

 Dirección General de Aviación Civil	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA DE TURNOS	Código: DTIC-MAN-004
		Versión: 1.0
		Página 1 de 14



**Dirección General
de Aviación Civil**

MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA DE TURNOS DGAC

 Dirección General de Aviación Civil	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA DE TURNOS	Código: DTIC-MAN-004
		Versión: 1.0
		Página 2 de 14

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Nombre / Cargo		Firma
Elaborado por:	Ing. Roberto Rodas V. Analista de Tecnologías de la Información y Comunicación 2	 Firmado electrónicamente por: ROBERTO PATRICIO RODAS VALLADARES Validar únicamente con FirmaEC
Revisado por:	Ing. Aldo Basantes Analista de Tecnologías de la Información y Comunicación 3	 Firmado electrónicamente por: ALDO FABIO BASANTES MEJIA Validar únicamente con FirmaEC
Aprobado por:	Ing. Juan Carlos Cárdenas Q. Director de Tecnologías de la Información y Comunicación.	 Firmado electrónicamente por: JUAN CARLOS CARDENAS QUENGUAN Validar únicamente con FirmaEC

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.0	Manual de Administrador del Sistema de Turnos.	

DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

Documento	Responsable del uso	Entrega Versión Anterior
Físico y Digital Original	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.	-
Digital Copia	Dirección de Certificación Aeronáutica y Vigilancia Continua	-
		-

CONTENIDO

1. OBJETIVO 4

2. ALCANCE..... 4

3. NORMATIVA 4

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES..... 4

5. LINEAMIENTOS GENERALES 6

6. REGISTRO DE TURNOS POR PARTE DE LOS USUARIOS EXTERNOS 6

6.1. INGRESO AL PORTAL PARA AGENDAR EL TURNO. 6

6.2. SELECCIONAR EL TIPO DE SERVICIO Y EL PROVEEDOR..... 7

6.3. CANCELACIÓN DE LA CITA..... 12

	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA DE TURNOS	Código: DTIC-MAN-004
		Versión: 1.0
		Página 4 de 14

1. OBJETIVO

Capacitar al usuario externo de la Dirección General de Aviación Civil sobre el correcto uso, agendamiento de citas / turnos en el Sistema de Turnos de la DGAC.

2. ALCANCE

El presente documento tiene como alcance identificar y establecer correcto manejo del Sistema de Turnos de la Dirección General de Aviación Civil.

3. NORMATIVA

- 3.1. Acuerdo Ministerial No. 025-2019. Esquema Gubernamental de la Información EGSI Versión 2.0
- 3.2. Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 557 de 17 de abril de 2002.
- 3.3. Resolución No. 0329-2012 Reglamento y Políticas de Seguridad Informática de la Dirección General de Aviación Civil.
- 3.4. Ley de Aviación Civil del Ecuador.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

DGAC.- Dirección General de Aviación Civil.

TIC'S. - Tecnologías de la Información y Comunicación.

Quipux. - Sistema de Gestión Documental.

DCAV. - Dirección de Certificación Aeronáutica y Vigilancia Continua

Base de Datos. - Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso; es el lugar donde se almacena toda la información de los Sistemas de la Dirección General de Aviación Civil.

Sistema Operativo. - Un sistema operativo puede ser definido como un conjunto de programas especialmente hechos para la ejecución de varias tareas, en las que sirve de intermediario entre el usuario y la computadora.

Password: Clave de un sistema.

 Dirección General de Aviación Civil	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA DE TURNOS	Código: DTIC-MAN-004
		Versión: 1.0
		Página 5 de 14

Respaldo: Es el o los archivos que genera la base de datos como respaldo de la información.

T.I.: Tecnologías de la Información.

SMTP: (en inglés Simple Mail Transfer Protocol SMTP) es un protocolo de red utilizado para el intercambio de mensajes de correo electrónico entre computadoras u otros dispositivos.

Arquitectura Cliente Servidor: es un modelo de diseño de software en el que las tareas se reparten entre los proveedores de recursos o servicios, llamados servidores, y los demandantes, llamados clientes. Un cliente realiza peticiones a otro programa, el servidor, quien le da respuesta. Esta idea también se puede aplicar a programas que se ejecutan sobre una sola computadora, aunque es más ventajosa en un sistema operativo multiusuario distribuido a través de una red de computadoras.

Lenguaje de programación: Es el medio por el cual se comunica a cualquier dispositivo que lo requiera, una serie de acciones o instrucciones con el fin de lograr un objetivo. Esto se produce con la escritura de un código, que el dispositivo interpreta y que da como resultado una acción o un resultado deseado.

