

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP
d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio.)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	SOLICITUD DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL (DSO)	SERVICIOS QUE PROVEEN LAS DEPENDENCIAS DE LA DSO Y QUE SE LISTAN A CONTINUACIÓN: LICENCIAS, CERTIFICACIÓN DE OPERADORES AÉREOS, SOMAS DE VUELO, AERONAVEGABILIDAD, CEMAC, OPERACIONES, CERTIFICACIÓN DE AEROPUERTOS Y TRANSPORTE AÉREO.	1. ENTREGAR LA SOLICITUD EN FORMA FÍSICA EN LAS OFICINAS DE LA DGAC. PARA OBTENER LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA DSO O INGRESAR A LA PÁGINA WEB RESPECTIVA PARA SU REGISTRO O SOLICITUD DE INFORMACIÓN. 2. LA RESPUESTA DE ENTREGA EN FORMA FÍSICA SIENTRO DE LOS 15 DÍAS SUJETOS EN EL ART. 9 DE LA LOTAIP O A TRAVÉS DE LOS SISTEMAS AUTOMATIZADOS. 3. RETIRAR LA COMUNICACIÓN CON LA RESPUESTA A LA SOLICITUD SEGÚN EL MEDIO QUE HAYA ESCOGIDO (SERVIDO EN LÍNEA O RETIRO EN OFICINA)	1. LLENAR EL FORMULARIO RESPECTIVO SEGÚN SERVICIO REQUERIDO; O 2. LLENAR LA INFORMACIÓN SI EL SERVICIO ESTÁ DISPONIBLE EN INTERNET (EN LÍNEA). 3. REALIZAR EL SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD HASTA LA ENTREGA DE LA RESPUESTA. 4. ENTREGA DE LA COMUNICACIÓN CON LA RESPUESTA AL O LA SOLICITANTE.	1. LA SOLICITUD DE ACCESO AL SERVICIO PREVIO POR CADA DEPENDENCIA DE LA DSO LLEGA A LA MÁXIMA AUTORIDAD DE LA INSTITUCIÓN. 2. PASA AL ÁREA QUE GENERA, PRODUCE O CUSTODIA LA INFORMACIÓN. 3. SE REMITE A LA MÁXIMA AUTORIDAD PARA LA FIRMA DE LA SOLICITUD HASTA LA ENTREGA DE LA RESPUESTA. 4. ENTREGA DE LA COMUNICACIÓN CON LA RESPUESTA AL O LA SOLICITANTE.	PARA SERVICIOS EN VÍDEOS DE 08:00 A 16:30 HORAS.	PAGOS SE REALIZAN SEGÚN LAS SUCESIVAS RESOLUCIONES DEPENDIENDO DEL CASO. RESOLUCIÓN 066 DEL CONSEJO NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL, RESOLUCIÓN DGAC 030/2013 Y RESOLUCIÓN CNAIC 000/2015.	EL TIEMPO PUEDE VARIAR DE INMEDIATO HASTA 15 DÍAS SEGÚN EL CASO.	PERSONAL AERONÁUTICO EN EL CASO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS, Y CIUDADANOS EN GENERAL PARA EL CASO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.	SE ATIENDE EN LAS OFICINAS A NIVEL NACIONAL.	www.aviacioncivil.gub.ec	PÁGINA WEB Y OFICINAS A NIVEL NACIONAL	PARCIALMENTE	http://www.aviacioncivil.gub.ec/trasparencia/licitaciones/formularios	http://www.aviacioncivil.gub.ec/licitaciones	243	43673	99%
