

CARTA DE COMPROMISOS



QUIÉNES SOMOS

La **DIRECCION GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL (DGAC)** es un organismo público regido por la Ley N° 16.752, cuya misión consiste en normar y fiscalizar las actividades aéreas que se realizan en el espacio aéreo controlado por Chile y las que ejecutan usuarios nacionales en el extranjero; con el propósito de permitir una actividad aérea segura, eficiente y sustentable, contribuyendo al desarrollo nacional.

QUÉ HACEMOS

LOS SERVICIOS A LOS CUALES USTED TIENE ACCESO

- Servicios Aeroportuarios
- Servicios de Navegación Aérea
- Servicios de Seguridad Operacional
- Servicios de Meteorología
- Normativa Aeronáutica, Meteorológica y Ambiental.
- Servicios de Comunicación e Información a Usuarios y Servicios de Difusión del Patrimonio Histórico Aeronáutico

CUÁL ES NUESTRO COMPROMISO

- Aplicar y mantener un sistema de certificación y de vigilancia continua, con el propósito de garantizar altos estándares de seguridad que permitan que las operaciones aéreas se desarrollen en el marco de seguridad operacional requerido.
- La mitigación de los riesgos operacionales en cada uno de los niveles de gestión institucional.
- Tramitar las solicitudes con el máximo celo y en conformidad a los plazos establecidos en la Ley 19.880, de manera ágil, eficaz y proactiva.
- Certificar y habilitar los aeródromos; autorizar a los operadores aéreos nacionales y extranjeros; otorgar las licencias aeronáuticas y certificar los centros de mantenimiento aeronáutico, una vez que el ciudadano y ciudadana cumpla con los requisitos respectivos.
- Informar, orientar y tramitar todas las solicitudes ciudadanas de competencia de la DGAC (Ley 19.880) en un plazo no superior a 10 días hábiles y aquellos requerimientos de información sobre "Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la información de la Administración del Estado" (Ley N° 20.285) en un plazo no superior a 20 días hábiles; en forma cordial y expedita, sin distinción de raza, edad, sexo, condición física o social.

CUÁLES SON SUS DERECHOS ANTE LA DGAC

- Recibir trato respetuoso y cordial
- Identificar a la persona responsable de la tramitación
- Acceder a información sobre el estado de su trámite y el servicio.
- Exigir confidencialidad y presentar sólo documentación necesaria.
- Exigir el cumplimiento de los plazos.
- Expresar sugerencia y reclamos.

CUÁLES SON SUS DEBERES ANTE LA DGAC

- Tratar a los funcionarios que lo atienden con respeto, cortesía y deferencia.
- Aportar los antecedentes necesarios para la gestión de su solicitud.
- Respetar los horarios y procedimientos de atención establecidos.
- Realizar peticiones concretas, fundadas y fidedignas.

INSTANCIAS EN QUE SE AGOTAN LOS MECANISMOS DE RECLAMO

- A través del Jefe Superior del Servicio, por medio de carta dirigida a Miguel Claro N°1314, Providencia, Santiago.
- A través de la Comisión Defensora Ciudadana.
- A través del Consejo de la Transparencia.

EL DIRECTOR GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

OFICINA DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)

La extensa red aeroportuaria nacional está compuesta 359 aeródromos y 101 helipuertos, distribuidos desde Arica a la Antártica, incluyendo territorio insular. La DGAC, administra directamente 35 unidades, donde entrega servicios aeroportuarios y de navegación aérea, además de ejercer labores de fiscalización y control, en la totalidad de la red aeroportuaria de Chile.

Horario de Atención : Lunes a Jueves de 8:30 a 17:30 hrs.
Viernes de 8:30 a 16:30 hrs.

Con excepción de:

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 - Aeródromo Cañal Bajo, Osorno - Aeródromo Balmaceda, Balmaceda

Horario de Atención : Lunes a Jueves de 8:00a 17:00 hrs.
Viernes de 8:00 a 16:00 hrs.

Portal WEB : www.dgac.cl