Ciclo de vida: es una secuencia estructurada y bien definida de las etapas en Ingeniería de software para desarrollar el producto software deseado.

Dato: representación simbólica numérica, alfabética, algorítmica de un atributo o variable cuantitativa.

Documento: información y su medio de soporte.

Funcionario/usuario: persona que cuenta con un conjunto de permisos y recursos informáticos para cumplir con el desarrollo de sus funciones asignadas en su unidad de trabajo.

Framework: es un entorno o ambiente de trabajo para desarrollo; dependiendo del lenguaje normalmente integra componentes que facilitan el desarrollo de aplicaciones como el soporte de programa, bibliotecas, plantillas y más.

Información: conjunto organizado de datos que poseen significado.

Leasing: contrato que otorga el uso de los equipos o bienes informático por un plazo determinado, con la opción de comprar o renovar dicho equipamiento a su finalización.

Manual de Usuario: brinda las instrucciones necesarias para que un usuario pueda utilizar un determinado producto o servicio.

Manual Técnico: es aquel documento que va dirigido a un público con conocimientos técnicos sobre el área o trabajo a tratar.

Norma: disposición de cumplimiento expresada formalmente por una autoridad competente.

 Dirección General de Aviación Civil	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA DE TURNOS	Código: DTIC-MAN-004
		Versión: 1.0
		Página 6 de 14

Política: declaración general de principios que presenta la posición de la administración para una unidad o aspecto del negocio.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Sistema de Información: conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su posterior uso, generados para cubrir una necesidad (objetivo).

Script: documento que contiene instrucciones, escritas en códigos de programación, que ejecuta diversas funciones en el interior de un programa de computador.

Easy!Appointments: Plataforma tecnológica Open Source para la gestión de turnos / citas.

5. LINEAMIENTOS GENERALES

El presente documento tiene la finalidad de capacitar a los usuarios sobre el correcto uso y gestión del Sistema de Turnos de la DGAC.

Este manual está diseñado para ayudarle a crear una experiencia de reserva fluida y confiable tanto para el personal como para los clientes, al tiempo que le proporciona control total sobre sus datos y operaciones.

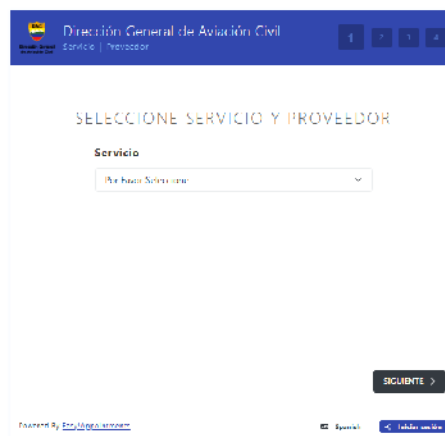
6. REGISTRO DE TURNOS POR PARTE DE LOS USUARIOS EXTERNOS

Los usuarios externos que necesiten agendar un turno para los diferentes servicios lo deben realizar de la siguiente forma:

6.1. INGRESO AL PORTAL PARA AGENDAR EL TURNO.

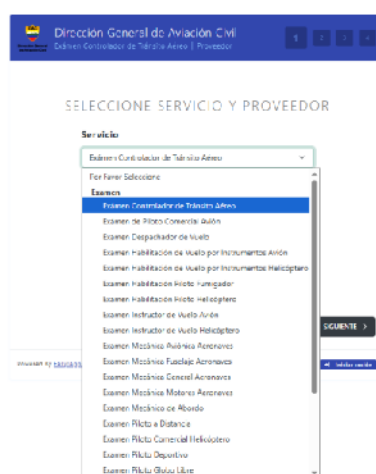
Los usuarios externos deben ingresar al siguiente portal:

<https://turnos.aviacioncivil.gob.ec/index.php>

6.2. SELECCIONAR EL TIPO DE SERVICIO Y EL PROVEEDOR

El usuario debe seleccionar el Servicio, en el que debe escoger el servicio de una lista de servicios que se encuentran cargados y configurados en la plataforma de agendamiento de turnos.

Después de escoger el servicio debe escoger el proveedor del Servicio en este caso son:

- Licencias Quito.
- Licencias Guayaquil.



