

Información de Trámite

Nombre Trámite	OBTENCIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS DE DOCUMENTOS QUE REPOSAN EN EL SENAE
Institución	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR
Descripción	Tramite 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 Secretaria General o quien haga sus veces.

¿A quién está dirigido?

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:

- Consultas generales de procesos aduaneros
- Recepción de documentos y solicitudes
- Reporte de incidente en Ecuapass

Dirigido a:

Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.

¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?

Tipo de Resultado:

Registro, certificaciones o constancias.

Resultado a obtener:

- COPIAS CERTIFICADAS DE DOCUMENTOS

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

- 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.

Requisitos Específicos:

- Cumplir con la Guía para la gestión de requerimientos externos a través del Portal de Mesa de Servicios expedida mediante Resolución SENAE-SENAE-2021-0041-RE de fecha 15 abril de 2021.

¿Cómo hago el trámite?

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

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.

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 SENAE para atención de la Dirección de Secretaría General o quien haga sus veces.

Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), 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?

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

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

Base Legal

- [Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0102-RE CANALES DE RECEPCIÓN DOCUMENTAL](#). Art. TODO.
- [Resolución Nro. SENAE-DGN-2013-0489-RE DISPOSICIONES PARA LA CUSTODIA MANEJO Y CONSERVACION DE LA DOCUMENTACION QUE GENERAN LOS DIFERENTES OCE](#). Art. TODO.
- [Resolución Nro. SENAE-SENAE-2021-0098-RE DEROGATORIA DE RESOLUCIONES ACTOS NORMATIVOS EXPEDIDOS POR ESTADO DE EXCEPCIÓN](#). 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.
- [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.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Jefatura de Atención al Usuario
Correo Electrónico: mesadeservicios@aduana.gob.ec
Teléfono: 1800-238262

Transparencia

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	0	83	0	0
2026	08	0	134	0	0
2026	07		87	0	
2026	06		93	0	
2026	05		65	0	
2026	04		80	0	
2026	03		82	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	02		87	0	
2026	01		85	0	
2025	12		78	3	
2025	11		71	0	
2025	10		97	0	
2025	09		77	0	
2025	08		137	0	
2025	07		106	0	
2025	06		121	0	
2025	05		112	0	
2025	04		84	0	
2025	03		78	0	
2025	02		93	0	
2025	01		47	0	
2024	12		53	0	
2024	11		51	0	
2024	10		10	0	
2024	09		148	0	
2024	08		89	0	
2024	07		97	0	
2024	06		4	0	
2024	05		25	0	
2024	04		1	0	
2024	03		0	0	

Gob.ec
PORTAL ÚNICO DE TRÁMITES CIUDADANOS

Información proporcionada por: **Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE)**, actualizada al 14 de January de 2026

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

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2020	03		1	0	
2020	02		3	0	
2020	01		0	0	



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