

## **CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL MINISTERIO DE INDUSTRIAS Y PRODUCTIVIDAD Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL.**

Comparecen por una parte el Ministerio de Industrias y Productividad, legalmente representado por el Economista David Molina Molina, Ministro de Industrias y Productividad Encargado conforme Acuerdo Ministerial No. 13 059 de 21 de febrero del 2013, a quien en adelante se le denominará "Ministerio"; y, por otra parte, la Dirección General de Aviación Civil, legalmente representada por el Ingeniero Fernando López Guerrero, Director General de Aviación Civil, que para efectos de este convenio se le denominará "DGAC", los comparecientes convienen en celebrar el presente Convenio de Cooperación Interinstitucional, al tenor de las siguientes cláusulas:

### **CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

#### **1. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES**

##### **1.1. DEL MINISTERIO DE INDUSTRIAS Y PRODUCTIVIDAD.**

El Ministerio de Industrias y Productividad tiene como misión impulsar el desarrollo de las industrias básicas, intermedias, sector productivo industrial y terciario, artesanal y zonas de desarrollo económico, a través de la formulación y ejecución de políticas públicas, planes, programas y proyectos especializados, que incentiven la inversión y desagregación tecnológica y mejoramiento continuo de la productividad para promover la producción de bienes y servicios con alto valor agregado y de calidad, en armonía con el medio ambiente, que generen empleo digno y permitan su inserción en el mercado interno y externo.

Esta Cartera de Estado entre sus objetivos estratégicos están el incrementar las capacidades productivas para mejorar la productividad con énfasis en los sectores priorizados y promover la diversificación productiva para el desarrollo de industrias básicas y estratégicas con alto efecto multiplicador en la economía.

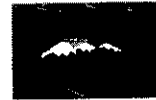
Dentro de este marco institucional general, la Dirección de Defensa del Consumidor tiene como misión promover los derechos y obligaciones de los consumidores mediante programas de capacitación y difusión, así como el fortalecimiento de las relaciones con entidades nacionales o internacionales de los consumidores.

##### **1.2. DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL.**

La Dirección General de Aviación Civil tiene como misión Administrar, Regular, Vigilar y Controlar la actividad aeronáutica garantizando la seguridad operacional.

Su visión se enfoca a ser una Institución altamente tecnificada que garantice la seguridad operacional y la calidad de los servicios aeronáuticos.

Sus objetivos institucionales son: 1) Promover la seguridad operacional alcanzando un nivel óptimo en la aviación civil del Ecuador, 2) Mejorar continuamente los sistemas internos y procesos organizacionales, y 3) Fomentar y regular el desarrollo de la aviación civil en el Ecuador.



Así mismo, la Dirección General de Aviación Civil, es el organismo técnico que controla la actividad aeronáutica civil y está llamada a ser la ejecutora de las políticas directrices y resoluciones impartidas por el Consejo Nacional de Aviación Civil. La ley la define como una entidad de derecho público, con personería jurídica y fondos propios.

### 1.3. ANTECEDENTES NORMATIVOS:

1.3.1. El Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores, mediante Decisión 539, establece una Mesa Andina de Trabajo sobre la Promoción y Protección de los Derechos del Consumidor como instancia consultiva dentro del marco del Sistema Andino de Integración para promover la activa participación de las instituciones, públicas y privadas, vinculadas con la defensa de los derechos del consumidor en los Países Miembros de la Comunidad Andina, en los procesos de concertación social y de toma de decisiones de la integración subregional en las áreas de su interés. En el marco del ejercicio de la Presidencia Pro-Tempore de la Comunidad Andina de Naciones por parte del Ecuador, el Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO), asumió la presidencia de la Mesa Andina de Trabajo sobre la Promoción y Protección de los Derechos del Consumidor para el período 2012-2013.