2	LICENCIAS SISTEMA INFORMÁTICO DE PERSONAL AERONÁUTICO SPA	SISTEMA INTEGRADO DISEÑADO PARA OTORGAR, RENOVAR, REACTUALIZAR Y VALIDAR LAS LICENCIAS Y HABILITACIONES DEL PERSONAL AERONÁUTICO CIVIL. PERMITE AL PERSONAL MIEMBRO DE LA TRIBUNAL DE VUELO QUE SEA O NO SEA PILOTO, Y AL PERSONAL QUE NO SEA MIEMBRO DE LA TRIBUNAL DE VUELO, INGRESAR EN LÍNEA LAS APLICACIONES DE SUS REQUERIMIENTOS DE LICENCIAS AERONÁUTICAS. LA AUTORIDAD AERONÁUTICA CIVIL DISPONE DE TODA LA FUNCIONALIDAD NECESARIA PARA PROCESAR LAS APLICACIONES, ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA Y RECIBIR TODA LA INFORMACIÓN REQUERIDA DESDE OTRAS ORGANIZACIONES PARTICIPANTES EN EL PROCESO DE LICENCIAMIENTO.	EL PERSONAL AERONÁUTICO PUEDE REALIZAR LOS TRÁMITES DE LICENCIAS Y/O HABILITACIONES, A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE LA DGAC	RDAC PARTE 61 PILOTOS RDAC PARTE 63 MECÁNICOS DE AERODORO Y TRIBUNALTES DE CABINA RDAC PARTE 65 DESPACHADORES DE VUELO MECÁNICOS DE MANTENIMIENTO Y CONTROLADORES DE TRÁNSITO AÉREO	1. REGISTRARSE EN EL SISTEMA SPA 2. PONER CLAVE DE INGRESO 3. ACCEDER AL SERVICIO	24 HORAS	RESOLUCIÓN 066 DEL CONSEJO NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL	24 HORAS	PERSONAL AERONÁUTICO	LICENCIAS DE DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL	BUENOS AIRES 041-53 Y AV. 10 DE AGOSTO TELÉFONO: 593-2 2947400 www.aviacioncivil.gub.ec	PÁGINA WEB A NIVEL NACIONAL Y OFICINAS EN QUITO Y GUAYAZULU	SI	SISTEMA INFORMÁTICO DE PERSONAL AERONÁUTICO (SPA)	SISTEMA INFORMÁTICO DE PERSONAL AERONÁUTICO (SPA)	38	9459	95%
3	CERTIFICACIÓN DE OPERACIONES AÉREAS	PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE CINCO FASES, LAS CUALES DEBE SEGUIR UNA COMPAÑÍA AEREA PARA OBTENER UN CERTIFICADO DE OPERADOR AÉREO PREVIO AL INICIO DE OPERACIONES AÉREAS, BAJO LAS RDAC 121, 125, 133, 135.	LA COMPAÑÍA DEBE REMITIR UNA SOLICITUD A LA DGAC, INDICANDO SU INTENCIÓN DE INICIAR EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN.	1. POSER UNA CONCESIÓN DE OPERACIÓN OTORGADA POR EL CNAIC O UN PERMISO DE OPERACIÓN OTORGADO POR LA DGAC. 2. REALIZAR PAGO POR CONCEPTO DE CERTIFICACIÓN.	1. LA SOLICITUD PARA EL INICIO DEL PROCESO LLEGA AL DIRECTOR DE LA DGAC. 2. SE REASIGNA AL ÁREA DE CERTIFICACIÓN PARA DEFINIR EQUIPO DE CERTIFICACIÓN PARA LUEGO COORDINAR NUESTRO PROCESO CON LA COMPAÑÍA.	DE LUNES A VIERNES DE 08:00 A 16:30	RESOLUCIÓN 066 DEL CONSEJO NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL	48 HORAS	COMPAÑÍA AERÉAS	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y CERTIFICACIÓN AERONÁUTICA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL	BUENOS AIRES 041-53 Y AV. 10 DE AGOSTO TELÉFONO: 593-2 2947400 www.aviacioncivil.gub.ec	OFICINAS EN LA CIUDAD DE QUITO.	NO	http://www.aviacioncivil.gub.ec/trasparencia/licitaciones/formularios	NO APLICA, EL SERVICIO SE LO REALIZA DE MANERA PERSONAL.	NO APLICA, NO EXISTE UN SISTEMA DE CONTROL DE CUANTOS CIUDADANOS ACCEDERON AL SERVICIO	NO APLICA, NO EXISTE UN SISTEMA DE CONTROL DE CUANTOS CIUDADANOS ACCEDERON AL SERVICIO	NO APLICA, NO EXISTE UN SISTEMA DE CONTROL DE CUANTOS CIUDADANOS ACCEDERON AL SERVICIO
