas y demás.

SECCIÓN II CONTROL ADUANERO A TRAVÉS DE LA INSPECCIÓN INTRUSIVA

Artículo 21.- Inspección intrusiva.- El servidor aduanero a cargo del control, procederá a la apertura de la totalidad de maletas que conforman el equipaje del pasajero o tripulante; también, se procederá con la inspección intrusiva de los abrigo, bolsos de mano, fundas y demás, a fin de determinar la existencia de bienes tributables.

En el caso de determinarse la existencia de bienes tributables, se procederá con el aforo físico correspondiente.

SECCIÓN III CONTROL ADUANERO A TRAVÉS DEL AFORO FÍSICO

Artículo 22.- Aforo físico.- El servidor aduanero a cargo del control deberá solicitar al viajero que ingrese todo su equipaje, incluido el de mano, al área destinada para el acto de aforo, donde se determinará, origen, naturaleza, cantidad, valor, peso, medida y clasificación arancelaria de la mercancía. Los servidores aduaneros

deberán realizar la apertura de todas las maletas o bultos y contabilizar cada uno de los bienes existentes, excluyendo los bienes que se consideran efectos personales del viajero, de acuerdo a lo indicado en el presente manual general.

CAPÍTULO V
EFFECTOS PERSONALES Y BIENES TRIBUTABLES
SECCIÓN I
EFFECTOS PERSONALES DEL PASAJERO Y TRIPULANTE

Artículo 23.- Efectos personales del pasajero.- Se considerarán como efectos personales que acompañan al pasajero o al grupo familiar individualmente considerado, siempre que por su cantidad o valor no puedan ser considerados comerciales, los siguientes artículos, sean estos nuevos o usados:

1. Prendas de vestir;
2. Artículos de tocador;
3. Elementos de aseo personal;
4. Joyas, bisutería, adornos personales y adornos para el hogar;
5. Libros, revistas, material fotográfico y documentos impresos o manuscritos;
6. Alimentos debidamente sellados o empacados al vacío;
7. Alimentos y artículos para niños;
8. Los instrumentos, equipos y herramientas portátiles, propios de la profesión u oficio del pasajero, sean estos nuevos o usados e indistintamente del motivo del viaje, siempre que se justifique fehacientemente dicha actividad laboral mediante el carné profesional, contrato de trabajo en el país u otro documento público o privado, siempre que hayan sido emitidos previo a que el pasajero se someta al control aduanero;
9. Máximo 1 herramienta portátil de uso doméstico, en el caso de que no sea propia de la profesión u oficio del pasajero;
10. Vestuario de artistas, compañías de teatro, circos, de uso deportivo u otros;
11. Medicamentos, vitaminas y suplementos alimenticios. Para el caso de medicamentos deberán estar acompañados con su respectiva prescripción médica nacional o extranjera. Para el caso de suplementos alimenticios, máximo 8 Kg.;
12. Ayudas técnicas para adultos mayores o personas con discapacidad, sean pasajeros o familiares de éstos cuyo parentesco corresponda al cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad, y que por su condición no puedan viajar, tales como: sillas de ruedas, muletas, aparatos ortopédicos y similares, equipos necesarios para control médico, movilización y desenvolvimiento independiente, siempre que todos estos implementos estén acordes a la adultez mayor o discapacidad y en cantidades exclusivas para uso personal;
13. Aparatos de medición de presión arterial, de temperatura y de glucosa, máximo 2 por cada uno, por pasajero o grupo familiar;
14. Un Equipo de acampar, por pasajero o grupo familiar;
15. Maletas, bolsos u otros que sirvan para transportar equipaje;
16. Discos compactos de video, música o datos que puedan ser transportados normalmente por una persona;
17. Máximo 2 animales domésticos vivos como mascota, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la normativa vigente;
18. Máximo 2 instrumentos musicales con o sin sus accesorios; y/o máximo 2 accesorios musicales que no estén con su instrumento musical principal, que puedan ser transportados normalmente por una persona;
19. Máximo 3 artículos utilizados en deportes distintos y/o sus accesorios que puedan ser transportados normalmente por una persona;
20. Juguetes y/o sus accesorios que puedan ser transportados normalmente por una persona;
21. En caso de pasajeros mayores de 18 años de edad, máximo 3 litros de bebidas alcohólicas, 20 cajetillas de cigarrillos de 20 unidades, 1 libra de tabaco y 25 unidades de habanos o cigarros. Cuando un mismo envase exceda lo establecido, se deberá tributar en la parte proporcional a la diferencia no exenta.

22. Máximo 6 memorias digitales para cámara fotográfica, computadoras o dispositivos móviles incluyendo teléfonos celulares, exceptuando las que vengan incorporadas en los equipos antes mencionados;
23. Máximo 10 videojuegos, entendiéndose como casetes, CD o similares;
24. Utensilios de cocina, siempre y cuando no sean eléctricos, que puedan ser transportados por una persona;
25. Aparatos eléctricos portátiles de cuidado o aseo personal, tales como: secadora de cabello, plancha de cabello, afeitadora, y similares, una unidad de cada aparato por pasajero o dos unidades de cada aparato por grupo familiar;
26. Máximo 3 aparatos eléctricos portátiles de uso doméstico por pasajero o grupo familiar;
27. Máximo 500 mililitros de perfume por pasajero o 1000 mililitros de perfume por grupo familiar, contenidos en frascos nuevos; y
28. Máximo 2500 mililitros en total por pasajero o 5000 mililitros en total por grupo familiar, de cremas, lociones corporales, splash y similares, contenidos en envases nuevos.

Adicional a lo señalado, todo pasajero podrá ingresar como efecto personal hasta una unidad nueva y una usada de los siguientes artículos portátiles:

1. Teléfono celular;
2. Cámara fotográfica;
3. Videgrabadora o filmadora;
4. Receptor digital multimedia y/o reproductor de imagen/video o sonido portátiles, de uso doméstico;
5. Teléfono satelital;
6. Agenda electrónica u ordenador personal en tableta (tablet);
7. Equipo de posicionamiento global portátil (GPS) para uso personal;
8. Computador portátil y/o sus periféricos (mouse, audífonos y similares);
9. Consola para videojuegos y máximo 2 accesorios, sean estas portátiles o no;
10. Reloj inteligente o smartwatch; y,
11. Audífonos inalámbricos.

De los artículos enunciados en el listado anterior, el grupo familiar podrá ingresar una unidad nueva por el grupo y una unidad usada por cada uno de sus miembros. En caso de encontrarse en poder del pasajero o grupo familiar más unidades de las indicadas en la lista precedente, se las considerará bienes tributables; por lo tanto, su valor conformará parte de la base imponible de la obligación tributaria.

No obstante, el pasajero o grupo familiar podrá ingresar como bien tributable hasta un teléfono celular nuevo por año fiscal, según la resolución emitida por el órgano rector de la Política Comercial.

Tanto para el pasajero como para el grupo familiar en su conjunto, se permitirá como efectos personales hasta una unidad, sea nueva o usada, de los siguientes artículos:

1. Televisor de hasta 60";
2. Monitor de computadora de hasta 32";
3. Computador de escritorio y/o sus periféricos (mouse, audífonos, cámara, teclado, scanner y similares), de uso doméstico;
4. Prismáticos;
5. Telescopio;
6. Aparato de proyección y/o pantalla de uso doméstico; y
7. Dron, cuyo valor no supere los USD \$1.000,00 (mil dólares de los Estados Unidos de América)

En caso de encontrarse dos o más unidades de los artículos indicados en la lista precedente, independientemente de que la segunda unidad sea nueva o usada, se las considerarán bienes tributables; por lo tanto, su valor conformará parte de la base imponible de la obligación tributaria.

Además, se considerará como efectos personales que acompañen al pasajero, un bien o conjunto de bienes, no

especificado en los literales de este artículo y que no tenga estas restricciones ya sea por volumen, cantidad o tamaño, cuyo valor no supere los US \$ 500,00 (quinientos dólares de los Estados Unidos de América).

Artículo 24.- Restricción de la lista de bienes exentos.- No se considerarán efectos personales los bienes que traiga consigo un pasajero que hubiere desviado la finalidad del presente régimen de excepción. En tal escenario, se le permitirá el ingreso libre únicamente de los enseres personales usados, tales como las prendas de vestir y artículos de aseo, así como los bienes que pueda demostrar que fueron adquiridos en el Ecuador, considerándose al resto como bienes tributables.

En este caso, el pasajero podrá liquidar los tributos al comercio exterior de acuerdo a la cantidad de veces que determine la Dirección Nacional de Gestión de Riesgos y Técnica Aduanera, luego del análisis correspondiente; si el pasajero no puede liquidar sus mercancías por Sala Internacional de Viajeros, podrá solicitar un destino aduanero a las mismas.

Artículo 25.- Efectos personales del tripulante.- Para el caso de los tripulantes de los medios de transporte internacional que ingresen al país producto de sus viajes habituales de trabajo, no se considerará como efecto personal lo detallado en el artículo referente a los efectos personales del pasajero del presente manual general.

En estos casos, solo se considerarán efectos personales que acompañan al tripulante, aquellos enseres indispensables para su actividad diaria en dicho viaje, es decir vestimentas y artículos de uso personal acorde con el tiempo y distancia de su travesía, así como alimentos para su consumo personal. También, en estos casos se podrá considerar como efecto personal hasta una unidad usada de los siguientes artículos: teléfono celular, cámara fotográfica, agenda electrónica u ordenador personal en tableta (tablet) y computadora portátil.

En caso de que un tripulante traiga consigo bienes no descritos en este artículo, adquiridos fuera del territorio ecuatoriano, estos serán considerados bienes tributables, en cuyo caso se aplicarán todas las disposiciones referentes a ese tipo de bienes y demás lineamientos contenidas en el presente manual general.

Artículo 26.- Prohibición de comercializar.- Los bienes ingresados al territorio aduanero ecuatoriano como efectos personales, no podrán ser comercializados bajo ninguna circunstancia. Si la Unidad Operativa del SENAEC encargada del control posterior, detectare que estos bienes están siendo objeto de actos de comercio, los retendrá provisionalmente para confirmar si por la cuantía la infracción constituye delito para ponerlos a disposición del órgano jurisdiccional penal correspondiente. Si se determinare la existencia de una contravención administrativa por mal uso de exenciones, los bienes podrán ser devueltos previo al pago de la multa, los tributos, y la presentación de los permisos, licencias, registros y autorizaciones exigibles como restricciones técnicas al comercio.

