

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE CONSULTAS DE CARÁCTER NORMATIVO EN MATERIA ADUANERA
Institución	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR
Descripción	Las consultas de carácter normativo aduanero son ingresadas a través del Sistema de Gestión Documental Quipux (https://gestiondocumental.gob.ec/), pudiendo el sujeto pasivo utilizar su usuario y clave de dicho sistema, debiendo la consulta ser firmada electrónicamente. 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.
¿A quién está dirigido?	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. Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: • Respuesta por parte de administración aduanera a la consulta realizada

¿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).

¿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-ptto-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-Macarará <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	06	0	9
2026	05	0	15
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	10	0	4
2024	09	0	3
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	10	3	16
2022	09	0	16
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	10	0	11
2020	09	0	13
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