

# Información de Trámite

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre Trámite</b>                                           | ATENCIÓN DE CONSULTAS DE CARÁCTER NORMATIVO EN MATERIA ADUANERA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Institución</b>                                              | SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Descripción</b>                                              | <p>Las consultas de carácter normativo aduanero son ingresadas a través del Sistema de Gestión Documental Quipux (<a href="https://gestiondocumental.gob.ec/">https://gestiondocumental.gob.ec/</a>), pudiendo el sujeto pasivo utilizar su usuario y clave de dicho sistema, debiendo la consulta ser firmada electrónicamente.</p> <p>En el caso, de que el consultante no disponga de usuario y clave en el Sistema de Gestión Documental Quipux, podrá presentar las consultas de forma física ante la Dirección de Secretaría General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.</p> |
| <b>¿A quién está dirigido?</b>                                  | <p>El siguiente trámite está dirigido a toda persona natural (ecuatoriana y extranjera) o jurídica, (privada y pública) que necesite realizar consultas, específicamente de carácter normativo en materia aduanera.</p> <p><b>Dirigido a:</b><br/>Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b> | <p><b>Tipo de Resultado:</b><br/>Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• RESPUESTA POR PARTE DE ADMINISTRACIÓN ADUANERA A LA CONSULTA REALIZADA</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

Para acceder a este trámite, el sujeto pasivo debe contar con:

- Petición clara y específica de la consulta normativa en materia aduanera, suscrita por el consultante.

### Requisitos Específicos:

Conforme lo establecido en el artículo 135 del Código Tributario, los sujetos pasivos que tuvieren un interés propio y directo podrán consultar a la administración tributaria respectiva sobre el régimen jurídico tributario aplicable a determinadas situaciones concretas o el que corresponda a actividades económicas por iniciarse, **en cuyo caso la absolución será vinculante** para la administración tributaria.

Acorde lo establecido en el artículo 136 del Código Tributario, la **consulta normativa vinculante** se formulará por escrito y contendrá lo siguiente:

1. Los requisitos exigidos en los numerales 1, 2, 3 y 6 del artículo 119 de este Código;

**"Art. 119.- Contenido del reclamo.-** La reclamación se presentará por escrito y contendrá:

1. La designación de la autoridad administrativa ante quien se la formule;

2. El nombre y apellido del compareciente; el derecho por el que lo hace; el número del registro de contribuyentes, o el de la cédula de identidad, en su caso.

3. La indicación de su domicilio permanente, y para notificaciones, el que señale;

6. La firma del compareciente, representante o procurador y la del abogado que lo patrocine.

A la reclamación se adjuntarán las pruebas de que se disponga o se solicitará la concesión de un plazo para el efecto."

2. Relación clara y completa de los antecedentes y circunstancias que permitan a la administración formarse juicio exacto del caso consultado;

3. La opinión personal del consultante, con la cita de las disposiciones legales o reglamentarias que estimare aplicables; y,

4. Deberá también adjuntarse la documentación u otros elementos necesarios para la formación de un criterio absolutorio completo, sin perjuicio de que estos puedan ser solicitados por la administración tributaria.

### ¿Cómo hago el trámite?

Para efectos del presente trámite, el consultante puede acogerse a uno de los siguientes procedimientos:

#### **Procedimiento Presencial**

- 1.- Ingresar la solicitud de consulta.
- 2.- Recibir respuesta a la consulta planteada.

#### **Procedimiento vía Sistema de Gestión Documental Quipux**

- 1.- Enviar la solicitud de consulta.
- 2.- Recibir respuesta a la consulta planteada.

Nota: El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador pone a su disposición además la opción de acceder a las absoluciones que la Administración Aduanera ha emitido respecto a diferentes consultas normativas realizadas por los usuarios. Esta herramienta se encuentra en la Biblioteca Aduanera de la página Web oficial del SENAE, opción “**Búsqueda General –Consultas Normativas**”. Ruta: <https://www.aduana.gob.ec/biblioteca-aduanera/busqueda-general/>.

#### **Canales de atención:**

Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux  
([www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec)).

### ¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

## ¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Para trámite presencial:

### Lugares de atención:

Dirección General SENAE: <https://www.aduana.gob.ec/direccion-general/>

Subdirección de Apoyo Regional <https://www.aduana.gob.ec/sar-uio/>

Cuenca <https://www.aduana.gob.ec/cuenca/>

Esmeraldas <https://www.aduana.gob.ec/esmeraldas/>

Guayaquil Pto. Marítimo <https://www.aduana.gob.ec/guayaquil-pto-maritimo/>

Guayaquil – Zona de Carga Aérea <https://www.aduana.gob.ec/guayaquil-zona-de-carga-aerea/>

Huaquillas <https://www.aduana.gob.ec/huaquillas/>

Latacunga <https://www.aduana.gob.ec/latacunga/>

Loja-Macará <https://www.aduana.gob.ec/loja-macara/>

Manta <https://www.aduana.gob.ec/manta/>

Puerto Bolívar <https://www.aduana.gob.ec/pto-bolivar/>

Quito <https://www.aduana.gob.ec/quito/>

Tulcán <https://www.aduana.gob.ec/tulcan/>

Horario de atención 08h00 – 17h00 (horarios extendidos en frontera o sala de arribo)

A través del Sistema de Gestión Documental Quipux, en horario 24/7.