SECCIÓN II BIENES TRIBUTABLES

Artículo 27.- Liquidación y aforo: El aforo físico y liquidación tributaria de la mercancía, que tiene lugar posterior a la inspección intrusiva comprobatoria, será ejecutado únicamente cuando de esta última se obtenga la presunción fundada de que el pasajero está importando bienes en cantidades comerciales o bienes tributables para consumo personal en un monto que justifique el tiempo de espera del pasajero y el tiempo empleado por el funcionario, según el principio constitucional de eficiencia.

Constituyen indicios de importación con finalidad comercial, la confluencia de factores tales como: la importación de mercancía en cantidades superiores a las necesarias para satisfacer el consumo estrictamente personal, según el tipo de mercancía de que se trate, considerando para el efecto cada trámite o un conjunto de trámites; su presentación en forma idónea para el comercio; la presencia de mercancías idénticas en un trámite o en un conjunto de trámites, cuando se trate de mercancías que no se destruyan o inutilicen con su primer uso.

Artículo 28.- Límite de valor de las mercancías.- Cuando el pasajero registre mercancías por un valor FOB menor o igual a USD \$ 2.000,00 (dos mil dólares de los Estados Unidos de América) o su equivalente en otra moneda, se despacharán en la Sala Internacional de Viajeros, utilizando para el efecto únicamente el FRA, liquidándose los tributos al comercio exterior mediante el registro del informe de aforo en el sistema informático, mismo que tendrá la calidad de Declaración Aduanera Simplificada (DAS), siempre que las mercancías sean de permitida importación y cumplan con todas las formalidades. También, el pasajero podrá optar por la movilización de estos bienes al depósito temporal de turno.

Prevía valoración por parte del servidor aduanero de Sala Internacional de Viajeros, los bienes tributables cuyo valor FOB sea superior a los USD \$ 2.000,00 (dos mil dólares de los Estados Unidos de América) no podrán ser despachados bajo este régimen de excepción, debiendo para el efecto designarse, por parte del pasajero, un destino aduanero en el término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la llegada de las mercancías, en cuyo caso podrá solicitar la devolución al exterior, el abandono expreso o la movilización de las mismas al depósito temporal, a fin de que continúe con el proceso respectivo. En este último caso, el plazo para la configuración del abandono tácito por falta de presentación de la declaración aduanera, se contabilizará desde la fecha de ingreso de las mercancías al depósito temporal.

Como excepción a lo dispuesto en los incisos precedentes, se estipula que cuando la totalidad de la mercancía tributable esté constituida por un bien, kit o set, cuyo valor unitario supere los US \$ 2.000,00 (dos mil dólares de los Estados Unidos de América), podrán ser despachados y liquidados por la Sala Internacional de Viajeros, siguiendo el procedimiento estipulado en el primer inciso de este artículo. Si el pasajero lo considera necesario, podrá solicitar que la mercancía sea movilizada como carga hasta la Zona de Distribución cuando el bien supere los US \$ 2.000,00 (dos mil dólares de los Estados Unidos de América).

Para efectos de la movilización de los bienes tributables al depósito temporal de turno, la Dirección de Control de Zona Primaria o Dirección de Despacho y Zona Primaria, según corresponda, coordinará dicha operación para que la misma se efectúe dentro del plazo de 24 horas, contados a partir de la llegada del vuelo. Las mercancías que hayan sido movilizadas, se les dará por culminado el régimen de excepción, por lo que deberán cumplir con todas las formalidades establecidas, según el destino aduanero designado.

Artículo 29.- Valoración y clasificación arancelaria de los bienes tributables despachados en la Sala Internacional de Viajeros.- El valor en aduana de las mercancías estará conformado por el valor de transacción, más el valor del flete y del seguro, según lo establezcan las disposiciones que rijan la valoración aduanera.

Para efectos de determinar el valor de transacción de los bienes tributables, se solicitará la factura comercial o el documento que acredite la transacción comercial de dichos artículos, el cual deberá ser presentado al momento del control aduanero. En caso de que el pasajero no cuente con el documento, el servidor aduanero de la Sala Internacional de Viajeros determinará su valor utilizando los criterios establecidos en las normas de valoración vigentes.

Para la correcta clasificación arancelaria y el cobro de los tributos, se aplicará la clasificación y tarifa arancelaria correspondiente al Arancel Nacional de Importaciones.

El valor del flete estará relacionado con el peso de la mercancía y será equivalente a USD \$ 1,50 (un dólar con cincuenta centavos de los Estados Unidos de América) por cada kilo neto; y para el valor del seguro, en el caso de que no exista una póliza de seguro de los bienes tributables, se tendrá el 1 % (uno por ciento) del valor de estos bienes.

La liquidación que se genere para el cobro de tributos a nombre del pasajero se hará con el número de pasaporte, cédula o Registro Único de Contribuyente (RUC).

Artículo 30.- Exoneración de documentos de control previo o de soporte.- En general, los efectos personales se encuentran exonerados de la presentación de documentos de control previo o de soporte. El pasajero podrá

ingresar bienes tributables hasta por USD \$ 500,00 (quinientos dólares de los Estados Unidos de América) con exoneración de la presentación de autorizaciones, permisos, licencias y registros previstos en la normativa vigente. Esta facilidad será aplicable hasta el monto antes indicado en una sola importación en un año fiscal y siempre que no sean importados en cantidades evidentemente comerciales. Los bienes tributables importados bajo esta modalidad, no podrán ser objeto de transferencia de dominio o comercialización alguna. En caso de que, en un control posterior, se detecte la transferencia o comercialización de estas mercancías, se procederá con las acciones legales y sancionatorias pertinentes.

Las importaciones subsiguientes que se realicen dentro del mencionado periodo, deberán cumplir a cabalidad todos los requisitos exigidos para su nacionalización en un plazo de 5 (cinco) días hábiles, contados desde el arribo de las mercancías al país; culminado este plazo y de no haberse presentado los requisitos establecidos, se someterá obligatoriamente a la devolución al exterior.

Sin perjuicio de lo antedicho, el pasajero expresa tácitamente su voluntad de que las mercancías retenidas que carezcan de registro sanitario o notificación sanitaria obligatoria, sean destruidas si no las retira dentro del plazo de 5 (cinco) días hábiles, contados desde la suscripción del acta de retención, por ser consideradas mercancías “no aptas para el consumo humano”. Podrá también suscribir el acta de abandono expreso.

Artículo 31.- Devolución al exterior.- La devolución de las mercancías al exterior será dispuesta o autorizada por el Jefe de Procesos Aduaneros de Sala Internacional de Viajeros, de oficio o a petición de parte cuando proceda, aplicando por analogía las normas que regulan el régimen aduanero de reembarque.

Incumplir el plazo máximo concedido para la realización de la operación aduanera de devolución al exterior de mercancías ingresadas por Sala Internacional de Viajeros, ocasionará la reanudación de la contabilización de los plazos para la configuración del abandono definitivo, según el literal c) del artículo 143 del COPCI.

La devolución al exterior deberá ejecutarse obligatoriamente en un vuelo internacional.

La aerolínea deberá brindar todas las facilidades y dará prioridad en la atención del pasajero que se encuentra custodiado por el servidor aduanero, a fin de culminar el proceso de devolución al exterior.

Artículo 32.- Retención de las mercancías.- La retención se generará como resultado del aforo físico en donde se identificaron bienes tributables, la retención de dichos bienes será de 5 (cinco) días hábiles, contados desde su arribo al país, para que durante este plazo el pasajero cancele los tributos, presente autorizaciones, permisos, licencias y registros previstos en la normativa vigente, solicite o se disponga la devolución de mercancías al exterior, según corresponda; caso contrario, los bienes retenidos incurrirán en abandono definitivo.

Artículo 33.- Custodia de las mercancías retenidas.- La custodia de las mercancías retenidas, será responsabilidad de la Administración Aduanera, a través de los servidores aduaneros de la Sala Internacional de Viajeros de cada turno laboral; dicha custodia no constituye operación de “depósito temporal” para fines aduaneros.

Artículo 34.- Mercancías ilícitas.- De encontrarse mercancías ilícitas tales como: estupefacientes, sustancias psicotrópicas, materias explosivas o inflamables, objetos relacionados con la paidofilia o la pornografía infantil, entre otras, se procederá obligatoriamente a la aprehensión de las mismas. La mercancía aprehendida se pondrá a disposición de la Dirección Distrital o su delegado para los fines legales pertinentes.

CAPÍTULO VI DE LOS DELITOS O CONTRAVENCIONES ADMINISTRATIVAS

Artículo 35.- Régimen sancionatorio.- De configurarse los presupuestos jurídicos determinados para la configuración de los delitos aduaneros de defraudación o contrabando previstos en el Código Orgánico Integral

Penal; o aquellos establecidos para la configuración de las contravenciones aduaneras contempladas en los literales n) y o) del artículo 190 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, según correspondan; y siempre que la cuantía de los bienes tributables objeto de la infracción, excedan el límite de USD 2.000,00 (dos mil dólares de los Estados Unidos de América); la autoridad aduanera competente iniciará las acciones legales respectivas.

Excepcionalmente, si la cuantía de los bienes tributables objeto de la infracción, se encuentra entre USD 1.000,00 (mil dólares de los Estados Unidos de América) y hasta USD 2.000,00 (dos mil dólares de los Estados Unidos de América), adicional al pago de los tributos al comercio exterior, deberá pagar una multa por falta reglamentaria de conformidad con lo previsto en el Art. 5 del presente manual general; no obstante, si la cuantía de los bienes tributables objeto de la infracción se encuentra por debajo de los USD 1.000,00 (mil dólares de los Estados Unidos de América), sólo deberá pagar los tributos al comercio exterior respectivos. Únicamente en estos escenarios, el viajero podrá disponer de los bienes tributables, una vez pagados los tributos al comercio exterior, y según corresponda, la multa por falta reglamentaria.

