

**Resolución Nro. DGAC-YA-2019-0053-R**

**Quito, D.M., 12 de abril de 2019**

**DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL**

**EL DIRECTOR GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL**

**CONSIDERANDO:**

**Que**, la Constitución de la República del Ecuador en el Artículo 226 establece “*Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución*”;

**Que**, mediante Decreto Ejecutivo 372 publicado en el Registro Oficial Suplemento 234 de 04 de mayo de 2018 se declara como política de Estado la mejora y simplificación de trámites, señalando en el Artículo 3 “*Las entidades de la Administración Pública Central, Institucional, y entidades que dependen de la Función Ejecutiva están obligadas a implementar procesos de mejora regulatoria y simplificación administrativa y de trámites...*”;

**Que**, los principios de política aeronáutica deben enmarcarse en las disposiciones de la Constitución de la República, las demás del ordenamiento jurídico que rigen las actividades aerocomerciales, debiendo el Estado dar cumplimiento a los compromisos asumidos en materia aeronáutica internacional en base a lo establecido por convenios internacionales, regionales, así como en lo establecido en el Código Aeronáutico y Ley de Aviación Civil;

**Que**, el Acuerdo 014/2009 CNAC “*Principios de Política Aeronáutica*”, señala que, para el otorgamiento de derechos en el ámbito de su competencia, la autoridad aeronáutica considerará primordialmente los intereses nacionales, los derechos de los usuarios y las actividades de los operadores aéreos, aplicando la normativa aeronáutica nacional e internacional pertinentes. Acuerdo donde se señala que la Autoridad Aeronáutica garantizará que el servicio de transporte aéreo sea brindado por los operadores aéreos, de conformidad con los estándares de seguridad y bajo los principios de calidad y eficiente atención al usuario; expidiendo, en el ámbito de su competencia, los cambios o inclusiones que deban realizarse en la normativa aeronáutica nacional;

**Que**, la Codificación al Código Aeronáutico señala en el Artículo 99 “*Toda persona natural o jurídica que realice servicios de transporte aéreo, en virtud de una concesión o permiso de operación, está obligada a presentar a la Dirección General de Aviación Civil informes y datos estadísticos referentes al movimiento de pasajeros, carga y correo transportados a bordo de sus aeronaves, así como las demás informaciones requeridas por la autoridad competente.*”;

**Que**, la Codificación a la Ley de Aviación Civil Artículo 6 sobre las atribuciones y obligaciones del Director General de Aviación Civil, señala literal b) “*Velar por el cumplimiento estricto de las convenciones internacionales y de los acuerdos bilaterales sobre asuntos de aviación civil.*”, así

## Resolución Nro. DGAC-YA-2019-0053-R

Quito, D.M., 12 de abril de 2019

como el literal c) “Cumplir y hacer cumplir la ley, reglamentos y regulaciones técnicas.”;

**Que**, la Decisión 619 CAN publicada en la Gaceta Oficial Número 1221 del 25 de julio de 2005, establece las “Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina”; cuyo Artículo 23 manifiesta “En relación con la calidad total del servicio al cliente, la autoridad nacional competente debe establecer oficinas de Atención al Usuario en los aeropuertos internacionales, a través de las cuales deberán recibir y atender de manera personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios ofreciendo orientación, asesoría y solución inmediata de acuerdo a las circunstancias o, en su defecto, deberán transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que debe darle solución a la mayor brevedad posible”;

**Que**, el contrato de transporte aéreo se rige bajo lo establecido en Convenio para la Unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo 1999;

**Que**, la Resolución A18-03 de la CLAC establece los “CRITERIOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE SERVICIO AL CLIENTE Y CALIDAD TOTAL EN LOS SERVICIOS AÉREOS Y AEROPORTUARIOS”; documento creado bajo un enfoque de calidad total a través del cual los Estados dispondrán de una guía estandarizada en la que se establecen los derechos y deberes de los usuarios, tanto de los servicios del transporte aéreo como de los aeropuertos, con el propósito de que esta guía pueda utilizarse como modelo a la hora de establecer sus directrices en materia de servicio al cliente y calidad total;

**Que**, la Dirección de Asesoría Jurídica con Memorando Nro. DGAC-AE-2019-0547-M de fecha 08 de abril de 2019, ha emitido el criterio legal sobre la procedencia de la presente resolución;

En uso de la facultad que le concede el Artículo 6, numeral 3, literal a), de la Codificación de la Ley de Aviación Civil;

### RESUELVE:

**Artículo 1.-** El “Sistema de Atención al Usuario DGAC”, involucra todas las dependencias a través de las cuales, el señor Director General de Aviación Civil, delegó para que conozcan, tramiten y den seguimiento hasta el cierre de los casos relativos a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios del transporte aéreo.

**Artículo 2.-** Fijar un término de diez (10) días, para que los operadores aéreos y sus representantes, entreguen la información y documentación requerida por la Autoridad Aeronáutica, a fin de atender de manera oportuna y argumentada los requerimientos de los usuarios del transporte aéreo, como parte de la mejora en los tiempos de respuesta contemplados en el proceso del “Sistema de Atención al Usuario”, contados a partir del día hábil siguiente en que tuviera lugar la notificación del acto administrativo, de acuerdo a lo que dispone el Código Orgánico Administrativo – COA.; respuestas que serán presentadas por el mismo medio solicitado.

**Artículo 3.-** Encargar a la Dirección de Seguridad y Prevención Aeronáutica, a través del Proceso

## Resolución Nro. DGAC-YA-2019-0053-R

Quito, D.M., 12 de abril de 2019

de Gestión de Facilitación, el análisis de la información y documentación que entreguen los operadores aéreos, dentro del procedimiento, así como la presentación de la propuesta final de respuesta a los usuarios del transporte aéreo.

**Artículo 4.-** Disponer que la Dirección de Seguridad y Prevención Aeronáutica, sea la responsable de la ejecución, control y aplicación de la presente Resolución.

**Artículo 5.-** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Civil.

Comuníquese y publíquese.- Dada en la Dirección General de Aviación Civil en Quito, Distrito Metropolitano.

### *Documento firmado electrónicamente*

Sr. Fernando Guillermo Tinajero López

**DIRECTOR GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL, SUBROGANTE**

Copia:

Señor Coronel En Servicio Pasivo  
Marcelo Patricio Jarrin Bonilla  
**Director de Seguridad y Prevención Aeronáutica**

Señor Magíster  
Alvaro Santiago Caceres Vaca  
**Director de Planificación y Gestión de Calidad**

Señor  
Alfonso Xavier Davila Reyes  
**Director de Asuntos Internos**

Señora Licenciada  
María Augusta Sandoval Jácome  
**Directora de Comunicación Social Institucional**

Señora Doctora  
Rita Mila Huilca Cobos  
**Directora de Secretaría General**

Señor  
Byron Arturo Ganchala Obando - FAL  
**Inspector de Transporte Aéreo**

bg/MJ