

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	OTORGAMIENTO DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN DE RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y DESPACHO DE PASAJEROS
<b>Institución</b>	DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL
<b>Descripción</b>	<p>Trámite orientado a una compañía para que obtenga la autorización del servicio de atención, recepción y despacho de pasajeros, en los aeropuertos donde esté autorizado a realizar operaciones, que comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Recepción, Atención y Despacho de Pasajeros en counters (Vuelos regulares y/o especiales, vuelos no regulares y/o charters)</li><li>b. Recepción y atención de pasajeros especiales.</li><li>c. Manejo de sistemas de chequeo y reservas de pasajeros en counters.</li><li>d. Verificación de documentos para el abordaje para vuelos locales e internacionales.</li><li>e. Manejo de equipajes de mano y equipajes no acompañados.</li><li>f. Recepción y transporte de animales vivos.</li><li>g. Manejo de mercancías peligrosas y artículos prohibidos en equipaje de pasajeros.</li></ul>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Los beneficiarios que pueden acceder al trámite son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Compañías interesadas en brindar el servicio de atención, recepción y despacho de pasajeros, en los aeropuertos donde esté autorizado a realizar operaciones.</li><li>• Concesionarios aeroportuarios.</li><li>• Compañías aéreas.</li></ul> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Obtener autorización o permiso.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Carta de Autorización de atención, recepción y despacho de pasajeros</li><li>• Términos y condiciones</li></ul>

¿Qué necesito  
para hacer el  
trámite?

**Requisitos Generales:**

1. Solicitud de emisión, renovación o modificación de carta de autorización y/o documento de términos y condiciones.
2. Factura
3. Formularios Fase II:
  - Form.SA-03 (Aplicación)
  - Form.SA-04 (Designación equipo de trabajo Cía)
  - Escritura de Constitución
  - Póliza de seguros
4. Manuales de Procedimientos
5. Manual de Mercancías Peligrosas

## ¿Cómo hago el trámite?

### Trámite Presencial

1. Solicitar carta de autorización de actividad a brindar.
2. Pagar los derechos por certificación a través de transferencia o depósito directo en cuenta bancaria como lo determina el área de Recaudación de la DGAC.
3. Asistir a reunión de Orientación Inicial.
4. Presentar los documentos requeridos por la Autoridad.
5. Presentar Manuales para la actividad propuesta.
6. Brindar entrenamiento al personal técnico y operativo según el manual aceptado
7. Comunicar el cumplimiento de la instrucción
8. Solicitar la Inspección y Demostración.
9. Recibir las no conformidades encontradas en la inspección si existiera.
10. Realizar trabajos de levantamiento de NO CONFORMIDADES.
11. Recibir la carta de autorización para la actividad propuesta.

### Trámite en Línea:

1. Ingresar la solicitud a través del Formulario en Línea
2. Realizar el pago en línea (Botón de Pagos)
3. Asistir a reunión de Orientación Inicial.
4. Presentar los documentos requeridos por la Autoridad.
5. Presentar Manuales para la actividad propuesta.
6. Brindar entrenamiento al personal técnico y operativo según el manual aceptado
7. Comunicar el cumplimiento de la instrucción
8. Solicitar la Inspección y Demostración.
9. Recibir las no conformidades encontradas en la inspección si existiera.
10. Realizar trabajos de levantamiento de NO CONFORMIDADES.
11. Recibir la carta de autorización para la actividad propuesta.

Nota: Para mayor información acerca del trámite comunicarse al correo: [pablo.lomas@aviacioncivil.gob.ec](mailto:pablo.lomas@aviacioncivil.gob.ec)

### **Canales de atención:**

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux ([www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec)).

## ¿Cuál es el costo del trámite?

Tiene un Costo de \$ 400,00 No grava IVA.

Adicional la compañía debe cubrir costos de transportes, traslados y viáticos de los Inspectores para la fase de inspección y demostración

### ¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Presencial: Dirección General de Aviación Civil  
Quito: Buenos Aires OE1-53 y Av. 10 de Agosto  
(+593) 2 2947400 Ext. 4900 / 4911  
Guayaquil: Av. de las Américas y José Alavedra Tama  
(+593) 2 2947400 Ext. 2030 / 2031  
Horarios de atención:  
LUN - VIE  
08:00 - 16:30

### Base Legal

- [LOS REQUERIMIENTOS PARA LA EMISIÓN, RENOVACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN DE PARTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL, A LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO](#). Art. Capítulo I II III IV V.

### Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Dirección de Comunicación Institucional  
**Correo Electrónico:** [info@aviacioncivil.gob.ec](mailto:info@aviacioncivil.gob.ec)  
**Teléfono:** 022947400 ext. 5040

### Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	05	0	0
2026	04	0	0
2026	03	0	0
2026	02	0	0
2026	01	0	0
2025	12	0	0
2025	11	0	0
2025	10	0	0
2025	09	0	0
2025	08	0	1
2025	07	0	0

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2025	06	0	0
2025	05	0	0
2025	04	0	0
2025	03	0	0
2025	02	0	0
2025	01	0	0
2024	12	0	0
2024	11	0	0
2024	10	0	2
2024	09	0	0
2024	08	0	0
2024	07	0	1
2024	06	0	0
2024	05	0	0
2024	04	0	0
2024	02	0	0
2024	01	0	0
2023	12	0	0
2023	11	0	0
2023	10	0	0
2023	09	0	0
2023	08	0	0
2023	07	0	0
2023	06	0	0

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2023	05	0	0
2023	04	0	0
2023	03	0	0
2023	02	0	0
2023	01	0	0
2022	12	0	0
2022	11	0	0
2022	10	0	1
2022	09	0	1
2022	08	0	0
2022	07	0	1
2022	06	0	0
2022	05	0	0
2022	04	0	0
2022	03	0	0
2022	02	0	0
2022	01	0	0
2021	12	0	0
2021	11	0	0
2021	10	0	0
2021	09	0	0
2021	08	0	0
2021	07	0	0
2021	06	0	0

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2021	05	0	0
2021	04	0	0
2021	03	0	0
2021	02	0	0
2021	01	0	0
2020	12	0	0
2020	11	0	2
2020	10	0	2
2020	09	0	0
2020	08	0	0
2020	07	0	0
2020	06	0	2
2020	05	0	0
2020	04	0	0
2020	03	0	0
2020	02	0	0
2020	01	0	0
2019	12	0	0
2019	11	0	0
2019	10	0	0
2019	09	0	0
2019	08	0	0
2019	07	0	0
2019	06	0	0

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2019	05	0	0
2019	04	0	0
2019	03	0	0
2019	02	0	0
2019	01	0	0