De configurarse los presupuestos jurídicos determinados en los artículos 86, 87 y 88 de la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Combate del Delito de Lavado de Activos y de la Financiación de otros Delitos, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador procederá a imponer las multas que fueren pertinentes, debiendo considerarse las disposiciones administrativas para el efecto; sin perjuicio de informar a la Fiscalía General del Estado de corresponder.

Art. 36.- Obstaculización del control aduanero.- Por ninguna razón el viajero podrá destruir, deteriorar, cambiar o modificar el estado de las mercancías mientras su proceso de despacho no haya culminado satisfactoriamente con el levante; en el caso de realizar alguna de estas acciones, se iniciará el procedimiento sancionatorio por el cometimiento de la contravención tipificada en el literal g) del artículo 190 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

CAPÍTULO VII

DESPACHO Y CUSTODIA DEL EQUIPAJE NO ACOMPAÑADO, NO RECLAMADO, SOBREVOLADO, EXTRAVIADO Y NO IDENTIFICADO

Artículo 37.- Retención de los equipajes.- La retención del equipaje no reclamado, sobrevolado, extraviado, no identificado y no acompañado será de 5 (cinco) días hábiles, contados desde su arribo al país, para que durante este plazo se realice el procedimiento correspondiente, establecido en el presente manual general.

Transcurrido este plazo y de no haberse realizado gestión alguna para efectuarse el despacho de los equipajes en la Sala Internacional de Viajeros, se configurará el abandono definitivo o decomiso administrativo, según sea el caso.

Artículo 38.- Almacenamiento y custodia de los equipajes retenidos.- El almacenamiento del equipaje no reclamado, extraviado, sobrevolado, no identificado y el no acompañado que arribe por la Sala Internacional de Viajeros, será responsabilidad de las aerolíneas, ello no constituirá depósito temporal aduanero, siendo la aerolínea la responsable exclusiva de custodiar dichos equipajes; el retiro de los equipajes retenidos, estará bajo control aduanero.

Artículo 39.- Equipaje no reclamado, extraviado o no acompañado. - El equipaje no reclamado, extraviado o no acompañado podrá ser despachado por iniciativa de la aerolínea, del propio pasajero, de un miembro mayor de edad del grupo familiar o por el representante legal, en caso de menores de edad que viajen solos. En todo caso, la comparecencia deberá tener lugar dentro del plazo de la retención; transcurrido el mismo y de no haberse realizado gestión alguna para efectuarse el despacho de los equipajes se configurará el abandono definitivo.

Si compareciere la aerolínea a solicitar el retiro del equipaje no reclamado, extraviado o no acompañado, el levante se concederá si realizada la inspección no intrusiva, se hallan únicamente efectos personales, en este caso, la aerolínea deberá informar a la administración aduanera los datos del pasajero, con su fecha de arribo al país y número de vuelo, manifestando además que la aerolínea se encargará de la entrega de dicho equipaje. Una vez despachado el equipaje, no podrá permanecer en el área de la Sala Internacional de Viajeros.

Si de la inspección no intrusiva efectuada por iniciativa de la aerolínea se presume la existencia de bienes tributables, la aerolínea no podrá gestionar despacho alguno, en este caso, para retirar el equipaje, el pasajero durante el plazo de la retención, deberá acercarse ante el Jefe de Procesos Aduaneros de turno a presentar su solicitud verbal del retiro de equipaje. Con su comparecencia a retirar su equipaje, el pasajero interrumpirá la contabilización del plazo para la declaratoria del abandono definitivo y se procederá inmediatamente a corroborar la existencia de bienes tributables mediante una inspección intrusiva realizada en su presencia. Si de dicha inspección se confirmase la existencia de bienes tributables, se continuará al acto de aforo y liquidación de los tributos al comercio exterior.

Si compareciere el propio pasajero, un miembro mayor de edad del grupo familiar o el representante legal, en caso de menores de edad que viajen solos, a solicitar el retiro del equipaje no reclamado, extraviado o no acompañado, se efectuará en su presencia la inspección no intrusiva del equipaje, producto de la cual se determinará la necesidad de proceder a una inspección intrusiva por presumirse la existencia de bienes tributables. Para el retiro, se presentará el pasaporte del pasajero debidamente sellado por migración y el boleto aéreo que acredite su viaje.

Artículo 40.- Equipaje sobrevolado.- La aerolínea que transportó el equipaje sobrevolado, solicitará dentro del plazo de la retención, al servidor aduanero de turno, el re-enrutamiento del mismo. El servidor aduanero confirmará su condición y lo entregará a la aerolínea para su custodia y su re-expedición al exterior bajo control aduanero.

Artículo 41.- Abandono definitivo del equipaje no reclamado, extraviado, no acompañado o sobrevolado.- Si feneciere el plazo máximo previsto para el retiro del equipaje no reclamado, extraviado, no acompañado sin que se haya gestionado su despacho o solicitado el re-enrutamiento, según corresponda, se configurará el abandono definitivo por lo que se coordinará su movilización a las bodegas de la Aduana para que sean custodiados hasta que se realice el proceso correspondiente.

La aerolínea está obligada a informar al Director Distrital o su delegado, cuando existan mercancías respecto de las cuales se hubiere configurado el abandono definitivo. No obstante, el abandono definitivo podrá ser declarado de oficio por el Director Distrital, aun a falta de tal informe de la aerolínea.

Artículo 42.- Equipaje no identificado.- El equipaje no identificado hallado en la Sala Internacional de Viajeros recibirá el tratamiento aduanero de mercancía rezagada; si transcurrido el plazo de la retención y si ninguna persona o aerolínea demostrare derecho sobre el equipaje, el Director del Distrito Aduanero o su delegado declarará el decomiso administrativo del mismo.

Durante dicho plazo, se darán las facilidades a las aerolíneas para que verifiquen si este pertenece a alguno de sus pasajeros e inicien así su despacho. El Jefe de Procesos Aduaneros de turno podrá disponer la inspección de estos equipajes si fuera necesario para determinar quién es su propietario.

Si compareciere un pasajero y demostrare fehacientemente ostentar la propiedad del equipaje, se seguirá el procedimiento para el despacho del equipaje acompañado. Por el contrario, si compareciere la aerolínea, se seguirá el procedimiento de despacho del equipaje no reclamado, extraviado o no acompañado, arribado a la Sala Internacional de Viajeros, previsto en el presente manual general, para lo cual se empezará a contabilizar el término del abandono definitivo desde la identificación de la aerolínea.

Artículo 43.- Equipaje no acompañado transportado como carga.- En caso de que el equipaje no acompañado hubiera sido transportado como carga, éste podrá ser despachado en la Sala Internacional de

Viajeros o en las instalaciones del depósito temporal o zona de distribución, so pena de incurrir en causal de abandono.

Si el despacho del equipaje no acompañado se realizare en la Sala Internacional de Viajeros, la aerolínea o el pasajero, podrá solicitar la movilización bajo control aduanero desde el depósito temporal hasta la Sala Internacional de Viajeros, adjuntado el respectivo documento de transporte consignado a nombre de la misma aerolínea o del pasajero. En estos casos, se considerará el abandono definitivo finalizado los 5 (cinco) días hábiles, contabilizados a partir del arribo del equipaje no acompañado a la Sala Internacional de Viajeros.

Si el despacho del equipaje no acompañado se efectuare en el depósito temporal o zona de distribución, el pasajero, miembro mayor de edad del grupo familiar o del representante legal, en caso de menores de edad que viajen solos, según corresponda, deberá solicitar a la Dirección de Control de Zona Primaria o Dirección de Despacho y Zona Primaria, según corresponda, la inspección intrusiva de su equipaje. Si producto de la inspección se determina la existencia únicamente de efectos personales, se procederá con la entrega de dicho equipaje, caso contrario, de existir bienes tributables, la Jefatura de Atención al Usuario procederá con la transmisión de la Declaración Aduanera de Importación, en cuyo caso, el pasajero deberá pagar los tributos correspondientes, a fin de que la declaración sea asignada a un servidor aduanero.

En el caso de los animales domésticos vivos se deberá verificar el cumplimiento a las disposiciones establecidas para su respectivo despacho.

CAPÍTULO VIII

DE LAS ADMISIONES, EXPORTACIONES TEMPORALES Y EXPORTACIONES DEFINITIVAS

Artículo 44.- De las admisiones temporales.- Aquellas mercancías, indistintamente de su valor FOB, que ingresen al territorio ecuatoriano por Sala Internacional de Viajeros y que, de acuerdo al fin admisible, puedan acogerse al régimen de admisión temporal para reexportación en el mismo estado o admisión temporal para perfeccionamiento activo, según corresponda, deberán cumplir con todas las formalidades establecidas para dichos regímenes de importación.

La Declaración Aduanera de Importación deberá ser transmitida en el término de 5 (cinco) días, luego del arribo de las mercancías al país, transcurrido dicho plazo, se configurará el abandono definitivo, sin perjuicio del levantamiento del mismo hasta antes del inicio del proceso de subasta o adjudicación gratuita. El pasajero puede optar, previo a la configuración del abandono definitivo, la movilización de las mercancías a un depósito temporal, a fin de que cumpla con las formalidades establecidas.

Artículo 45.- De las exportaciones definitivas.- Aquellas mercancías, indistintamente de su valor FOB, que salgan del territorio ecuatoriano como equipaje acompañado deberán cumplir con todas las formalidades establecidas para dicho régimen aduanero.

Si el concesionario aeroportuario durante la salida de los pasajeros, identifica que determinada mercancía no ha cumplido o cumple de manera parcial las formalidades aduaneras, deberá informar de manera inmediata a la administración aduanera, a fin de que ésta realice los controles correspondientes.

Artículo 46.- De las exportaciones temporales.- Aquellas mercancías, indistintamente de su valor FOB, que salgan del territorio ecuatoriano como equipaje acompañado y que, de acuerdo al fin admisible, puedan acogerse a los regímenes: exportación temporal para reimportación en el mismo estado o exportación temporal para perfeccionamiento pasivo, según corresponda, deberán cumplir con las formalidades establecidas para dichos regímenes de exportación y acorde al tratamiento simplificado que para el efecto establezca la autoridad aduanera.

