

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 de 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.
- [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 2026](#). Art. TODO.

Contacto para atención ciudadana

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

Transparencia

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	0	2623	22	0
2026	08	0	2720	27	0
2026	07		2646	30	
2026	06		2729	0	
2026	05		2465	34	
2026	04		2371	34	
2026	03		3426	16	
2026	02		2785	15	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	01		2837	25	
2025	12		2923	37	
2025	11		2658	20	
2025	10		3485	28	
2025	09		4853	64	
2025	08		3978	38	
2025	07		3946	38	
2025	06		3480	27	
2025	05		2640	27	
2025	04		2733	30	
2025	03		2350	31	
2025	02		2843	27	
2025	01		3019	0	
2024	12		3802	44	
2024	11		3684	0	
2024	10		4061	0	
2024	09		3610	17	
2024	08		4503	65	
2024	07		4889	30	
2024	06		2829	19	
2024	05		2801	1	
2024	04		2743	1	
2024	03		2469	6	
2024	02		2846	19	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2024	01		3209	13	
2023	12		2587	11	
2023	11		2639	0	
2023	10		1919	0	
2023	09		1624	0	
2023	08		2167	0	
2023	07		2177	1	
2023	06		2353	5	
2023	05		2216	1	
2023	04		2127	2	
2023	03		2287	1	
2023	02		2173	2	
2023	01		2863	0	
2022	12		2773	0	
2022	11		3175	0	
2022	10		3818	4	
2022	09		3457	0	
2022	08		3452	0	
2022	07		2734	0	
2022	06		2317	0	
2022	05		3034	1	
2022	04		2672	0	
2022	03		3032	1	
2022	02		2396	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2022	01		2551	0	
2021	12		3997	0	
2021	11		3504	0	
2021	10		2898	1	
2021	09		1993	0	
2021	08		2036	1	
2021	07		2079	2	
2021	06		3139	1	
2021	05		3826	0	
2021	04		4848	0	
2021	03		4848	0	
2021	02		3566	1	
2021	01		5257	2	
2020	12		4085	1	
2020	11		4370	3	
2020	10		4910	2	
2020	09		5039	2	
2020	08		4691	2	
2020	07		5215	1	
2020	06		4481	3	
2020	05		3591	1	
2020	04		3724	2	
2020	03		3478	2	
2020	02		2378	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2020	01		1500	1	



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**JOSE EDUARDO
CENTENO ARIZAGA**