1.3.2. La Mesa Andina de Trabajo sobre la Promoción y Protección de los Derechos del Consumidor, en su VI Reunión ordinaria, aprobó el programa de difusión de derechos de pasajeros andinos, por lo cual se llevará a cabo la VIII Reunión ordinaria, de manera presencial el día 4 de marzo del 2013, mientras que los días 5 y 6 de marzo del 2013, se desarrollará un Ciclo de Conferencias, en donde se difundirá el programa "**Los pasajeros andinos conocen sus derechos**" en el Ecuador.

1.3.3. La reunión tratará de varios temas de interés para la región e incluirá el **desarrollo de un plan piloto que iniciará en Ecuador** y que requiere la participación de la Dirección General de Aviación Civil.

1.3.4. El Art. 226 de la Constitución del Ecuador establece que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal 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. En el mismo sentido el Art. 227 establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

1.3.5. El artículo 52 de la Constitución del Ecuador establece el derecho de las personas a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

1.3.6. De igual forma el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, establece que son derechos fundamentales del consumidor entre otros los siguientes: el derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos,



incluyendo los riesgos que pudieren presentar; el derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales; el derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reaparición de su lesión; el derecho a la protección de la vida, salud, y seguridad en consumo de bienes y servicios, el derecho a la satisfacción de las necesidades fundamentales así como el derecho la reparación e indemnización por daños y perjuicios; el derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos que conduzcan a la adecuada prevención y sanción así como el derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales con el fin de hacer efectivos sus derechos fundamentales como consumidor.

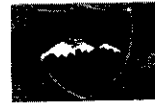
1.3.7. De acuerdo a lo establecido en el Artículo Final del Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor el Ministerio de Industrias y Productividad es el encargado de la ejecución de dicho Reglamento. Los Acuerdos Ministeriales del MIPRO No. 09 452 (Registro Oficial Edición Especial 53, 15-VII-2010) y No. 10-356 (Registro Oficial 269, 1-IX-2010) establecieron como misión de la Dirección de Defensa del Consumidor del Ministerio de Industrias y Productividad, la promoción de los derechos y obligaciones de los consumidores mediante programas y proyectos que garanticen la aplicación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

1.3.8. La Mesa Andina de Consumidores busca destacar la PREPARACIÓN DE UN DOCUMENTO TÉCNICO SOBRE LOS FUNDAMENTOS O PARÁMETROS DEL PROGRAMA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN EL ECUADOR, la defensa de los derechos del consumidor como herramienta fundamental para contribuir al desarrollo de las capacidades y potencialidades productivas y de los servicios prestados en la Comunidad Andina, así como para asegurar que no se lesionen los intereses de los pasajeros aéreos de la Subregión, a través del abuso de las posiciones dominantes de mercado o de otras prácticas comerciales desleales.

1.3.9. En vista de la amplia normativa legal vigente y de la relevancia para la ciudadanía que reconozca la prestación de servicios de transporte aéreo, la actual Presidencia (Ministerio de Industrias y Productividad) de la Mesa Andina de Consumidores ha visto la necesidad de realizar actividades puntuales para difundir los derechos de los pasajeros intracomunitarios, con el objeto de que cuenten con una información adecuada y actualizada; mediante la ejecución del programa "**Los pasajeros andinos conocen sus derechos**", que tiene entre sus principales objetivos, dar a conocer a los pasajeros andinos, el contenido de los derechos que garantiza la Decisión CAN 619, y otras 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.

#### CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETIVO

El presente Convenio tiene por objeto el establecimiento de mecanismos de cooperación interinstitucional entre entidades Gubernamentales con el fin de promover y garantizar la aplicación de los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios establecidos en la Constitución, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor su Reglamento y la Ley de Aviación Civil.