Dirección General de Aviación Civil
Examen Controlador de Tránsito Aéreo | Proveedor

SELECCIONE SERVICIO Y PROVEEDOR

Servicio
Examen Controlador de Tránsito Aéreo

Proveedor
Por Favor Seleccione

- Por Favor Seleccione
- Licencias Guayaquil
- Licencias Quito

SIGUIENTE >

Powered By [EasyAppointments](#) Spanish [Iniciar sesión](#)

Una vez seleccionado el Servicio y el proveedor nos aparecera la siguiente pantalla:



Dirección General de Aviación Civil
Examen Habilitación de Vuelo por Instrumentos Avión | Proveedor

SELECCIONE SERVICIO Y PROVEEDOR

Servicio
Examen Habilitación de Vuelo por Instrumentos Avión

Proveedor
Por Favor Seleccione

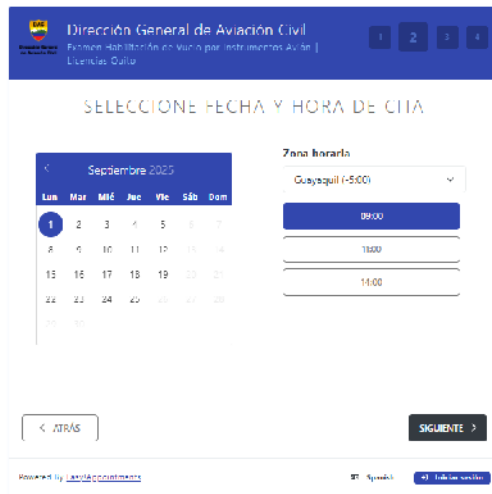
Duración: 120 Minutos, Ubicación: Instalaciones de la DGAC
Examen Habilitación de Vuelo por Instrumentos Avión (Presencial en las Instalaciones de la DGAC)

SIGUIENTE >

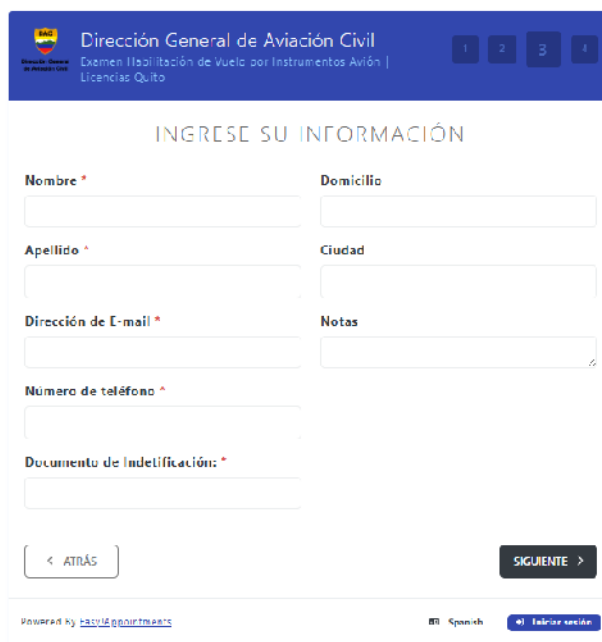
Powered By [EasyAppointments](#) Spanish [Iniciar sesión](#)

Se procede a dar un clic en el boton Siguiente y se debe escoger la fecha y la hora para rendir el examen.

Los horarios estan predefinidos a la lógica del negocio.



Después el usuario debe ingresar la información del personal que va a rendir el examen, los campos que tienen un asterisco son campos mandatorios.



Una vez que el usuario ingreso su información debe dar clic en el botón siguiente



Dirección General de Aviación Civil
Examen Habilitación de Vuelo por Instrumentos Avión | Licencias Quito

INCRESE SU INFORMACIÓN

Nombre *
Roberto

Domicilio
Buenos Aires Oe1-53 y Av. 10 de Agosto

Apellido *
Rodas

Ciudad
Quito

Dirección de E-mail *
roberto_rodas117@yahoo.com

Notes

Número de teléfono *
0984048424

Documento de Identificación: *
1234567890

< ATRÁS

SIGUIENTE >

Powered By [EasyAppointments](#) Spanish [Iniciar sesión](#)

Despues de ingresar la información del cliente el sistema mostrara la siguiente pantalla con la información registrada para que confirme la cita



Dirección General de Aviación Civil
Examen Habilitación de Vuelo por Instrumentos Avión | Licencias Quito

CONFIRME LA CITA

Examen Habilitación de Vuelo por Instrumentos Avión

Licencias Quito

01/09/2025 09:00

120 Minutos

Guayaquil (-5:00)

Información de contacto

Roberto Rodas

roberto_rodas117@yahoo.com

0984048424

Buenos Aires Oe1-53 y Av. 10 de Agosto

Quito

CAPTCHA 

dJYgK

< ATRÁS

CONFIRMAR

Powered By [EasyAppointments](#) Spanish [Iniciar sesión](#)

El Sistema además de mostrar la información ingresada muestra un código captcha aleatorio para cada solicitud, con el objeto de evitar los robots y ciber ataques, para que confirme el usuario su cita.