Si el concesionario aeroportuario durante la salida de los pasajeros, identifica que determinada mercancía no ha

cumplido o cumple de manera parcial las formalidades aduaneras, deberá informar de manera inmediata a la administración aduanera, a fin de que ésta realice los controles correspondientes.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- El presente manual general será aplicado de manera supletoria a los viajeros que ingresen o salgan del país en medios de transporte marítimo.

SEGUNDA.- Las aeronaves que presten sus servicios como vuelos privados presentarán a su arribo y salida la correspondiente Declaración General, para lo cual, la Dirección Distrital encargada del control emitirá el documento que certifique la recepción/salida y control del medio de transporte, para el efecto, se deberá considerar lo determinado en el procedimiento documentado que se emita por parte de la administración aduanera.

Los viajeros previo a embarcar o al desembarcar de la aeronave, de conformidad con lo establecido en el numeral 13 del artículo 2, presentará ante las autoridades encargadas del control, el respectivo código QR del FRA, quienes realizarán los controles establecidos en el presente manual general.

TERCERA.- Para la aplicación del presente manual general, las Direcciones Distritales de Quito y Guayaquil considerarán previamente lo establecido en la resolución Nro. SENAE-SENAE-2017-0348-RE “*Procedimiento para la Selección y el Control de los Pasajeros y su Equipaje en las Salas Internacionales de Viajeros*”, los demás distritos que reciban vuelos internacionales o transfronterizos autorizados por la Dirección General de Aviación Civil, utilizarán por analogía dicha resolución para efectuar los controles respectivos.

CUARTA.- La Dirección Nacional de Gestión de Riesgos y Técnica Aduanera implementará los controles que correspondan a los viajeros que ingresen y salgan del país, considerando lo descrito en el presente manual general y demás normativa relacionada.

DISPOSICIONES REFORMATORIAS

PRIMERA.- Refórmese la resolución Nro. SENAE-DGN-2012-0209-RE “*Manual para el Desarrollo del Régimen Aduanero de Almacén Libre*”, en el capítulo III “*Almacén Libre de Ingreso al País*”, sustituir el artículo 6, por el siguiente:

“Límites de venta.- El almacén libre podrá vender a todo pasajero o tripulante que ingrese al país, en medios de transporte aéreo o marítimo, únicamente las mercancías enunciadas en el listado de efectos personales que acompañan a los tripulantes y a los pasajeros o al grupo familiar individualmente considerado, según corresponda.

Las mercancías adquiridas por los pasajeros y tripulantes, quedarán sujetas a la determinación tributaria que corresponda en aplicación de la presente resolución y las disposiciones emitidas por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador para el despacho de equipaje de viajeros a través de las salas de arribo internacional del Ecuador, disposiciones que regularán también, en cuanto fuere aplicable, la entrada de viajeros por vía marítima.”.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

ÚNICA.- Deróguense las Resoluciones Nro. SENAE-SENAE-2017-0345-RE, publicada en la Edición Especial del Registro Oficial 483, 13-VII-2018; Nro. SENAE-SENAE-2017-0408-RE, publicada en la Edición Especial del Registro Oficial 483, 13-VII-2018; SENAE-SENAE-2023-0079-RE, publicada en el Registro Oficial 407, 29-IX-2023; SENAE-SENAE-2024-0123-RE, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial 716, 07-I-2025; SENAE-SENAE-2025-0068-RE publicada en el Registro Oficial 92, 30-VII-2025; y SENAE-SENAE-2025-0117-RE, publicada en el Registro Oficial 176, 02-XII-2025.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- El presente manual general entrará en vigencia a partir del 04 de mayo de 2026, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

SEGUNDA.- Encárguese a la Dirección de Secretaría General de la Dirección General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, la difusión del presente manual general, así como, el formalizar las diligencias necesarias para su publicación en el Registro Oficial, en la Gaceta Tributaria Digital y en la Biblioteca Aduanera en los procesos: GDE - Gestión del Despacho / **GDE - Equipaje de Viajero**; y, GCA - Gestión de la Carga / **GCA - Equipaje de Viajero**.

TERCERA.- Encárguese a la Dirección de Tecnologías de la Información del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, la publicación del presente manual general en el Sistema de Administración del Conocimiento (SAC).

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

Documento firmado electrónicamente

Ing. Sandro Fortunato Castillo Merizalde
DIRECTOR GENERAL

Referencias:

- SENAE-SENAE-2026-1040-E

Copia:

Señor Magíster
Luis Antonio Landivar Olvera
Subdirector General de Operaciones

Señor Abogado
David Andres Salazar Lopez
Subdirector General de Normativa Aduanera

Señor Ingeniero
Gustavo de Jesus Castro Chabuza
Director Nacional de Mejora Continua y Tecnología de la Información

Señora Ingeniera
Maria Fernanda Parrales Solis
Director de Mejora Continua y Normativa

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

Señor Abogado
Javier Ricardo Flor Rodriguez
Director de Política Aduanera

Señor Abogado
Johan Amaury Sanchez Hidalgo
Director Nacional Jurídico Aduanero

Señor Magíster
Luis Felipe Cedeño Puga
Director Nacional de Gestión de Riesgo y Técnica Aduanera

Señor Magíster
Diego Jose Pico Trujillo
Director Nacional de Intervención

Señorita Ingeniera
Diana Carolina Romero Aguilar
Analista de Mejora Continua y Normativa

Señora Magíster
Karem Stephanie Rodas Farias
Jefe de Calidad y Mejora Continua

Señor Ingeniero
Alberto Carlos Galarza Hernández
Jefe de Proyectos Aduaneros

Señor Magíster
Cristian Esteban Correa Morán
Jefe de Calidad y Mejora Continua

Señor Ingeniero
Andres Eduardo Rodriguez Cochea
Director de Tecnologías de la Información

Señorita Ingeniera
Esthela Monserrat Reina Rojas
Directora Distrital de Esmeraldas

Señor Licenciado
Hugo Cristian Alvear Marquez
Director Distrital GYEM

Señor Magíster
Jaime Patricio Aguilera Bauz
Subdirector de Zona de Carga Aerea

Señor Magíster
Jandry Santiago Muñoz Flores
Director Distrital Loja

Señor Ingeniero
Jorge Santiago Villanueva Macias
Director Distrital Latacunga

Señor Magíster
Juan Felipe Calvo Uriguen
Director Distrital Puerto Bolívar

Señor Doctor
Luis Fernando Salas Rubio
Director Distrital de Cuenca

Señor Magíster
Mario David Michelena Valencia
Director Distrital de Manta

Señor Magíster
Xavier Olmedo Arias Sepulveda
Director Distrital Tulcan

Señora Magíster
Andrea Bettina Mena Sanchez
Directora Distrital de Quito

Señora Magíster
Viviana Vanessa Gonzalez Cervantes
Directora Distrital de Huaquillas

dr/jg/mp/gc/mt/jf/dasl



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**SANDRO FORTUNATO
CASTILLO MERIZALDE**

Resolución Nro. SENAE-SGN-2026-0063-RE**Guayaquil, 26 de abril de 2026****SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR****RESOLUCIÓN ANTICIPADA EN MATERIA DE CLASIFICACIÓN ARANCELARIA.****VISTOS:**

La solicitud del ciudadano Alfredo Fernando Ziade Páez, ingresada ante el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) con formulario Nro. 136-2026-07-000085, de marzo 02 de 2026, quien en calidad de Representante Legal de la compañía PRIME LABORATORIO PRILAB S.A, con Registro Único de Contribuyentes No. 0991316043001, solicita al Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) emitir una Resolución Anticipada en materia de Clasificación Arancelaria de la mercancía denominada comercialmente como “VITAMINA C MONOFOSFATADA 35%”.

La documentación presentada por el consultante dentro de su solicitud de Resolución Anticipada en materia de Clasificación Arancelaria, consistente en: Información técnica de la mercancía en consulta (fabricante: ANHUI TIGER BIOTECH CO., LTD); y fotografías de la mercancía consultada.

Los Arts. 89, 90, 92 y 93 del Reglamento al Título de la Facilitación Aduanera para el Comercio del Libro V del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI), que reglamentan el procedimiento de resoluciones anticipadas conforme al Art. 141 del COPCI.

La competencia conferida al Director/a General del SENAE, establecida en el literal h) del artículo 216 del Libro V del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI).

La Resolución Nro. SENAE-SENAE-2022-0011-RE, de 04 de febrero de 2022, de la Directora General del SENAE, publicada en el Segundo suplemento No. 635 del Registro Oficial, de 08 de febrero de 2022, que expide el “*PROCEDIMIENTO QUE REGULA LA EMISIÓN DE RESOLUCIONES ANTICIPADAS*”.

La Resolución No. SENAE-SENAE-2022-0013-E, de 08 de febrero de 2022, de la Directora General del SENAE, que delega al Subdirector General de Normativa Aduanera la facultad para emitir resoluciones anticipadas.

La declaración expresa del recurrente en el formulario adjunto a su solicitud de resolución anticipada, que, en cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 16 de la Resolución No. SENAE-SENAE-2022-0011-RE, deja establecido que la solicitud: **a)** no ha sido

presentada después de la transmisión de la declaración aduanera de la mercancía por la que está solicitando la resolución anticipada; **b)** la mercancía motivo de la solicitud de resolución anticipada no ha sido objeto de un reclamo administrativo, recurso de revisión, o acción judicial que esté pendiente de resolución o sentencia, o que haya sido resuelto previamente respecto a su clasificación arancelaria; **c)** no existe una investigación o proceso de control aduanero en curso por parte de la administración aduanera, respecto del solicitante, relacionado con la clasificación arancelaria de la mercancía por la que se solicita la resolución anticipada; **d)** desconoce de la existencia de resoluciones anticipadas de carácter general emitidas sobre mercancías idénticas a las que constan en la solicitud; **e)** la veracidad, exactitud, integridad y concordancia de la información y documentos proporcionados respecto de la mercancía objeto de resolución anticipada; y, **f)** no se ha solicitado la resolución anticipada después de transmitida la declaración aduanera y efectuado el levante de la mercancía, o, en caso de hacerse, con la finalidad de conocer la clasificación arancelaria de una mercancía idéntica a la declarada en esa ocasión, una vez obtenida la resolución anticipada, ésta no causará efecto sobre las declaraciones aduaneras transmitidas con anterioridad a su emisión, sino que regirá para las nuevas importaciones o exportaciones que se realicen sobre la mercancía idéntica.