### **CLÁUSULA TERCERA: PROCEDIMIENTOS DE EJECUCIÓN**

Para la ejecución del presente Convenio de Cooperación Interinstitucional, "**LOS PASAJEROS ANDINOS CONOCEN SUS DERECHOS**", las partes observarán los siguientes lineamientos:

- Nombrar un representante de cada organización quien será el responsable de dar seguimiento y cumplimiento de los compromisos adquiridos, y de las acciones que permitan la efectividad en el cumplimiento objetivo del convenio.
- La ejecución de proyectos y/o acciones concretas como eventos de capacitación y de difusión de los derechos y obligaciones de los usuarios en el transporte aéreo en la Comunidad Andina; así como, los aspectos relativos a formas de participación, obligaciones de cada parte, contribuciones técnicas, de recursos humanos y/o logísticos, serán establecidas en el procedimiento adoptado para cada acción concreta. Dicho acuerdo deberá plasmarse por escrito y contar con la aprobación de los responsables designados por las Partes.
- Las acciones específicas podrán desarrollarse con la participación de otras entidades públicas o privadas cuyos objetivos sean compatibles con los de las partes en materia de defensa de los derechos de los consumidores.

### **CLÁUSULA CUARTA: COMPROMISOS DE LAS PARTES**

**4.1. El Ministerio Industrias y Productividad se compromete a través de la Dirección de Defensa del Consumidor a:**

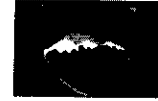
**4.1.1.** Realizar campañas masivas de información y difusión, capacitando a los usuarios andinos que hacen uso del servicio de transporte aéreo a nivel nacional, con el propósito de exigir se respeten sus derechos y obligaciones, de conformidad a la disponibilidad de recursos del Ministerio.

**4.1.2.** Establecer metodologías para capacitar a los operadores aéreos y personal auxiliar de estas empresas, respecto de las obligaciones que exigen la Constitución de la República, Acuerdos Internacionales, y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y su Reglamento General, para fomentar una cultura de atención a la ciudadanía respetando los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.

**4.1.3.** Cooperar con la Dirección General de Aviación Civil para la generación de políticas públicas en materia de calidad y servicio al cliente, mediante el suministro e intercambio de información, entre otras formas.

**4.2. La DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL se compromete a:**

**4.2.1.** Establecer metodologías para capacitar a los operadores aéreos y personal auxiliar de estas empresas, respecto de las obligaciones que exigen la Constitución de la República, Acuerdos Internacionales, y Codificación de la Ley de Aviación Civil, para fomentar una cultura de atención a la ciudadanía, respetando los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.



**4.2.2.** Procurar y coadyuvar en el conocimiento de los usuarios sobre la adhesión del Ecuador al CONVENIO PARA LA UNIFICACIÓN DE CIERTAS REGLAS PARA EL TRANSPORTE AEREO INTERNACIONAL de la OACI, normativa a través de la cual se reconoce la importancia de asegurar la protección de los intereses de los usuarios del transporte aéreo internacional.

**4.2.3.** Difundir la Cartilla del Usuario Andino en base a la DECISION 619 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.

**4.2.4.** Divulgar normativa sobre obligaciones y deberes de los Operadores de Servicios Aeroportuarios, expedida mediante Resolución DGAC 058/2008.

**4.2.5.** Prestar las facilidades y coadyuvar con la organización de programas de capacitación en materia de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento, a los servidores de la Dirección General de Aviación Civil, a nivel nacional, así como a otros actores que tengan relación con el tema.

#### **CLÁUSULA QUINTA: PLAZO**

El presente Convenio tendrá una duración de dos años contados a partir de la fecha de la suscripción del mismo, y no se prorrogará automáticamente por el mismo período, a menos que mediante aviso formal, emitido por escrito con 30 días de anticipación al vencimiento del período correspondiente, se notifique el deseo expreso de prorrogar el plazo de vigencia por cualquiera de las partes.

Una vez concluido el Convenio, las partes realizarán una evaluación mutua de su cumplimiento y, procederán a suscribir un acta, en la que se dejará constancia de las actividades realizadas y las recomendaciones procedentes en la búsqueda de las mejores alternativas de solución a los problemas que pudieren quedar pendientes.

