

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE INCIDENTES EN EL SISTEMA ADUANERO Y CONSULTAS DE PROCESOS ADUANEROS A TRAVÉS DE LA MESA DE SERVICIOS
Institución	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR
Descripción	<p>El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) cuenta con un canal de atención para los operadores de comercio exterior y usuarios en general que hacen uso del sistema informático ECUAPASS y otras opciones de la página web que el SENAE haya puesto a disposición del público, que durante la interacción con estas herramientas presenten errores o requieran soporte o asesoría respecto a procesos aduaneros. Pueden hacer uso de esta herramienta todos los Operadores de Comercio Exterior (OCE) entre los que se encuentran (Agente De Aduana, línea naviera, línea aérea, transportista terrestre, depósito temporal, depósito aduanero, agente de carga internacional, empresa de tráfico postal internacional y correos rápidos o Courier, consolidadora de carga, operador portuario, verificadoras, instalación industrial, zedes, almacén libre, Imp/Exportador, Maquilador, Organismo de Control, Almacén Especial, Correos del Ecuador, Paletizadora, etc.) y usuarios en general que hacen uso del sistema informático ECUAPASS y otras opciones de la página web que el SENAE haya puesto a disposición del público se beneficiarían con la absolución del incidente reportado.</p> <p>Para lo cual debe llenar los siguientes formularios:</p> <p>Formulario de Reporte de Incidentes en el Sistema Aduanero de Gestión para las Operaciones de Comercio Exterior ECUAPASS y Formulario para la Atención de Consultas Realizadas por los Usuarios Externos e Internos.</p> <p>Las llamadas al 1800 –ADUANA (238262), tendrán opciones la cual el ciudadano o los Operadores de Comercio Exterior podrán hacer uso, dependiendo del tipo de consulta, las mismas serán absueltas de manera inmediata, sin embargo, para consultas de mayor complejidad, se indica al usuario que la misma la debe remitir al Portal de Mesa de Servicios, incluyendo los formularios antes mencionados.</p>
¿A quién está dirigido?	<p>Los Operadores de Comercio Exterior (OCE) y ciudadanía en general que deseen reportar un incidente en el Sistema informático aduanero Ecuapass o que deseen consultar aplicación de normativa aduanera</p> <p>Dirigido a:</p> <p>Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>

¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?

Tipo de Resultado:

Acceder a beneficio o servicio.

Resultado a obtener:

- Servicio atendido
- Incidente solucionado
- Trámite exitoso
- Consulta absuelta

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

- Para el caso del reporte de incidentes en Ecuapass, los requerimientos se derivarán automáticamente a la Jefatura de Análisis Funcional.
- Tener una redacción clara, completa y sucinta de lo requerido a fin de que permitan a la autoridad consultada, dar una solución y/o absolver lo consultado.
- En el registro del Formulario de Mesa de Servicios sobre **incidentes informáticos** en el sistema informático Ecuapass, deberá llenar de manera obligatoria; el nombre del campo completo de la pantalla u opción del sistema, la fecha y la hora exacta del evento, el Distrito y demás campos obligatorios, así como la redacción clara de lo sucedido del incidente. Deberá adjuntar en un documento la captura de pantalla de cada una de las opciones utilizadas en pantalla o acciones realizadas antes del incidente que reporta, debiendo en la captura de pantalla visualizar la fecha y hora del incidente a reportar.
- Anexar la documentación pertinente según sea el caso y de acuerdo al motivo escogido en el formulario de Atención al Usuario.

¿Cómo hago el trámite?

1. Ingresa al Portal de Mesa de Servicios con el mismo usuario y contraseña de Ecuapass o crea nuevo usuario en opción "Regístrese"
2. Registra requerimiento a través del Portal de Mesa de Servicios
3. Sistema genera número de ticket
4. El caso es analizado por el Servidor a cargo del requerimiento.
5. El Usuario recibe respuesta al requerimiento realizado
6. Si el usuario está conforme con la respuesta recibida en el Portal de Mesa de Servicios, finaliza esa consulta. Caso contrario si el usuario no está conforme con la respuesta que se le ha dado en el Portal de Mesa Servicios, deberá registrar otro ticket.

Canales de atención:

Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Telefónico.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Registro del trámite: 24 horas al día, 7 días de la semana (vía correo electrónico: mesadeservicios@aduana.gob.ec)
Atención del trámite: lunes a viernes de 08h00 a 17h00 (vía telefónica: 1800 238262)

Base Legal

- [Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0041-RE SENAE-GO-3-8-001-V1 GUÍA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS EXTERNOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE MESA DE SERVICIOS](#). Art. TODO.
- [REGLAMENTO AL TÍTULO DE LA FACILITACIÓN ADUANERA PARA EL COMERCIO, DEL LIBRO V DEL CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES 2025](#). Art. TODO.
- [CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES COPCI 2025](#). Art. TODO.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Mesa de Servicios
Correo Electrónico: mesadeservicios@aduana.gob.ec
Teléfono: 1800-238262

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	11	20	2658
2025	10	28	3485
2025	09	64	4853
2025	08	38	3978
2025	07	38	3946
2025	06	27	3480
2025	05	27	2640
2025	04	30	2733

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	03	31	2350
2025	02	27	2843
2025	01	0	3019
2024	12	44	3802
2024	11	0	3684
2024	10	0	4061
2024	09	17	3610
2024	08	65	4503
2024	07	30	4889
2024	06	19	2829
2024	05	1	2801
2024	04	1	2743
2024	03	6	2469
2024	02	19	2846
2024	01	13	3209
2023	12	11	2587
2023	11	0	2639
2023	10	0	1919
2023	09	0	1624
2023	08	0	2167
2023	07	1	2177
2023	06	5	2353
2023	05	1	2216
2023	04	2	2127

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	03	1	2287
2023	02	2	2173
2023	01	0	2863
2022	12	0	2773
2022	11	0	3175
2022	10	4	3818
2022	09	0	3457
2022	08	0	3452
2022	07	0	2734
2022	06	0	2317
2022	05	1	3034
2022	04	0	2672
2022	03	1	3032
2022	02	0	2396
2022	01	0	2551
2021	12	0	3997
2021	11	0	3504
2021	10	1	2898
2021	09	0	1993
2021	08	1	2036
2021	07	2	2079
2021	06	1	3139
2021	05	0	3826
2021	04	0	4848

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	03	0	4848
2021	02	1	3566
2021	01	2	5257
2020	12	1	4085
2020	11	3	4370
2020	10	2	4910
2020	09	2	5039
2020	08	2	4691
2020	07	1	5215
2020	06	3	4481
2020	05	1	3591
2020	04	2	3724
2020	03	2	3478
2020	02	0	2378
2020	01	1	1500