

# 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> 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> Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <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. Redacción 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-uo/>

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	04	0	18
2026	03	0	17
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

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2024	08	0	10
2024	07	0	3
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

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2022	08	0	16
2022	07	0	13
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	08	0	9
2020	07	0	17
2020	06	0	8
2020	05	0	3
2020	04	0	3
2020	03	0	2
2020	02	0	10
2020	01	0	3