El Arancel del Ecuador Séptima Enmienda, adoptado el 1ro., de septiembre de 2023 mediante **Resolución 002-2023** del Comité de Comercio Exterior (COMEX), que se fundamenta en la Nomenclatura Común de Designación y Codificación de Mercancías de los Países Miembros de la Comunidad Andina -NANDINA- y ésta, a su vez, en el Convenio Internacional sobre el Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías (Sistema Armonizado) del Consejo de Cooperación Aduanera, actualmente Organización Mundial de Aduanas (OMA), junto con las Reglas Generales para la Interpretación del Sistema Armonizado y la Versión Única en Español de las Notas Explicativas del Sistema Armonizado (VUENESA).

Las Reglas Generales para la Interpretación del Sistema Armonizado.

La Versión Única en Español de las Notas Explicativas del Sistema Armonizado (VUENESA).

El Oficio No. SENA-SESGN-2026-0275-OF, de 19 de marzo de 2026, mediante el cual se declara la admisibilidad de la solicitud a partir de su notificación, efectuada el 19 de marzo de 2026.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a la información técnica emitida por el fabricante ANHUI TIGER BIOTECH CO., LTD, la mercancía “VITAMINA C MONOFOSFATADA 35%”, es una sal que está compuesta por L-ascorbato-2 monofosfato, actúa inhibiendo el crecimiento de una amplia gama de bacterias, permiten que el sistema inmunológico del organismo

actué para eliminar las bacterias ya que detienen su reproducción, de esta manera el camarón está listo para el consumo humano, presentada bolsas de plástico de 25 Kg.

Que, la mercancía tiene las siguientes características:

- Composición: L-ascorbato-2-monofosfato; vitamina C, agua, sal inorgánica la suma total de los ingredientes 100%.
- Aspecto: Polvo color marrón claro.
- CAS: 109620-90-8
- Fórmula molecular: C₆H₆O₉P
- Dosis: Mezclar en el alimento entre 50 y 70 gramos por saco de 40 Kg de alimento balanceado.
- Presentación: bolsas de 25 Kg.

Que, la Regla General 1 para la Interpretación de la Nomenclatura del Sistema Armonizado dispone que: *"Los títulos de las Secciones, de los Capítulos o de los Subcapítulos sólo tienen un valor indicativo, ya que la clasificación está determinada legalmente por los textos de las partidas y de las Notas de Sección o de Capítulo y, si no son contrarias a los textos de dichas partidas y Notas, de acuerdo con las Reglas siguientes."*

Que, la nota legal 1 del capítulo 29. Describe:

"...“1 Salvo disposición en contrario, las partidas de este Capítulo comprenden solamente:

- a) los compuestos orgánicos de constitución química definida presentados aisladamente, aunque contengan impurezas;*
- b) las mezclas de isómeros de un mismo compuesto orgánico (aunque contengan impurezas), excepto las mezclas de isómeros de los hidrocarburos acíclicos saturados o sin saturar (distintos de los estereoisómeros) (Capítulo 27);*
- c) los productos de las partidas 29.36 a 29.39, los éteres, acetales y ésteres de azúcares, y sus sales, de la partida 29.40, y los productos de la partida 29.41, aunque no sean de constitución química definida;*
- d) las disoluciones acuosas de los productos de los apartados a), b) o c) anteriores;*
- e) las demás disoluciones de los productos de los apartados a), b) o c) anteriores, siempre que constituyan un modo de acondicionamiento usual e indispensable, exclusivamente motivado por razones de seguridad o necesidades del transporte y que el disolvente no haga al producto más apto para usos determinados que para uso general;*
- f) los productos de los apartados a), b), c), d) o e) anteriores, con adición de un estabilizante (incluido un antiaglomerante) indispensable para su conservación o transporte;*
- g) los productos de los apartados a), b), c), d), e) o f) anteriores, con adición de una sustancia antipolvo, un colorante o un odorante para facilitar su identificación o por*

razones de seguridad, siempre que estas adiciones no hagan al producto más apto para usos determinados que para uso general; h los productos siguientes, normalizados, para la producción de colorantes azoicos: sales de diazonio, copulantes utilizados para estas sales y aminas diazotables y sus sales.(...)” Subrayado fuera del texto original).

Que, de conformidad con las consideraciones generales del subcapítulo XI, **PROVITAMINAS, VITAMINAS Y HORMONAS**

CONSIDERACIONES GENERALES

En este Subcapítulo están comprendidas las sustancias activas que constituyen un grupo de compuestos de constitución química relativamente compleja cuya presencia en el organismo de los animales o de las plantas es indispensable para el equilibrio funcional y armonioso desarrollo de la vida.

Tienen principalmente una acción fisiológica. De sus propias características se derivan sus aplicaciones en medicina o en la industria.

En este Subcapítulo, se entiende por «derivados» los compuestos químicos que podrían obtenerse a partir de un primer compuesto de la partida arancelaria correspondiente, que presenten las características esenciales del compuesto del que derivan, incluida su estructura básica.(...)”, (subrayado fuera del texto original).

Que, el texto de partida arancelaria 29.36 comprende: **“Provitaminas y vitaminas, naturales o reproducidas por síntesis (incluidos los concentrados naturales) y sus derivados utilizados principalmente como vitaminas, mezclados o no entre sí o en disoluciones de cualquier clase.”.**

Que, Nota explicativa de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) de la partida 29.36 describe:

“...Esta partida comprende:

a) Las provitaminas y las vitaminas naturales o reproducidas por síntesis, así como sus derivados utilizados principalmente como vitaminas.

d) Los productos anteriores diluidos en un disolvente cualquiera (por ejemplo: oleato de etilo, propano-1,2-diol, etanodiol, aceites vegetales).

Los productos de esta partida pueden estabilizarse para hacerlos aptos para la conservación y el transporte:

- por adición de agentes antioxidantes,

- por adición de agentes antiaglomerantes (por ejemplo, hidratos carbono),

- por recubrimiento con sustancias apropiadas (por ejemplo: gelatina, ceras, grasas), incluso plastificadas, o

- por adsorción en sustancias apropiadas (por ejemplo, ácido silícico), a condición de que la cantidad de sustancias añadidas o los tratamientos sufridos no sean superiores a los necesarios para la conservación o el transporte de estos productos y que esta adición o estos tratamientos no es modifiquen el carácter de producto de base y no lo hagan más apto para usos determinados que para su utilización general...”. (Subrayado fuera del

texto original).

“...II. VITAMINA C Y SUS DERIVADOS UTILIZADOS PRINCIPALMENTE COMO VITAMINAS

La vitamina C, antiescorbútica, aumenta la resistencia del organismo a las infecciones. Es hidrosoluble.

1) **Vitamina C (ácido L- o DL-ascórbico (DCI)).** *Se encuentra en numerosos alimentos vegetales (frutas, legumbres con clorofila, papas (patatas), etc.) o animales (hígado, bazo, glándulas suprarrenales, cerebro, leche, etc.). El ácido ascórbico puede extraerse de los zumos de limón, de los pimientos, de las hojas verdes de anís o de los líquidos residuales del tratamiento de las fibras de ágave, pero se obtiene hoy casi exclusivamente por síntesis. Es un polvo cristalino blanco bastante estable en el aire seco y actúa como un poderoso reductor...”* (Subrayado fuera del texto original).

Que, mercancía es una sal que está compuesta por L-ascorbato-2 monofosfato, utilizada para estimular los mecanismos de defensa en los crustáceos, además incrementa la capacidad inmunológica y mejora las defensas antioxidantes, y en concordancia con las características técnicas de la mercancía, en aplicación de la **Primera Regla** interpretativa, a la mercancía motivo de consulta le corresponde clasificarse en la partida arancelaria 29.36.

.Que, la Regla General 6 para la Interpretación de la Nomenclatura del Sistema Armonizado, por su parte, señala que: *"la clasificación de mercancías en las subpartidas de una misma partida está determinada legalmente por los textos de estas subpartidas y de las Notas de subpartida así como, mutatis mutandis, por las Reglas anteriores, bien entendido que sólo pueden compararse subpartidas del mismo nivel. A efectos de esta Regla, también se aplican las Notas de Sección y de Capítulo, salvo disposición en contrario."*

Que, la mercancía es una sal que está compuesta por L-ascorbato-2 monofosfato que contiene vitamina C, utilizada presentada en bolsas de 25 Kg, su clasificación arancelaria procede en la subpartida **“2936.27.00.00 - - Vitamina C y sus derivados”**, del Arancel del Ecuador, por aplicación de las Reglas Generales Interpretativas del Sistema Armonizado 1 y 6.

Que, por tanto:

TENIENDO PRESENTE:

La competencia conferida al Director/a General del SENAE en el Art. 216 literal h) del COPCI; lo dispuesto en la Resolución No. SENAE-SENAE-2022-0011-RE; y, la delegación conferida por la Directora General del SENAE, de aquel entonces, al suscrito Subdirector General de Normativa Aduanera mediante Resolución No.

SENAE-SENAE-2022-0013-RE, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN ANTICIPADA:

Clasifíquese la mercancía denominada “VITAMINA C MONOFOSFATADA 35%”, del fabricante ANHUI TIGER BIOTECH CO., LTD, la cual se presenta en bolsas de 25 Kg, corresponde a una sal que está compuesta por L-ascorbato-2 monofosfato, actúa inhibiendo el crecimiento de una amplia gama de bacterias, permiten que el sistema inmunológico del organismo actúe para eliminar las bacterias ya que detienen su reproducción, de esta manera el camarón está listo para el consumo humano, en la subpartida del Arancel del Ecuador Vigente “**2936.27.00.00 - - Vitamina C y sus derivados**”, por aplicación de las Reglas Generales para la interpretación del Sistema Armonizado 1 y 6.

Se adjunta al presente dictamen de clasificación arancelaria el Informe Técnico DNR-DTA-JCC-GVM-IF-2026-0138 de 10 de abril de 2026.

DISPOSICIONES FINALES:

Esta resolución se mantendrá vigente mientras permanezcan los hechos o las circunstancias que la motivaron, las normas jurídicas en que se fundamentó, y la nomenclatura bajo la cual se emitió.