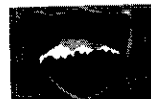
#### **CLÁUSULA SEXTA.- IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONVENIO:**

Para monitorear y garantizar el cabal cumplimiento de los compromisos señalados en el presente instrumento, el Ministerio de Industrias y Productividad designa como representante del Comité de Seguimiento a la Directora de Defensa del Consumidor de la Subsecretaría de Calidad; y, por la Dirección General de Aviación Civil designan a la Coordinadora de Transporte Aéreo, que serán los encargados de notificar a sus máximas autoridades respecto del avance y cumplimiento de las obligaciones suscritas.

Se aclara que la delegación no es a título personal, sino en relación a las funciones que ejecutan los citados funcionarios, por lo que en caso de ausencia temporal o definitiva de los mismos, su reemplazo temporal o definitivo, asumirá sin trámite adicional las funciones de delegación.

#### **CLÁUSULA SÉPTIMA.- MODIFICACIONES:**

En cualquier momento, las partes podrán modificar el contenido del presente Convenio de Cooperación Interinstitucional, siempre que no se altere el objeto del mismo, que



exista consentimiento mutuo y se lo haga a través de una adenda que obligará a las partes a su cumplimiento, a partir de la suscripción del mismo.

#### **CLÁUSULA OCTAVA.- PROPIEDAD Y USO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL:**

Las partes se comprometen a utilizar por igual, las imágenes institucionales de cada una de las partes suscriptoras, en eventos y actividades que se realicen con motivo de la ejecución del presente Convenio.

Para tal efecto la Dirección General de Aviación Civil observará las siguientes instrucciones en relación al uso de la imagen del Ministerio de Industrias y Productividad:

- Los logos de ambas instituciones deben colocarse siempre que se origine cualquier tipo de difusión sobre el objeto del presente convenio.
- Los boletines de prensa antes de difundirse, deben ser revisados por las partes.
- En todos los actos que se desarrollen y organicen sobre el tema deben colocarse los logos (activación de marca) de ambas Instituciones de manera equitativa.
- En caso de intervención de las máximas autoridades por protocolo el/la Ministro/a deberá intervenir al final del acto público.
- No podrá organizarse ningún tipo de acto o evento al respecto sin la aprobación de las ambas partes.
- Todas las comunicaciones que se originen deben incluir el nombre del Ministerio de Industrias y Productividad.

#### **CLÁUSULA NOVENA.- RESPONSABILIDAD PARA TERCEROS:**

Las partes están exentas de asumir responsabilidad con terceros, reclamos o indemnización alguna que pudiera sugerir o derivarse de las acciones ejecutadas por una de las partes signatarias en la ejecución del Convenio de Cooperación Interinstitucional.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA.- RELACIÓN LABORAL:**

Por la naturaleza del presente Convenio de Cooperación Interinstitucional, ninguna de las partes adquiere relación laboral de ningún tipo, ni dependencia respecto del personal de la otra institución que trabaje en la ejecución o aplicación de este Convenio.

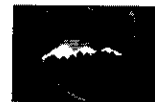
#### **CLÁUSULA UNDÉCIMA.- TERMINACIÓN DEL CONVENIO:**

El presente convenio podrá darse por terminado por una de las siguientes causas:

11.1.- Por cumplimiento del objeto del Convenio;

11.2.- Incumplimiento manifiesto de una de las partes, en el desarrollo de sus obligaciones o de los acuerdos que se suscriban. En caso de incumplimiento por cualquiera de los suscriptores de este instrumento a alguna de las obligaciones que se generen a la firma de este convenio, la o las parte/s afectada/s notificarán sobre este incumplimiento a su contraparte a fin de que lo cumpla o justifique debidamente, si no

*[Handwritten signatures and initials]*



cumpliere o no justificare su incumplimiento, la parte afectada podrá terminar en forma anticipada el convenio; de todo lo cual se dejará constancia por escrito.