Una vez confirmada la cita el sistema mostrara un mensaje como el anterior y enviara un correo electrónico al usuario que genero la cita asi como al proveedor del servicio.

 **Reservas Aviacion Civil**
 Des: reservas@aviacioncivil.gob.ec
 Para: roberto_rodas117@yahoo.com

  mar, 26 de ago a las 4:13 p.m. ☆

Dirección General de Aviación Civil

Su cita ha sido agendada exitosamente

Gracias por utilizar nuestro servicio para agendar su cita. Debajo encontrará los detalles de su cita. Haga clic en la cita para realizar cambios.

Detalles de la cita

Servicio	Examen Habilitación de Vuelo por Instrumentos Avión
Proveedor	Licencias Quito
Inicio	01/09/2025 09:00
Final	01/09/2025 11:00
Zona horaria	Guayaquil (-5:00)
Estado	Reservado
Descripción	Examen Habilitación de Vuelo por Instrumentos Avión (Presencial en las Instalaciones de la DGAC)
Ubicación	Instalaciones de la DGAC

Detalles del cliente

Nombre	Roberto Rodas
Dirección de E-mail	roberto_rodas117@yahoo.com
Número de teléfono	0984048424
Domicilio	Buenos Aires Oe1-53 y Av. 10 de Agosto

Enlace a la cita

<https://turnos.aviacioncivil.gob.ec/index.php/booking/reschedule/qjnw4AtGe3b>

Powered by Easy!Appointments | Dirección General de Aviación Civil

 Dirección General de Aviación Civil	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA DE TURNOS	Código: DTIC-MAN-004
		Versión: 1.0
		Página 12 de 14

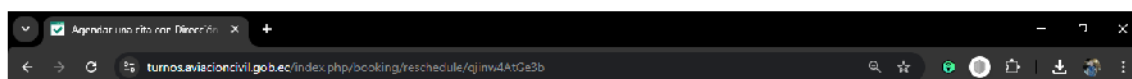
6.3. CANCELACIÓN DE LA CITA

En el caso que por cualquier motivo el usuario desea cancelar su cita, debe realizar el siguiente proceso:

El usuario tiene en su correo un link en el que puede cancelar la cita.

<https://turnos.aviacioncivil.gob.ec/index.php/booking/reschedule/qjinw4AtGe3b>

En el que si presiona en el enlace del correo le redireccionara a la siguiente pantalla:




En el que se muestra la siguiente leyenda:

Presione el botón "Cancelar" para eliminar la cita de la agenda de la empresa.

Presione el botón "Cancelar" para eliminar la cita de la agenda de la empresa.

 CANCELAR

Si da clic en le boton de cancelar cita le aparecera la siguiente pantalla con el mensaje:

Por favor, ingrese una razón para borrar la cita:

CANCELAR CITA

×

Por favor, ingrese una razón para borrar la cita:

CERRAR

CONFIRMAR

El usuario debe ingresar la razon por la que va a cancelar la cita:

CANCELAR CITA

×

Por favor, ingrese una razón para borrar la cita:

Cancelo la cita por motivo de calamidad doméstica.

CERRAR

CONFIRMAR

Depues de ingresar el motivo debe dar clic en el boton confirmar, y el sistema le muestra el siguiente mensaje:

✓

CITA CANCELADA

Su cita ha sido cancelada exitosamente

IR A LA PÁGINA PARA AGENDAR

Powered by [EasyAppointments](#)

El sistema genera un correo informando que se cancela la cita, el correo se envía automáticamente al correo del proveedor, al cliente que cancela la cita y a los administradores de la plataforma.


Reservas Aviacion Civil
 De: reservas@aviacioncivil.gob.ec
 Para: roberto_rodas117@yahoo.com


 mié, 27 de ago a las 9:07 a.m. ☆

Dirección General de Aviación Civil

Cita cancelada

Se eliminó esta cita de la agenda de la empresa.

Detalles de la cita

Servicio	Examen Habilitación de Vuelo por Instrumentos Avión
Proveedor	Licencias Quito
Inicio	01/09/2025 09:00
Final	01/09/2025 11:00
Zona horaria	Guayaquil (-5:00)
Estado	Reservado
Descripción	Examen Habilitación de Vuelo por Instrumentos Avión (Presencial en las Instalaciones de la DGAC)
Ubicación	Instalaciones de la DGAC

Detalles del cliente

Nombre	Roberto Rodas
Dirección de E-mail	roberto_rodas117@yahoo.com
Número de teléfono	0984048424
Domicilio	Buenos Aires Oe1-53 y Av. 10 de Agosto

Razón

Cancelo la cita por motivo de calamidad doméstica.

Powered by [Easy!Appointments](#) | Dirección General de Aviación Civil