

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.
- [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.
- [CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES COPCI 2025](#). 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	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	06	0	93
2026	05	0	65
2026	04	0	80
2026	03	0	82
2026	02	0	87
2026	01	0	85
2025	12	3	78

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	11	0	71
2025	10	0	97
2025	09	0	77
2025	08	0	137
2025	07	0	106
2025	06	0	121
2025	05	0	112
2025	04	0	84
2025	03	0	78
2025	02	0	93
2025	01	0	47
2024	12	0	53
2024	11	0	51
2024	10	0	10
2024	09	0	148
2024	08	0	89
2024	07	0	97
2024	06	0	4
2024	05	0	25
2024	04	0	1
2024	03	0	0
2024	02	0	1
2024	01	0	3
2023	12	0	4

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	11	0	2
2023	10	0	2
2023	09	0	0
2023	08	0	0
2023	07	0	1
2023	06	0	3
2023	05	0	2
2023	04	0	1
2023	03	0	1
2023	02	0	2
2023	01	0	5
2022	12	1	1
2022	11	0	4
2022	10	0	2
2022	09	0	5
2022	08	0	1
2022	07	0	11
2022	06	0	2
2022	05	0	4
2022	04	0	0
2022	03	0	0
2022	02	0	0
2022	01	0	3

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