Notifíquese por parte de la Dirección de Secretaría General del SENAE el contenido de la presente resolución conforme a los datos registrados por el usuario que constan en la petición adjunta en documentos asociados del presente Quipux.

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su notificación, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Encárguese a la Dirección de Secretaria General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador formalizar las diligencias necesarias para publicar las resoluciones anticipadas en el Registro Oficial, la gaceta tributaria y en el portal web del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, respetando las condiciones de confidencialidad a las que se refiere el artículo 5 de la Resolución N° SENAE-SENAE-2022-0011-RE.”

Documento firmado electrónicamente

Abg. David Andres Salazar Lopez
SUBDIRECTOR GENERAL DE NORMATIVA ADUANERA

Anexos:

- informe técnico

Copia:

Señor Magíster

Luis Felipe Cedeño Puga

Director Nacional de Gestión de Riesgo y Técnica Aduanera

Señor Ingeniero

Luis Miguel Andino Montalvo

Director de Técnica Aduanera

Señora Magíster

Maria Veronica Ortiz Tanner

Jefe de Clasificación

Señor Magíster

Jorge Vinicio Guazha Medina

Director de Secretaría General

Señor Químico Farmacéutico

Guillermo Emilio Veliz Moran

Especialista Laboratorio

GEVM/mvot/lmam/lfcv



Firmado electrónicamente por:
**DAVID ANDRES
SALAZAR LOPEZ**
Validar únicamente con FirmaEC

Resolución Nro. SENA-SENAE-SGN-2026-0064-RE**Guayaquil, 02 de mayo de 2026****SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR****RESOLUCION ANTICIPADA EN MATERIA DE CLASIFICACIÓN ARANCELARIA****VISTOS:**

La solicitud del Sr. José Gregorio Duarte Barboza, ingresado ante el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) con formulario Nro. 136-2026-07-000131, de 19 de marzo de 2026, quien en calidad de Representante Legal de la compañía KEMININDUSTRIES ECUADOR S.A., con RUC 1792996872001, solicita al Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) emitir una Resolución Anticipada en materia de Clasificación Arancelaria de la mercancía denominada comercialmente como "AQUACURB DR".

La documentación presentada por el consultante dentro de su solicitud de Resolución Anticipada en materia de Clasificación Arancelaria, consistente en: Información técnica de la mercancía en consulta (fabricante: KEMIN EUROPA N.V.); y fotografías de la mercancía consultada.

Los Arts. 89, 90, 92 y 93 del Reglamento al Título de la Facilitación Aduanera para el Comercio del Libro V del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI), que reglamentan el procedimiento de resoluciones anticipadas conforme al Art. 141 del COPCI.

La Resolución No. SENA-SENAE-2022-0011-RE, de 04 de febrero de 2022, de la Directora General del SENA, publicada en el Segundo suplemento No. 635 del Registro Oficial, de 08 de febrero de 2022, que expide el "**PROCEDIMIENTO QUE REGULA LA EMISIÓN DE RESOLUCIONES ANTICIPADAS**"

La Resolución No. SENA-SENAE-2022-0013-E, de 08 de febrero de 2022, de la Directora General del SENA, que delega al Subdirector General de Normativa Aduanera la facultad para emitir resoluciones anticipadas.

La declaración expresa del recurrente en el formulario adjunto a la solicitud de resolución anticipada, que, en cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 16 de la Resolución No. SENA-SENAE-2022-0011-RE, deja establecido que la solicitud: **a)** no ha sido presentada después de la transmisión de la declaración aduanera de la mercancía por la que está solicitando la resolución anticipada; **b)** la mercancía motivo de la solicitud de resolución anticipada no ha sido objeto de un reclamo administrativo, recurso de revisión, o acción judicial que esté pendiente de resolución o sentencia, o que haya sido resuelto previamente respecto a su clasificación arancelaria; **c)** no existe una investigación o proceso de control aduanero en curso por parte de la administración aduanera, respecto del solicitante, relacionado con la clasificación arancelaria de la mercancía por la que se solicita la resolución anticipada; **d)** desconoce de la existencia de resoluciones anticipadas de carácter general emitidas sobre mercancías idénticas a las que constan en la solicitud; **e)** la veracidad, exactitud, integridad y concordancia de la información y documentos proporcionados respecto de la mercancía objeto de resolución anticipada; y, **f)** no se ha solicitado la resolución anticipada después de transmitida la declaración aduanera y efectuado el levante de la mercancía, o, en caso de hacerse con la finalidad de conocer la clasificación arancelaria de una mercancía idéntica a la declarada en esa ocasión, una vez obtenida la resolución anticipada, ésta no causará efecto sobre las declaraciones aduaneras transmitidas con anterioridad a su emisión, sino que regirá para las nuevas importaciones o exportaciones que se realicen sobre la mercancía idéntica.

El Arancel del Ecuador, adoptado el 1ro de septiembre de 2023 mediante Resolución 002-2023 del Comité de Comercio Exterior (COMEX), que se fundamenta en la Nomenclatura Común de Designación y Codificación de Mercancías de los Países Miembros de la Comunidad Andina -NANDINA-, y ésta a su vez en el Convenio Internacional sobre el Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías (Sistema Armonizado) del Consejo de Cooperación Aduanera, actualmente Organización Mundial de Aduanas (OMA), en su Séptima Recomendación de Enmienda.

Las Reglas Generales para la Interpretación del Sistema Armonizado.

La Versión Única en Español de las Notas Explicativas del Sistema Armonizado (VUENESA).

El Oficio No. SENAE-SGN-2026-0391-OF, de 14 de abril de 2026, mediante el cual se declara la admisibilidad de la solicitud a partir de su notificación, efectuada el 14 de abril de 2026.

El informe técnico No. DNR-DTA-JCC-GDN-IF-2026-0149, de 23 de abril de 2026 de la Dirección Nacional de Gestión de Riesgos y Técnica Aduanera.

Considerando:

Que, de acuerdo a la información técnica del fabricante “KEMIN EUROPA N.V.”, la mercancía denominada “AQUACURB DR” es una preparación en polvo que posee propiedades fungicidas y desinfectantes, compuesta por un 38.5% de propionato de calcio, un 33.5% de formiato de sodio y un 3.0% de ácido propiónico, y el resto corresponde a excipientes, utilizada para combatir bacterias patógenas y mohos en alimentos balanceados destinados a peces y camarones, presentada en saco de 25 kg.

Que, la mercancía tiene las siguientes características:

- **Descripción:** Combate bacterias patógenas y los mohos en los alimentos balanceados para peces y camarones, descontamina los piensos eliminando la *salmonella* y otros patógenos.
- **Características físicas:** Polvo fino blanquecino.
- **Función o aplicación:** Se recomiendan una dosis de mínimo 0,5 kg por cada tonelada métrica de alimento balanceado para peces o camarones en cualquiera de sus etapas de desarrollo.
- **Modo de acción:** Su acción se basa en la sinergia entre ácidos orgánicos y sus sales, que ejercen un efecto antimicrobiano de amplio espectro en los alimentos balanceados. Estos compuestos reducen el pH y, en su forma no disociada, penetran la membrana celular de bacterias y hongos, donde se disocian e interfieren con el equilibrio osmótico y el metabolismo energético de los microorganismos, provocando la inhibición de su crecimiento o su inactivación. Esta acción combinada permite una eliminación eficaz de patógenos como Salmonella y un control sostenido de bacterias y mohos durante el almacenamiento, limitando la Re contaminación del pienso y contribuyendo a preservar la inocuidad y calidad microbiológica.
- **Beneficios:**
 - Combinación sinérgica de compuestos de alta efectividad antimicrobiana de amplio espectro.
 - Eficaz contra bacterias y mohos patógenos.
 - Descontamina el alimento y ayuda a prevenir la Re contaminación.
- **Presentación:** Saco de 25 kg.
- **Composición:**

Ingredientes activos	CAS	Función	Porcentajes
Propionato de calcio (ingrediente activo)	CAS 4075-81-4	Antifúngico	38.5%
Formiato de sodio (ingrediente activo)	CAS 141-53-7	Antifúngico	33.5%
Ácido propiónico (ingrediente activo)	CAS 79-09-4	Antifúngico	3.0%
cloruro de sodio (excipiente)	CAS 7647-14-5	Portador inerte	20.0%
Sílice (excipiente)	CAS 7631-86-9	Portador inerte	5.0%

Que, la Regla General 1 para la Interpretación de la Nomenclatura del Sistema Armonizado dispone que: "Los títulos de las Secciones, de los Capítulos o de los Subcapítulos sólo tienen un valor indicativo, ya que la clasificación está determinada legalmente por los textos de las partidas y de las Notas de Sección o de Capítulo y, si no son contrarias a los textos de dichas partidas y Notas, de acuerdo con las Reglas siguientes."

Que, el texto de partida arancelaria 38.08 comprende: “*Insecticidas, raticidas y demás antirroedores, fungicidas, herbicidas, inhibidores de germinación y reguladores del crecimiento de las plantas, desinfectantes y productos similares, presentados en formas o en envases para la venta al por menor, o como preparaciones o artículos tales como cintas, mechas y velas, azufradas, y papeles matamoscas.*”.

Que, las notas explicativas de la partida arancelaria 38.08 describe:

“...Esta partida comprende un conjunto de productos (**excepto** los que tengan carácter de medicamentos para medicina humana o veterinaria comprendidos en las **partidas 30.03 ó 30.04**) concebidos para destruir o rechazar los gérmenes patógenos, los insectos (mosquitos, polilla, doríforas, cucarachas, etc.), los musgos y mohos, las malas hierbas, los roedores, los pájaros, etc. Los productos cuya finalidad es repeler los parásitos o la desinfección de las semillas se hallan también comprendidos en esta partida.

Los productos de la partida 38.08 pueden subdividirse como sigue:

II) Los fungicidas

Los fungicidas (por ejemplo, las preparaciones a base de productos cúpricos) son productos destinados a prevenir el crecimiento de los hongos (productos anticriptogámicos). Otros fungicidas (tales como los que son a base de formaldehído) están concebidos para destruir los hongos ya existentes.

Los fungicidas pueden caracterizarse también por su manera de actuar o el modo de utilizarlos. Como ejemplo se pueden citar:

Los fungicidas sistémicos (endoterápicos)	-	A estos compuestos los transporta la savia y se desplazan hacia determinadas partes de la planta a partir del punto de aplicación.
Los fumigantes	-	Estos productos combaten la acción de los hongos cuando se aplican en forma de vapor en las partes enfermas de la planta.

