

**Actuación ante imposibilidad
de emisión documento digital
por parte de un administrado
de la Dirección de Seguridad de
Aeronaves**



REGISTRO DE EDICIONES		
EDICIÓN	Fecha de APLICABILIDAD	MOTIVO DE LA EDICIÓN DEL DOCUMENTO
01	28/03/2023	Edición inicial
02	05/05/2023	Se revisan los buzones aplicables de Aeronavegabilidad Inicial y Aeronavegabilidad Continuada
03	24/01/2025	Actualización buzones
04	29/10/2025	Se añaden los formatos de Certificados de revisión de la Aeronavegabilidad Nacional.
05	29/05/2026	Actualización de correo.
06	Desde publicación	Se incluyen los buzones de email de las Oficinas de Seguridad en Vuelo en el apartado 4 Buzones Unidades de AESA.

REFERENCIAS	
CÓDIGO	TÍTULO
AC-ARC-P01-F15b	ARC CERTIFICADO REVISIÓN DE LA AERONAVEGABILIDAD – EMITIDO POR CAMO/CAO, APÉNDICE III DEL ANEXO I (PARTE M)
AC-ARC-P01-F15c	ARC CERTIFICADO REVISIÓN DE LA AERONAVEGABILIDAD – APÉNDICE IV DEL ANEXO VB (PARTE ML)
AESA 15b	CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA AERONAVEGABILIDAD NACIONAL
AESA 15c	CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA AERONAVEGABILIDAD NACIONAL
AESA N15b	CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA AERONAVEGABILIDAD NACIONAL
DSA-INTE-ITR01	IT ACTUACIÓN ANTE IMPOSIBILIDAD DE EMISIÓN DOCUMENTO DIGITAL DESDE DSA

LISTADO DE ACRÓNIMOS	
ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN
ACAM	AIRCRAFT CONTINUING AIRWORTHINESS MONITORING
AOC	TRANSPORTE AÉREO COMERCIAL
ARC	CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA AERONAVEGABILIDAD
CA	COORDINACIÓN AERONAVEGABILIDAD
CAT	TRANSPORTE AÉREO COMERCIAL
CAMO	ORGANIZACIÓN DE GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE AERONAVEGABILIDAD
CAO	ORGANIZACIÓN DE AERONAVEGABILIDAD COMBINADA
CAU	CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO
COA	COORDINACIÓN DE OPERACIONES AÉREAS
COAA	COORDINACIÓN DE OPERACIONES AÉREAS Y AERONAVEGABILIDAD
DSA	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD DE AERONAVES

DOCUMENTOS DEPENDIENTES	
CÓDIGO del DOCUMENTO	TÍTULO
DSA-INTE-GU01-F01	Seguimiento Discrepancias
DSA-INTE-GU01-F02	Listado de matrículas AOC
DSA-INTE-GU01-F03	Listado de matrículas COE
DSA-INTE-GU01-F04	Listado de matrículas CAMO/CAO



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	5
2.	OBJETO Y ALCANCE	5
3.	PAUTAS A SEGUIR	5
3.1.	Instrucciones generales	5
3.1.1.	<i>Escenario 1: el interesado tiene el formato</i>	6
3.1.2.	<i>Escenario 2: el interesado no tiene el formato</i>	6
3.2.	Presentación de documentación electrónica	6
4.	BUZONES UNIDADES DE AESA	7
5.	MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DEPENDIENTES Y FORMATOS	9

1. INTRODUCCIÓN

El proceso de cambio hacia la Administración electrónica ha ido sustituyendo progresivamente la documentación en papel y los procesos de presentación de la misma a través de registros físicos por un entorno de documentación digital, donde los interesados se relacionan con la Administración, en nuestro caso, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), a través de una sede electrónica.

En este nuevo escenario, es necesario abordar aquellas situaciones en las que el interesado no puede completar su trámite online a través de la Sede electrónica de AESA, para establecer vías alternativas.

2. OBJETO Y ALCANCE

El objeto de esta guía es establecer indicaciones sobre cómo abordar las situaciones en las que no es posible terminar un proceso de presentación electrónica de los documentos del ámbito de la Dirección de Seguridad de Aeronaves (DSA) que se citan en este procedimiento.

3. PAUTAS A SEGUIR

3.1. Instrucciones generales

El interesado, ante una incidencia informática que no le permita firmar y/o presentar documentación electrónica a través de la Sede electrónica de AESA, deberá:

1. Reportar la incidencia por correo electrónico al buzón del Centro de Atención al Usuario (CAU), cau.aesa@seguridadaerea.es, incluyendo información detallada sobre lo que se estaba intentando realizar y sobre los errores encontrados, tratando que esta información sea lo más detallada posible, para evitar que desde el CAU de primer nivel tengan que contactar requiriendo más información.
2. Si los sistemas encargados de la gestión de incidencias están funcionando correctamente, el usuario recibirá un correo en el que se le indicará que se ha recibido la incidencia y se le asignará un código identificativo de esta. Téngase en cuenta que, si alguno de los sistemas principales está fallando, habrá muchos usuarios que estén reportando errores y eso podría afectar al tiempo de respuesta del CAU.
3. Si el personal a cargo de la gestión de la incidencia necesitase más información, contactará con el usuario a través del correo electrónico utilizado para abrir la incidencia.
4. Si el usuario no recibe notificación del CAU de que la incidencia esté resuelta, de modo que persiste la imposibilidad de emitir electrónicamente el documento¹, al punto de

¹ En caso de experimentar errores repetidos, se recomienda acceder a la página principal de la Sede Electrónica de AESA (<https://sede.seguridadaerea.gob.es/sede-aesa/>) para comprobar que no haya un mensaje de mantenimiento o de error conocido. Se recomienda también acceder a la página principal del procedimiento que esté fallando para comprobar que no haya mensajes como los anteriormente indicados.

comprometer el ejercicio de la actividad que requiere la presentación previa de dicho documento, como medida alternativa podrá procederse como se indica en los siguientes subapartados.

3.1.1. Escenario 1: el interesado tiene el formato

El interesado ha podido realizar parcialmente el trámite online, pero no firmarlo y/o presentarlo con éxito, es decir, tiene el formato cumplimentado y puede descargarlo de la aplicación.

3.1.2. Escenario 2: el interesado no tiene el formato

En este escenario, el interesado no ha podido obtener el formato firmado de la aplicación.

Anexo a este procedimiento pueden encontrarse los formatos siguientes;

- Formato **DSA-INTE-GU01-F01**, de seguimiento de discrepancias, común a los ámbitos de trabajo de la Dirección de Seguridad de Aeronaves.
- Formato **DSA-INTE-GU01-F02**, de Listado de matrículas AOC.
- Formato **DSA-INTE-GU01-F03**, de Listado de matrículas COE.
- Formato **DSA-INTE-GU01-F04**, de Listado de matrículas CAMO/CAO.
- Formatos ARC:
 - o **AC-ARC-P01-F15B**, de Certificado de Revisión de Aeronavegabilidad.
 - o **AC-ARC-P01-F15C**, de Certificado de Revisión de Aeronavegabilidad.
 - o **AESA N15b**, de Certificado de Revisión de Aeronavegabilidad Nacional.
 - o **AESA 15b**, de Certificado de Revisión de Aeronavegabilidad Nacional.

En el caso de los ARC:

- Las prórrogas deberán ser firmadas sobre el ARC previo.
- Para las emisiones de nuevos ARC se usará el formato ARC correspondiente: **AC-ARC-P01-F15B** (EASA ARC 15b para Parte M), **AC-ARC-P01-F15C** (EASA ARC 15c para Parte ML), **AESA 15b** (no EASA por operación exclusiva según RD 750/2014) o **AESA N15b** (no EASA por tipo de aeronave: AFIS, ULM, históricos, etc.).

Para el resto de formatos que se desee presentar, deberán solicitarlo vía email a las direcciones indicadas en el escenario 1 (apartado 3.1.1) de este procedimiento, según la Unidad de AESA que corresponda.

3.2. Presentación de documentación electrónica

El formato deberá ser firmado con una firma electrónica válida y presentado por un medio alternativo válido para la presentación de documentación electrónica ante la administración, esto es, Registro Electrónico AESA/Registro AGE y, **adicionalmente**, se deberá enviar un correo electrónico al buzón correspondiente de la Unidad de AESA según se indica en el apartado 4 de la guía, indicando en el mismo la referencia a la incidencia aportada por el CAU y la justificación de urgencia en la que basa el uso de este procedimiento alternativo.

- Se considerará como fecha de emisión del documento la fecha de firma del mismo.
- **Deberá procederse a la emisión estándar del documento electrónico a la mayor brevedad, en cuanto sea posible técnicamente. Esto no aplica en el caso de ARC.**
- Para aquellos documentos para los que se prevea una fecha de vigencia de dicho documento, será la que se indique en el correspondiente apartado de esta guía.
- El documento alternativo presentado por el administrado deberá ser registrado en la unidad correspondiente como evidencia. La unidad hará seguimiento de que efectivamente el administrado emite el documento electrónico una vez subsanada la incidencia.
- En estas situaciones, a efectos de contabilización de plazos, se considerará el más favorable para el administrado.

4. BUZONES UNIDADES DE AESA

- Operaciones:

- cat.aesa@seguridadaerea.es - Comunicaciones relativas al Anexo de Matrículas y a la Gestión de discrepancias de Operadores CAT de avión (AOC-A).
- helicoptero-ta.aesa@seguridadaerea.es - Comunicaciones relativas al Anexo de Matrículas y a la Gestión de discrepancias de Operadores CAT de helicóptero (AOC-H).
- coe.aesa@seguridadaerea.es - Comunicaciones relativas al Anexo de Matrículas y a la Gestión de discrepancias de Operadores Especiales (COE).
- spo-crossborder.aesa@seguridadaerea.es - Comunicaciones relativas a la Declaraciones y a la Gestión de discrepancias de Operadores SPO.
- ncc.aesa@seguridadaerea.es - Comunicaciones relativas a las Declaraciones y a la Gestión de discrepancias de Operadores NCC.
- globos.aesa@seguridadaerea.es - Comunicaciones relativas a la Declaraciones y a la Gestión de discrepancias de Operadores de Globos.
- aviaciongeneral.aesa@seguridadaerea.es - Comunicaciones relativas a las Declaraciones y a la Gestión de discrepancias de Operadores de Planeadores; a las Declaraciones de conformidad aeronáutica necesarias para la realización de demostraciones aéreas civiles según RD 1919/2009; y a la Publicación de NOTAM para actividades de Aviación General y Deportiva en Espacio Aéreo Controlado; a la Suspensión de Limitaciones Operativas.
- sobrevuelos.aesa@seguridadaerea.es - Comunicaciones relativas a la Declaración Responsable para operar en España con ULM, aeronaves históricas y de construcción por aficionados matriculadas en otros Estados.
- elt.aesa@seguridadaerea.es - Comunicaciones relativas al registro de ELTs (Emergency Locator Transmitter).
- mel.aesa@seguridadaerea.es - Comunicaciones relativas a MEL.

- **Aeronavegabilidad inicial:**

- poa-doa.aesa@seguridadaerea.es - Comunicaciones relativas a la Gestión de discrepancias de Organizaciones POA.

- **Aeronavegabilidad continuada:**

- aesa.parte147@seguridadaerea.es - Comunicaciones relativas a la gestión de discrepancias de las organizaciones Parte 147.
- programant.aesa@seguridadaerea.es - Comunicaciones relativas a la gestión de discrepancias de las aprobaciones de los programas de mantenimiento.
- En los siguientes casos:
 - Comunicaciones relacionadas con la gestión de discrepancias ARC;
 - Comunicaciones relacionadas con la gestión de discrepancias ACAM;
 - Comunicaciones relativas al Anexo de Matrículas Parte CAMO y a la gestión de discrepancias de Parte CAMO;
 - Comunicaciones relativas al Anexo de Matriculas Parte CAO y a la Gestión de discrepancias Parte CAO;
 - Comunicaciones relativas a la gestión de discrepancias de Organizaciones Parte 145

Se deberán dirigir a la Unidad de supervisión encargada del expediente o de la organización correspondiente:

- DAEA: smga.aesa@seguridadaerea.es
- OSV 1: osv1.aesa@seguridadaerea.es
- OSV 2: osv2.aesa@seguridadaerea.es
- OSV 3: osv3.aesa@seguridadaerea.es
- OSV 4: osv4.aesa@seguridadaerea.es
- OSV 6: osv6.aesa@seguridadaerea.es
- OSV 7: osv7.aesa@seguridadaerea.es
- OSV 8: osv8.aesa@seguridadaerea.es

- **Registro de Matrículas:**

- rmac.aesa@seguridadaerea.es - Comunicaciones relativas a la solicitud de matrículas, incluyendo también matrículas de UAS/drones certificados.

- **División UAS:**

- drones.aesa@seguridadaerea.es - Comunicaciones relativas al registro de operador de UAS y demás trámites administrativos relaciones con operaciones de UAS tanto EASA como no EASA, a la Gestión de discrepancias de las inspecciones de supervisión o de control normativo de operadores de UAS, a la Gestión de aeronaves UAS y de la tecnología de los UAS (buzón de operaciones de drones).



- formaciondrones.aesa@seguridadaerea.es - Comunicaciones relativas a los cursos y exámenes de piloto a distancia, declaraciones de entidades reconocidas y de operadores de UAS que imparten formación y demás trámites administrativos relacionados con formación de pilotos a distancia, y Gestión de discrepancias de las inspecciones de control normativo de entidades reconocidas (buzón de formación de drones).

5. MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DEPENDIENTES Y FORMATOS

Los formatos pertenecientes a esta guía se podrán modificar de forma independiente, las aprobaciones de dichos formatos se validarán firmándolos por JCOAA o superior jerárquico.