4	EMISIÓN Y MODIFICACIÓN DE LAS REGULACIONES TÉCNICAS	PROCESO DE LEGISLACIÓN DE REGULACIONES ESTABLECIDOS EN LA RDAC PARTE 11 Y LA RESOLUCIÓN 522 DE 2014.	OPERADORES AÉREOS, PERSONAL AERONÁUTICO Y/O PÚBLICO EN GENERAL.	A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE LA DGAC	1. ENVIAR SOLICITUD A SUBDIRECTOR DGAC. 2. EL COMITÉ DE NORMAS SOLICITA EL PROCESO DE LEGISLACIÓN DE REGULACIONES ESTABLECIDOS EN LA RDAC PARTE 11 Y LA RESOLUCIÓN 522 DE 2014	DE LUNES A VIERNES DE 08:00 A 16:30	GRATUITO	45 DÍAS, PARA CUMPLIR UN PROCESO DE EMISIÓN O MODIFICACIÓN DE LAS REGULACIONES TÉCNICAS.	OPERADORES AÉREOS, PERSONAL AERONÁUTICO Y/O PÚBLICO EN GENERAL.	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y CERTIFICACIÓN AERONÁUTICA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL	BUENOS AIRES 041-53 Y AV. 10 DE AGOSTO TELÉFONO: 593-2 2947400 www.aviacioncivil.gub.ec	PÁGINA WEB A NIVEL NACIONAL Y OFICINAS EN QUITO Y GUAYAZULU.	NO	http://www.aviacioncivil.gub.ec/trasparencia/licitaciones/formularios	NO APLICA, EL SERVICIO NO SE BRINDA EN LÍNEA.	NO APLICA, NO EXISTE UN SISTEMA DE CONTROL DE CUANTOS CIUDADANOS ACCEDERON AL SERVICIO	NO APLICA, NO EXISTE UN SISTEMA DE CONTROL DE CUANTOS CIUDADANOS ACCEDERON AL SERVICIO	NO APLICA, NO EXISTE UN SISTEMA DE CONTROL DE CUANTOS CIUDADANOS ACCEDERON AL SERVICIO
5	AERONAVEGABILIDAD CERTIFICADOS DE AERONAVEGABILIDAD	EL OPERADOR QUE OPERA AERONAVES CIVILES CON MATRÍCULA DEL ECUADOR DEBE DISPONER DE LOS CERTIFICADOS DE CA CERTIFICADO DE AERONAVEGABILIDAD ECUATORIANO, CERTIFICADOS DE HOMOLOGACIÓN RUIDO, Y LAS MODIFICACIONES O REPARACIONES REALIZADAS AL PRODUCTO, QUE CERTIFICAN LA CONDICIÓN TÉCNICA LEGAL DE LA AERONAVE Y QUE LE SERVICIA PARA OPERAR LA AERONAVE DENTRO Y FUERA DEL PAÍS, CONFORME LO ESTABLECIDO EN LOS CONVENIOS INTERNACIONALES DE AVIACIÓN CIVIL.	EL INTERESADO DEBE PRESENTAR LA SOLICITUD ADJUNTANDO EL FORMULARIO NO. 8130-6, PARA EL CASO DEL CERTIFICADO DE AERONAVEGABILIDAD, CORRESPONDIENTE DE ACUERDO AL PESO DE LA AERONAVE, SEGÚN LOS REQUISITOS EN LAS RDAC VIGENTES, PONER A DISPOSICIÓN DEL INSPECTOR DESIGNADO LA AERONAVE PARA LA INSPECCIÓN DOCUMENTAL Y FÍSICA, PARA EL CASO DE LOS CERTIFICADOS DE RUIDO Y MODIFICACIONES Y REPARACIONES MAYORES NO HAY FORMULARIO NI COSTO.	POSER UNA CONCESIÓN DE OPERACIÓN OTORGADA POR EL CNAIC O PERMISO DE OPERACIÓN MATRÍCULA DE LA AERONAVE.	1. EL INTERESADO PRESENTA LA SOLICITUD. 2. REALIZA EL PAGO 3. COORDINA LA INSPECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL CASO DE CERTIFICADOS DE RUIDO, RUIDO Y MODIFICACIONES Y REPARACIONES MAYORES NO EXISTE PAGO.	