IV) Los desinfectantes

Los desinfectantes son productos que destruyen de modo irreversible las bacterias, virus u otros microorganismos indeseados que se encuentran generalmente en los objetos inanimados.

Los desinfectantes se utilizan, por ejemplo, en los hospitales para la limpieza de las paredes, etc., o para la esterilización de los instrumentos. También se utilizan en agricultura para la desinfección de las semillas, y en la fabricación de alimentos para animales para luchar contra microorganismos indeseados...” Subrayado no corresponde al texto original.

Que, la mercancía corresponde a una preparación en polvo que posee propiedades fungicidas y desinfectantes, compuesta por un 38.5% de propionato de calcio, un 33.5% de formiato de sodio y un 3.0 % de ácido propiónico, y el resto corresponde a excipientes, utilizada para combatir bacterias patógenas y mohos en alimentos balanceados destinados a peces y camarones, con base a los textos arancelarios expuestos y en concordancia con las características técnicas de la mercancía, en aplicación de la Primera Regla General para la Interpretación, a la mercancía motivo de consulta le corresponde clasificarse en la partida arancelaria 38.08.

Que, la Regla General 6 para la Interpretación de la Nomenclatura del Sistema Armonizado, por su parte, señala que: “la clasificación de mercancías en las subpartidas de una misma partida está determinada legalmente por los textos de estas subpartidas y de las Notas de subpartida así como, *mutatis mutandis*, por las Reglas anteriores, bien entendido que sólo pueden compararse subpartidas del mismo nivel. A efectos de esta Regla, también se aplican las Notas de Sección y de Capítulo, salvo disposición en contrario.”

Que, en la partida 3808, se cita la siguiente nota explicativa de subpartida:

“...Nota explicativa de subpartidas.

Subpartidas 3808.91 a 3808.99

La clasificación de los productos con múltiples usos que pudieran clasificarse en varias subpartidas está regida habitualmente por la Regla General Interpretativa 3...

Que, la mercancía corresponde a una preparación en polvo que posee propiedades fungicidas y desinfectantes, utilizada para combatir bacterias patógenas y mohos en alimentos balanceados destinados a peces y camarones, nos encontramos con dos posibles subpartidas tácitas: “3808.92 - - *Fungicidas*” debido a que es utilizado para combatir mohos (hongos) y la subpartida “3808.94- - *Desinfectantes*”, porque también es utilizado para combatir bacterias patógenas, por lo que se procede aplicar la Regla General 3 para la Interpretación de la Nomenclatura del Sistema:

“...Regla 3a) La partida con descripción más específica tendrá prioridad sobre las partidas de alcance más genérico. Sin embargo, cuando dos o más partidas se refieran, cada una, solamente a una parte de las materias que constituyen un producto mezclado o un artículo compuesto o solamente a una parte de los artículos en el caso de mercancías presentadas en juegos o surtidos acondicionados para la venta al por menor, tales partidas deben considerarse igualmente específicas para dicho producto o artículo, incluso si una de ellas lo describe de manera más precisa o completa;

Regla 3b) Los productos mezclados, las manufacturas compuestas de materias diferentes o constituidas por la unión de artículos diferentes y las mercancías presentadas en juegos o surtidos acondicionados para la venta al por menor, cuya clasificación no pueda efectuarse aplicando la Regla 3 a), se clasifican según la materia o con el artículo que les confiera su carácter esencial, si fuera posible determinarlo;

Regla 3c) Cuando las Reglas 3 a) y 3 b) no permitan efectuar la clasificación, la mercancía se clasificará en la última partida por orden de numeración entre las susceptibles de tenerse razonablemente en cuenta...”

Que, la mercancía es una preparación en polvo que posee propiedades fungicidas y desinfectantes, compuesta por un 38.5% de propionato de calcio, un 33.5% de formiato de sodio y un 3.0 % de ácido propiónico, y el resto corresponde a excipientes, utilizada para combatir bacterias patógenas y mohos en alimentos balanceados destinados a peces y camarones, acondicionado en envase para la venta al por menor en saco de 25 kg; su clasificación procede en la subpartida “3808.94.19.00 - - - *Los demás*”, del Arancel del Ecuador, por aplicación de las Reglas Generales Interpretativas del sistema Armonizado 1, 6 y 3c.

Que, por tanto, y

TENIENDO PRESENTE:

La competencia conferida al Director/a General del SENAE en el Art. 216 literal h) del COPCI; lo dispuesto en la Resolución No. SENAE-SENAE-2022-0011-RE; y, la delegación conferida por la Directora General del SENAE, de aquel entonces, al suscrito Subdirector General de Normativa Aduanera mediante Resolución No. SENAE-SENAE-2022-0013-RE, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN ANTICIPADA:

Clasifíquese la mercancía denominada “AQUACURB DR”, del fabricante KEMIN EUROPA N.V., presentada en saco de 25 kg, es una preparación en polvo que posee propiedades fungicidas y desinfectantes, compuesta por un 38.5% de propionato de calcio, un 33.5% de formiato de sodio y un 3.0 % de ácido propiónico, y el resto corresponde a excipientes, utilizada para combatir bacterias patógenas y mohos en alimentos balanceados destinados a peces y camarones, conforme al análisis efectuado en los considerandos, en la subpartida del Arancel del Ecuador Vigente “3808.94.19.00 - - - *Los demás*”, por aplicación de las Reglas Generales para la Interpretación del Sistema Armonizado 1, 6 y 3c.

Se adjunta al presente dictamen de clasificación arancelaria el informe técnico DNR-DTA-JCC-GDN-IF-2026-0149.

DISPOSICIONES FINALES:

Esta resolución se mantendrá vigente mientras permanezcan los hechos o las circunstancias que la motivaron, las normas jurídicas en que se fundamentó, y la nomenclatura bajo la cual se emitió.

Notifíquese por parte de la Dirección de Secretaría General del SENA E el contenido de la presente resolución conforme a los datos registrados por el usuario que constan en la petición adjunta en documentos asociados del presente Quipux.

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su notificación al solicitante, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Encárguese a la Dirección de Secretaria General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador formalizar las diligencias necesarias para publicar las resoluciones anticipadas en el Registro Oficial, la gaceta tributaria y en el portal web del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, respetando las condiciones de confidencialidad a las que se refiere el artículo 5 de la Resolución N° SENA E-SENA E-2022-0011-RE

Documento firmado electrónicamente

Abg. David Andres Salazar Lopez
SUBDIRECTOR GENERAL DE NORMATIVA ADUANERA

Anexos:

- dnr-dta-jcc-gdn-if-2026-0149-signed-signed-signed-signed.pdf

Copia:

Señor Magíster
Luis Felipe Cedeño Puga
Director Nacional de Gestión de Riesgo y Técnica Aduanera

Señor Ingeniero
Luis Miguel Andino Montalvo
Director de Técnica Aduanera

Señora Magíster
Maria Veronica Ortiz Tanner
Jefe de Clasificación

Señor Químico Farmacéutico
Gustavo Wilmer Del Rosario Noriega
Especialista de Laboratorio 1

Señor Magíster
Jorge Vinicio Guazha Medina
Director de Secretaría General

gwdn/mvot/lmam/lfc



Resolución Nro. SENAE-SGN-2026-0065-RE**Guayaquil, 02 de mayo de 2026****SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR****RESOLUCIÓN ANTICIPADA EN MATERIA DE CLASIFICACIÓN ARANCELARIA****VISTOS:**

La solicitud del ciudadano Mauricio Andrés Hernández Santos, ingresada mediante formulario de solicitud de Resolución Anticipada Nro. 136-2026-07-000028 de 27 de enero de 2026, quien, en representación legal de la compañía Z&R CORP S.A., con Registro Único de Contribuyentes Nro. 0992575026001, requiere que el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) emita una Resolución Anticipada que establezca la clasificación arancelaria de la mercancía descrita como DOSTO POWDER, fabricada por DOSTOFARM GMBH, en presentación de sacos de 25 kg.

La competencia conferida al Director/a General del SENAE, establecida en el literal h) del artículo 216 del Libro V del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI).

Los Arts. 89, 90, 92 y 93 del Reglamento al Título de la Facilitación Aduanera para el Comercio del Libro V del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI), que reglamentan el procedimiento de resoluciones anticipadas conforme al Art. 141 del COPCI.

La Resolución No. SENAE-SENAE-2022-0011-RE, de 04 de febrero de 2022, de la Directora General del SENAE, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial # 635, de 08 de febrero de 2022, que expide el *"PROCEDIMIENTO QUE REGULA LA EMISIÓN DE RESOLUCIONES ANTICIPADAS"*.

La Resolución Nro. SENAE-SENAE-2022-0013-RE, de 08 de febrero de 2022, de la Directora General del SENAE, que delega al Subdirector General de Normativa Aduanera la facultad para emitir Resoluciones Anticipadas.

La declaración expresa del recurrente en el formulario adjunto a su solicitud de resolución anticipada, que, en cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 16 de la Resolución No. SENAE-SENAE-2022-0011-RE, deja establecido que la solicitud: **a)** no ha sido presentada después de la transmisión de la declaración aduanera de la mercancía por la que está solicitando la resolución anticipada; **b)** la mercancía motivo de la solicitud de resolución anticipada no ha sido objeto de un reclamo administrativo, recurso de revisión, o acción judicial que esté pendiente de resolución o sentencia, o que haya sido resuelto previamente respecto a su clasificación arancelaria; **c)** no existe una investigación o proceso de control aduanero en curso por parte de la administración aduanera, respecto del solicitante, relacionado con la clasificación arancelaria de la mercancía por la que se solicita la resolución anticipada; **d)** desconoce de la existencia de resoluciones anticipadas de carácter general emitidas sobre mercancías idénticas a las que constan en la solicitud; **e)** la veracidad, exactitud, integridad y concordancia de la información y documentos proporcionados respecto de la mercancía objeto de resolución anticipada; y, **f)** no se ha solicitado la resolución anticipada después de transmitida la declaración aduanera y efectuado el levante de la mercancía, o, en caso de hacerse, con la finalidad de conocer la clasificación arancelaria de una mercancía idéntica a la declarada en esa ocasión, una vez obtenida la resolución anticipada, ésta no causará efecto sobre las declaraciones aduaneras transmitidas con anterioridad a su emisión, sino que registrará para las nuevas importaciones o exportaciones que se realicen sobre la mercancía idéntica.

