

Información de Trámite

Nombre Trámite	OBTENCIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS DE DOCUMENTOS QUE REPOSAN EN EL SENA E
Institución	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR
Descripción	Trámite orientado a ayudar al usuario a obtener una copia certificada de un documento que necesite del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador mediante el Portal de Mesa de Servicios, o por el sistema de gestión documental - Quipux y/o por medio de Ventanilla de la Dirección de Secretaría General o quien haga sus veces.
¿A quién está dirigido?	<p>Este trámite está dirigido a todas las personas naturales o jurídicas que requieran acceder a la obtención de copias certificadas de la documentación custodiada a cargo del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador; y, comprende consultas externas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none">• Consultas generales de procesos aduaneros• Recepción de documentos y solicitudes• Reporte de incidente en Ecuapass <p>Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Registro, certificaciones o constancias.</p> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• COPIAS CERTIFICADAS DE DOCUMENTOS
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Formulario del Portal de Mesa de Servicios por el cual el usuario externo, solicita sus peticiones de trámites documentales dirigido a la máxima autoridad, así como también los soportes citados en dicho oficio.• Poseer firma electrónica. <p>Requisitos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cumplir con la Guía para la gestión de requerimientos externos a través del Portal de Mesa de Servicios expedida mediante Resolución SENA E-SENA E-2021-0041-RE de fecha 15 abril de 2021.
¿Cómo hago el trámite?	<p>Portal de Mesa de Servicios: Ingresa al Portal de Mesa de Servicios con el mismo usuario y contraseña de Ecuapass o crea nuevo usuario en opción "Regístrate ahora" - Registra requerimiento a través del Portal de Mesa de Servicios</p> <p>Sistema de Gestión Documental - Quipux: Ingresa al Sistema de Gestión Documental - Quipux con su número de documento de identificación y clave y envía el memorando a la Dirección de Secretaría General o quien haga sus veces.</p> <p>Ventanilla de la Dirección de Secretaría General o quien haga sus veces: Ingresa la solicitud física de las copias certificadas de documentos que reposan en el SENA E para atención de la Dirección de Secretaría General o quien haga sus veces.</p> <p>Canales de atención: En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux (www.gestiondocumental.gob.ec).</p>

¿Cuál es el costo del trámite?

Los trámites aduaneros no tiene costo.

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Ventanilla: Lunes a viernes de 08h00 a 17h00.

Sistema de Gestión Documental - Quipux / Mesa de Servicios: 24/7

Base Legal

- [RESOLUCIÓN SENAЕ-DGN-2013-0489-RE DISPOSICIONES PARA LA CUSTODIA, MANEJO Y CONSERVACION DE LA DOCUMENTACIÓN QUE GENERAN LOS DIFERENTES OCE.](#) Art. Todo.
- [RESOLUCIÓN SENAЕ-SENAЕ-2021-0098-RE DEROGACIÓN DE AMPLIACIÓN DE PLAZOS ESTADO DE EMERGENCIA.](#) Art. Todo.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Jefatura de Atención al Usuario

Correo Electrónico: mesadeservicios@aduana.gob.ec

Teléfono: 1800-238262

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	03	0	0
2024	02	0	1
2024	01	0	3
2023	12	0	4
2023	11	0	2
2023	10	0	2
2023	09	0	0
2023	08	0	0
2023	07	0	1
2023	06	0	3
2023	05	0	2
2023	04	0	1
2023	03	0	1
2023	02	0	2
2023	01	0	5
2022	12	1	1
2022	11	0	4
2022	10	0	2
2022	09	0	5

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	08	0	1
2022	07	0	11
2022	06	0	2
2022	05	0	4
2022	04	0	0
2022	03	0	0
2022	02	0	0
2022	01	0	3
2021	12	0	7
2021	11	0	9
2021	10	0	8
2021	09	0	6
2021	08	0	1
2021	07	0	4
2021	06	0	2
2021	05	0	1
2021	04	0	7
2021	03	0	5
2021	02	0	3
2021	01	0	4
2020	12	0	9
2020	11	0	7
2020	10	0	5
2020	09	0	1
2020	08	0	2
2020	07	0	3
2020	06	0	0
2020	05	0	1
2020	04	0	0
2020	03	0	1
2020	02	0	3
2020	01	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
-----	-----	-------------------	-----------------------