## Base Legal

- [Resolución Nro. SENAE-SENAE-2023-0083-RE DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS PARA LA ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE ACTOS NORMATIVOS, BOLETINES Y CONSULTAS NORMATIVAS ADUANERAS. Art. TODO.](#)
- [CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES COPCI 2025. 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.](#)

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 |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2026 | 02  | 0                 | 12                    |
| 2026 | 01  | 0                 | 15                    |
| 2025 | 12  | 0                 | 12                    |
| 2025 | 11  | 4                 | 9                     |
| 2025 | 10  | 0                 | 20                    |
| 2025 | 09  | 0                 | 20                    |
| 2025 | 08  | 0                 | 18                    |
| 2025 | 07  | 0                 | 22                    |
| 2025 | 06  | 0                 | 12                    |
| 2025 | 05  | 0                 | 6                     |
| 2025 | 04  | 0                 | 10                    |
| 2025 | 03  | 1                 | 4                     |
| 2025 | 02  | 0                 | 0                     |
| 2025 | 01  | 0                 | 5                     |
| 2024 | 12  | 0                 | 3                     |
| 2024 | 11  | 0                 | 4                     |
| 2024 | 10  | 0                 | 4                     |
| 2024 | 09  | 0                 | 3                     |
| 2024 | 08  | 0                 | 10                    |
| 2024 | 07  | 0                 | 3                     |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2024 | 06  | 0                 | 0                     |
| 2024 | 05  | 0                 | 3                     |
| 2024 | 04  | 0                 | 2                     |
| 2024 | 03  | 0                 | 7                     |
| 2024 | 02  | 0                 | 5                     |
| 2024 | 01  | 0                 | 17                    |
| 2023 | 12  | 0                 | 12                    |
| 2023 | 11  | 0                 | 18                    |
| 2023 | 10  | 0                 | 15                    |
| 2023 | 09  | 0                 | 15                    |
| 2023 | 08  | 0                 | 15                    |
| 2023 | 07  | 0                 | 13                    |
| 2023 | 06  | 0                 | 13                    |
| 2023 | 05  | 0                 | 15                    |
| 2023 | 04  | 0                 | 15                    |
| 2023 | 03  | 0                 | 9                     |
| 2023 | 02  | 0                 | 15                    |
| 2023 | 01  | 0                 | 10                    |
| 2022 | 12  | 0                 | 10                    |
| 2022 | 11  | 0                 | 12                    |
| 2022 | 10  | 3                 | 16                    |
| 2022 | 09  | 0                 | 16                    |
| 2022 | 08  | 0                 | 16                    |
| 2022 | 07  | 0                 | 13                    |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2022 | 06  | 0                 | 15                    |
| 2022 | 05  | 0                 | 18                    |
| 2022 | 04  | 0                 | 16                    |
| 2022 | 03  | 0                 | 30                    |
| 2022 | 02  | 0                 | 11                    |
| 2022 | 01  | 0                 | 12                    |
| 2021 | 12  | 0                 | 16                    |
| 2021 | 11  | 0                 | 9                     |
| 2021 | 10  | 0                 | 7                     |
| 2021 | 09  | 0                 | 9                     |
| 2021 | 08  | 0                 | 13                    |
| 2021 | 07  | 0                 | 4                     |
| 2021 | 06  | 0                 | 1                     |
| 2021 | 05  | 0                 | 10                    |
| 2021 | 04  | 0                 | 15                    |
| 2021 | 03  | 0                 | 13                    |
| 2021 | 02  | 0                 | 8                     |
| 2021 | 01  | 0                 | 9                     |
| 2020 | 12  | 0                 | 15                    |
| 2020 | 11  | 0                 | 12                    |
| 2020 | 10  | 0                 | 11                    |
| 2020 | 09  | 0                 | 13                    |
| 2020 | 08  | 0                 | 9                     |
| 2020 | 07  | 0                 | 17                    |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2020 | 06  | 0                 | 8                     |
| 2020 | 05  | 0                 | 3                     |
| 2020 | 04  | 0                 | 3                     |
| 2020 | 03  | 0                 | 2                     |
| 2020 | 02  | 0                 | 10                    |
| 2020 | 01  | 0                 | 3                     |