El Arancel del Ecuador, adoptado mediante Resolución No. 002-2023 de El Pleno del Comité de Comercio Exterior (COMEX), en sesión de 02 de marzo de 2023 y en vigencia a partir de 01 de septiembre de 2023, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 301 de 02 de mayo de 2023, que se fundamenta en la Nomenclatura Común de Designación y Codificación de Mercancías de los Países Miembros de la Comunidad Andina -NANDINA-, y ésta a su vez en el Convenio Internacional sobre el Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías (Sistema Armonizado) del Consejo de Cooperación Aduanera,

actualmente Organización Mundial de Aduanas (OMA), en su Séptima Recomendación de Enmienda.

Las Reglas Generales para la Interpretación del Sistema Armonizado.

La Versión Única en Español de las Notas Explicativas del Sistema Armonizado (VUENESA).

El Oficio No. SENAE-SGN-2026-0266-OF de 19 de marzo de 2026, mediante el cual se declara la admisibilidad de la solicitud a partir de su notificación, efectuada en esa misma fecha.

El informe técnico No. DNR-DTA-JCC-RVU-IF-2026-0139 de 16 de abril de 2026, de la Dirección Nacional de Gestión de Riesgos y Técnica Aduanera.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a la información técnica del fabricante, la mercancía DOSTO POWDER, es un aditivo para la alimentación animal a base de aceite de orégano natural, utilizado para promover el apetito y mejorar el consumo de alimento en cerdos, aves, rumiantes y equinos, presentada en sacos de 25 kg.

Que, la mercancía tiene las siguientes características:

- Apariencia: Polvo fino de color crema.
- Composición: 7.5% aceite de orégano natural (saborizante, ingrediente activo), 85% harina de trigo (excipiente), 7.5% (E551a) ácido silícico (excipiente).
- Especies de destino: Cerdos, aves, rumiantes, equinos.
- Puede utilizarse continuamente durante todas las etapas de crecimiento de las especies.
- Dosis: Cerdos 200-1000 g por tonelada de alimento completo, aves 200-500 g por tonelada de alimento completo, rumiantes 250-1000 g por tonelada de alimento completo, equinos 600-1300 g por tonelada de alimento concentrado.
- Campo de aplicación: Incorporado en alimento compuesto y en los sustitutos de la leche.
- Efectos: Estimula el apetito, mejora el consumo de alimento.

Que, la Regla General 1 para la Interpretación del Sistema Armonizado dispone que: *"Los títulos de las Secciones, de los Capítulos o de los Subcapítulos sólo tienen un valor indicativo, ya que la clasificación está determinada legalmente por los textos de las partidas y de las Notas de Sección o de Capítulo y, si no son contrarias a los textos de dichas partidas y Notas, de acuerdo con las Reglas siguientes."*

Que, la Nota Legal 1 del Capítulo 23 del Sistema Armonizado establece: *"I. Se incluyen en la partida 23.09 los productos de los tipos utilizados para la alimentación de los animales, no expresados ni comprendidos en otra parte, obtenidos por tratamiento de materias vegetales o animales y que, por este hecho, hayan perdido las características esenciales de la materia originaria, excepto los desperdicios vegetales, residuos y subproductos vegetales procedentes de estos tratamientos..."*

Que, el texto de la partida arancelaria 23.09 detalla: *"Preparaciones de los tipos utilizados para la alimentación de los animales"*.

Que, las notas explicativas de la partida arancelaria 23.09 describe en sus partes pertinentes:

"...II. LAS DEMÁS PREPARACIONES..."

"...C. PREPARACIONES PARA LA PRODUCCIÓN DE LOS PIENSOS «COMPLETOS» O «COMPLEMENTARIOS» DESCRITOS EN LOS APARTADOS A Y B ANTERIORES

Estas preparaciones, denominadas premezclas, son, en general, composiciones de carácter complejo que comprenden un conjunto de elementos (llamados a veces aditivos), cuya naturaleza y proporciones están fijadas en orden a una producción zootécnica determinada. Estos elementos son de tres clases:

1) los que favorecen la digestión y, de forma más general, la utilización de los alimentos por el animal y salvaguardan su estado de salud: vitaminas o provitaminas, aminoácidos, antibióticos, coccidiostáticos, oligoelementos, emulsionantes, sustancias saborizantes y aperitivas, etc.;

2) los destinados a asegurar la conservación de los alimentos, en particular de las grasas que contiene, hasta su consumo por el animal: estabilizantes, antioxidantes, etc.;

3) los que desempeñan el papel de soporte y pueden consistir en una o varias sustancias orgánicas nutritivas (entre otros, harina, harina de mandioca (yuca) o de soja (soya), moyuelos, levadura, residuos diversos de las industrias alimentarias) o en sustancias inorgánicas (por ejemplo: magnesita, creta, caolín, sal, fosfatos).

Para asegurar que las sustancias citadas en el párrafo 1) anterior se dispersen y se mezclen homogéneamente en el compuesto alimenticio al que se agregan, es necesario fijar la proporción de estas sustancias y la naturaleza del soporte...".

Que, la mercancía al ser una premezcla para uso animal, utilizada para estimular el apetito y mejorar el consumo de alimento, mezclada con el alimento completo; por lo que con base a los textos arancelarios expuestos y en concordancia con las características técnicas de la mercancía, en aplicación de la Primera Regla General para la Interpretación del Sistema Armonizado, a la mercancía motivo de consulta le corresponde clasificarse en la partida arancelaria 23.09.

Que, la Regla General 6 para la Interpretación de la Nomenclatura del Sistema Armonizado, por su parte, señala que: "*La clasificación de mercancías en las subpartidas de una misma partida está determinada legalmente por los textos de estas subpartidas y de las Notas de subpartida así como, mutatis mutandis, por las Reglas anteriores, bien entendido que sólo pueden compararse subpartidas del mismo nivel. A efectos de esta Regla, también se aplican las Notas de Sección y de Capítulo, salvo disposición en contrario.*".

Que, la mercancía al corresponder a una premezcla para su uso en cerdos, aves, rumiantes y equinos, su clasificación arancelaria procede en la subpartida "2309.90.20.90 - - - Los demás", del Arancel del Ecuador, por aplicación de las Reglas Generales para la Interpretación del Sistema Armonizado 1 y 6.

Que, por tanto, y

TENIENDO PRESENTE:

La competencia conferida al Director/a General del SENAE en el Art. 216 literal h) del COPCI; lo dispuesto en la Resolución No. SENAE-SENAE-2022-0011-RE; y, la delegación conferida por la Directora General del SENAE, de ese entonces, al suscrito Subdirector General de Normativa Aduanera mediante Resolución No. SENAE-SENAE-2022-0013-RE, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN ANTICIPADA:

Clasifíquese la mercancía denominada DOSTO POWDER, marca DOSTOFARM, fabricada por DOSTOFARM GMBH, presentada en sacos de 25 kg, que es una premezcla utilizada para promover el apetito y mejorar el consumo de alimento en cerdos, aves, rumiantes y equinos, mezclada con el alimento completo, conforme al análisis efectuado en los considerandos, en la subpartida del Arancel del Ecuador "2309.90.20.90 - - - Los demás", por aplicación de las Reglas Generales para la Interpretación del Sistema Armonizado 1 y 6.

Se adjunta al presente dictamen de clasificación arancelaria el informe técnico Nro. DNR-DTA-JCC-RVU-IF-2026-0139 de 16 de abril de 2026.

DISPOSICIONES FINALES:

Esta Resolución se mantendrá vigente mientras permanezcan los hechos o las circunstancias que la motivaron, las normas jurídicas en que se fundamentó, y la nomenclatura bajo la cual se emitió.

Encárguese a la Dirección de Secretaría General la notificación del contenido de la presente Resolución conforme a los datos registrados por el usuario que constan en la petición adjunta en documentos asociados del presente Quipux.

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su notificación al solicitante, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Encárguese a la Dirección de Secretaría General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador formalizar las diligencias necesarias para publicar la Resolución Anticipada en el Registro Oficial, la gaceta tributaria y en el portal web del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, respetando las condiciones de confidencialidad a las que se refiere el artículo 5 de la Resolución N° SENA-SENAE-2022-0011-RE.

Documento firmado electrónicamente

Abg. David Andres Salazar Lopez
SUBDIRECTOR GENERAL DE NORMATIVA ADUANERA

Anexos:

- dnr-dta-jcc-rvu-if-2026-0139-signed-signed_-signed-signed.pdf

Copia:

Señor Magíster
Luis Felipe Cedeño Puga
Director Nacional de Gestión de Riesgo y Técnica Aduanera

Señor Ingeniero
Luis Miguel Andino Montalvo
Director de Técnica Aduanera

Señora Magíster
Maria Veronica Ortiz Tanner
Jefe de Clasificación

Señor Licenciado
Ramon Enrique Vallejo Ugalde
Especialista en Técnica Aduanera

Señor Magíster
Jorge Vinicio Guazha Medina
Director de Secretaría General

revu/mvot/lmam/lfcv





Mgs. Jaqueline Vargas Camacho
DIRECTORA (E)

Quito:
Calle Mañosca 201 y Av. 10 de Agosto
Atención ciudadana
Telf.: 3941-800
Ext.: 3134

www.registroficial.gob.ec

MG/FA

El Pleno de la Corte Constitucional mediante Resolución Administrativa No. 010-AD-CC-2019, resolvió la gratuidad de la publicación virtual del Registro Oficial y sus productos, así como la eliminación de su publicación en sustrato papel, como un derecho de acceso gratuito de la información a la ciudadanía ecuatoriana.

"Al servicio del país desde el 1º de julio de 1895"

El Registro Oficial no se responsabiliza por los errores ortográficos, gramaticales, de fondo y/o de forma que contengan los documentos publicados, dichos documentos remitidos por las diferentes instituciones para su publicación, son transcritos fielmente a sus originales, los mismos que se encuentran archivados y son nuestro respaldo.