DE LUNES A VIERNES DE 08:00 A 16:30	RESOLUCIÓN No. 066 DEL CONSEJO NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL	ESTA EN FUNCIÓN DEL TAMAÑO DE LA AERONAVE Y DE DONDE SE REALICE LA INSPECCIÓN, QUE PUEDE SER EN EL PAÍS O EN EL EXTRANJERO. EN AERONAVES LIGERAS PUEDE TOMAR ENTRE 7 Y 30 DÍAS. EN AERONAVES MAYORES ENVERGADERA PUEDE INCLUIR TOMAR VARIOS MESES DE ACUERDO A LA CONDICIÓN DE LA AERONAVE.	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE OPERAN REALIZAN MANTENIMIENTO A AERONAVES CIVILES CON MATRÍCULA ECUATORIANA.	AERONAVEGABILIDAD de la DGAC	BUENOS AIRES 041-53 Y AV. 10 DE AGOSTO TELÉFONO: 593-2 2947400 www.aviacioncivil.gub.ec	OFICINAS EN LA CIUDAD DE QUITO, GUAYAZULU Y LA SHELL.	NO	http://www.aviacioncivil.gub.ec/trasparencia/licitaciones/formularios	NO APLICA, EL SERVICIO SE LO REALIZA DE MANERA PERSONAL.	18	NO APLICA, YA QUE NO ES DETERMINADO POR UN MEDIO AUTOMATIZADO.	NO APLICA, NO EXISTE UN SISTEMA QUE PERMITA CONOCER EL PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.
6	CERTIFICADOS DE ORGANIZACIÓN DE MANTENIMIENTO	PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE CINCO FASES, LAS CUALES DEBE SEGUIR UNA PERSONA NATURAL O JURÍDICA INTERESADA EN OBTENER UN CERTIFICADO DE ORGANIZACIÓN DE MANTENIMIENTO APROBADA.	LA PERSONA NATURAL O JURÍDICA DEBE PRESENTAR UNA SOLICITUD A LA DGAC, INDICANDO SU INTENCIÓN DE INICIAR EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN.	POSER UN PERMISO DE OPERACIÓN OTORGADO POR LA DGAC.	1. EL INTERESADO PRESENTA LA SOLICITUD 2. REALIZA EL PAGO 3. PRESENTA LOS MANUALES DE LA ORGANIZACIÓN DE AERONAVES O ACCESORIOS, NÚMERO DE LICENCIADOS PUEDE SER EN EL PAÍS O EN EL EXTRANJERO, PUEDE TOMAR VARIOS MESES.	DE LUNES A VIERNES DE 08:00 A 16:30	RESOLUCIÓN No. 066 DEL CONSEJO NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL	ESTÁ EN FUNCIÓN DE EL TAMAÑO Y COMPLEJIDAD DE LA ORGANIZACIÓN PROPUESTA, EL TIPO DE AERONAVES O ACCESORIOS, NÚMERO DE LICENCIADOS PUEDE SER EN EL PAÍS O EN EL EXTRANJERO, PUEDE TOMAR VARIOS MESES.	PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE OPERAN REALIZAN MANTENIMIENTO A AERONAVES O ACCESORIOS, NÚMERO DE LICENCIADOS PUEDE SER EN EL PAÍS O EN EL EXTRANJERO, PUEDE TOMAR VARIOS MESES.	AERONAVEGABILIDAD de la DGAC	BUENOS AIRES 041-53 Y AV. 10 DE AGOSTO TELÉFONO: 593-2 2947400 www.aviacioncivil.gub.ec	OFICINAS EN LA CIUDAD DE QUITO, GUAYAZULU Y LA SHELL.	NO	NO APLICA, NO EXISTE FORMULARIO PARA SOLICITAR EL SERVICIO	NO APLICA, EL SERVICIO SE LO REALIZA DE MANERA PERSONAL.	0	NO APLICA, YA QUE NO ES DETERMINADO POR UN MEDIO AUTOMATIZADO.	NO APLICA, NO EXISTE UN SISTEMA QUE PERMITA CONOCER EL PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