**11.3.-** Mutuo acuerdo de las partes, en cuyo caso se dejará constancia de lo ejecutado, en un acta a suscribirse entre las partes.; y,

**11.4.-** Constituye una causal de terminación por mutuo acuerdo, la fuerza mayor o caso fortuito de conformidad con lo establecido en la ley, que hicieran imposible continuar con la ejecución del presente instrumento, para lo cual, la parte afectada notificará en el término de cuarenta y ocho (48) horas a la otra parte la suspensión de actividades hasta que hayan superado las causas que motivaron el caso fortuito o fuerza mayor. En caso de que la suspensión se produjera por más de 30 días plazo, se dará por terminado de mutuo acuerdo el presente Convenio.

La terminación del Convenio no libera de responsabilidad a las partes respecto del cumplimiento de las obligaciones que se hubieren generado en base a la firma del presente convenio, hasta el momento de su terminación.

#### **CLÁUSULA DUODÉCIMA.- CONTROVERSIAS:**

Tratándose de un Convenio de Cooperación Interinstitucional, toda divergencia o controversia respecto de la interpretación, cumplimiento o ejecución del mismo, será sometida a un arreglo en forma directa y amistosa, mediante procedimientos de amigable composición, a través de los representantes de las instituciones para el Convenio, en un lapso no mayor a treinta días calendario, contados a partir de la notificación de cualquiera de ellas, señalando la divergencia o controversia surgida.

En caso de no lograrse una solución directa a la divergencia surgida, los máximos personeros de cada entidad serán los competentes para viabilizar el correspondiente, acuerdo o arreglo a la controversia. En caso de permanecer las discrepancias y de no ser factible un arreglo, de forma automática e inmediata se dará por concluido el presente convenio con una sola notificación de cualquiera de las partes, sin que esto implique indemnización alguna.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- DOCUMENTOS HABILITANTES.**

Se adjunta como documentos habilitantes, aquellos que sustentan la calidad en la que comparecen los suscriptores de este instrumento, que a continuación se detalla:

- 13.1.** Copia certificada del Acuerdo No. 13 059 de 21 de febrero de 2013;
- 13.2.** Copia certificada del nombramiento del Director General de Aviación Civil

#### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- DOMICILIO Y NOTIFICACIONES**

Para cualquier comunicación o notificación a que hubiere lugar, y para todos los efectos de este convenio, las partes convienen fijar su domicilio en la ciudad de Quito en las direcciones que se indican a continuación:

**Ministerio de Industrias y Productividad**  
Av. Yanez Pinzón N. 26-12 y Colón,  
Edif. RIGEL, Piso 4  
Telf.: + (593 2) 3948 760



[www.mipro.gob.ec](http://www.mipro.gob.ec)  
Quito - Ecuador

**Dirección General de Aviación Civil**  
Calle Buenos Aires OE1-53 y 10 de Agosto  
Edificio Aviación Civil Piso 11  
+(593 2) 2 521 114  
[www.dgac.gob.ec](http://www.dgac.gob.ec)  
Quito - Ecuador

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- ACEPTACIÓN Y DECLARACIÓN:**

Las partes declaran aceptar en su totalidad y de manera expresa, el contenido de las cláusulas establecidas en el presente instrumento, por haber sido elaborado en seguridad de los intereses institucionales que representan; y, declaran estar de acuerdo en el contenido de todas y cada una de las cláusulas precedentes a cuyas estipulaciones se someten Ejecutarías en el ámbito de su competencia.

Para constancia y conformidad de lo expuesto, las partes proceden a suscribirlo por triplicado, en ejemplares de igual tenor y valor cada uno, en la ciudad de Quito a

28 FEB. 2013

ECON. DAVID MOLINA MOLINA  
MINISTRO DE INDUSTRIAS Y PRODUCTIVIDAD ENCARGADO

ING. FERNANDO LÓPEZ GUERRERO  
DIRECTOR GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL