Dirección General de Aeronáutica Civil - Chile
Carta de Compromiso

Quiénes Somos

La Dirección de Aeronáutica Civil es un organismo publicado regido por la Ley N° 16.752. cuya misión es normar y fiscalizar la actividad aérea que se desarrolla dentro del espacio aéreo controlado por Chile y aquella que ejecutan en el extranjero empresas aéreas nacionales; desarrollar la infraestructura aeronáutica en el ámbito de su competencia; y otorgar servicios de excelencia de seguridad operacional, seguridad de aviación, navegación aérea y meteorología, para la operación del Sistema Aeronáutico en forma segura y eficiente.

Acceso al Servicio

Contamos con una oficina de información reclamos y sugerencias virtual, situada en el sitio web WWW.DGAC.GOB.CL como también oficinas presenciales distribuidas en los principales aeropuertos y aeródromos del país cuyo horario de atención es:

lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas

viernes de 8:30 a 16:30 horas

Con excepción de las siguientes unidades que atienden de lunes a jueves de 8:00 a 17:00 horas, y los días viernes de 8:00 a 16:00 horas:Departamento de Aeródromos y Servicios Aeronáuticos – Aeropuerto Arturo Merino Benítez, Pudahuel, Santiago – Museo Nacional Aeronáutico y del Espacio – Aeródromo Desierto de Atacama, Atacama – Aeródromo Santo Domingo, Santo Domingo – Aeródromo Cañal Bajo, Osorno – Aeródromo Balmaceda, Balmaceda.

También puede comunicarse en forma escrita enviando la documentación a Av. Miguel Claro N° 1314, Providencia, Santiago o al siguiente correo electrónico: REGISTRATURA@DGAC.GOB.CL

Estamos Comprometidos con:

- El Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional.
- El Sistema de Gestión de la Seguridad de Aviación.
- El enfoque basado en procesos, velando por su mejora continua.
- La Gestión de Riesgos.
- La Seguridad y Salud en el Trabajo.
- La Seguridad de la Información.
- El Medio Ambiente.

Nuestros Productos Estratégicos son:

- Normativa.
- Fiscalización.
- Servicios Aeronáuticos.

Sus Derechos Ante la DGAC:

- Recibir un trato digno, respetuoso y no discriminatorio.
- Obtener información de la DGAC, así como los servicios que presta a sus usuarios y funcionarios.
- Recibir una atención oportuna, transparente y de calidad.
- Conocer la identidad de funcionaria y/o funcionario que lo atiende.
- Conocer los mecanismos de consultas, reclamos, quejas, y respuesta institucional.
- Exigir claridad en los procedimientos y recibir información sobre el estado de su caso.
- Presentar sus requerimientos, consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en los espacios de atención habilitados (oficina de partes o portal OIRS).
- Conocer el estado de su requerimiento.
- Mantener la confidencialidad de la información de su requerimiento y proteger sus datos personales.
- Respuesta a las solicitudes en el plazo de 10 días hábiles contado desde su presentación o de 20 días hábiles contado desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse.
- Es obligación de la DGAC, entregar información pública que solicite en un plazo de 20 días hábiles, prorrogables por 10 días hábiles (ley 20.285, acceso a la información pública), excepto que afecte: el debido cumplimiento de nuestras funciones, los derechos de las personas, la seguridad y/o el interés de la nación.

Sus Deberes Ante la DGAC:

- Tratar con respeto y dignidad a los funcionarios de la DGAC.
- Solicitar en forma oportuna los documentos y/o servicios requeridos.
- Realizar peticiones concretas, fundadas y fidedignas.
- Aportar la documentación necesaria para la gestión de su solicitud o reclamo.
- Respetar los horarios de atención y plazos de tramitación, según la vía de ingreso que se utilice.

Últimos Mecanismos de Reclamo

- Carta al jefe superior del servicio, enviada a Av. Miguel Claro N°1314, Providencia, Santiago.
- Contacto con la Comisión Defensora Ciudadana.
- Contacto con el Consejo para la Transparencia.

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL
DIRECTOR GENERAL

CARLOS MADINA DÍAZ
General de Aviación
DIRECTOR GENERAL