



DIRECCION GENERAL
DE AERONAUTICA
CIVIL

CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

Quienes Somos:

La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) es un organismo del Estado creado el 28 de marzo de 1930, que tiene por función básica velar por la seguridad de las actividades aeronáuticas que se desarrollan en el territorio nacional. Para lo anterior, debe establecer las normas que las regulan y fiscalizar su cumplimiento; administrar los aeropuertos y aeródromos públicos y proveer los servicios a la navegación aérea.

Los servicios más importantes que proporciona la DGAC son :

- 1 SERVICIOS DE SEGURIDAD OPERACIONAL**
 - Certificaciones y Autorizaciones (Aeronaves, Aeródromos, Entidades Técnicas Operativas, Empresas Aéreas, Escuelas de Vuelo, Infraestructura)
 - Habilitaciones y Licencias de personal aeronáutico de tierra y vuelo
 - Fiscalización de Empresas Aéreas, Entidades Aeronáuticas, Personal Aeronáutico
- 2 SERVICIOS AEROPORTUARIOS**
 - Seguridad Aeroportuaria (AVSEC)
 - Salvamento y Extinción de Incendios en Aeronaves (SEI)
 - Autorizaciones y Certificaciones Aeroportuarias
- 3 SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AEREA**
 - Información de Vuelo
 - Control de Tránsito Aéreo
 - Publicaciones Aeronáuticas
- 4 SERVICIOS METEOROLÓGICOS: www.meteochile.cl**
 - Meteorología Aeronáutica
 - Pronósticos e Información Meteorológica Nacional (Agrometeorología, Minería)
 - Climatología
- 5 MUSEO NACIONAL AERONÁUTICO: www.museoaeronautico.cl**
 - Visitas guiadas
 - Archivo Histórico
- 6 ESCUELA TÉCNICA AERONÁUTICA: www.escuelaaeronautica.cl**
 - Formación y Capacitación de Profesionales Aeronáuticos
- 7 ASESORÍA ESPECIALIZADA EN AERONÁUTICA CIVIL**
- 8 REPRESENTACIÓN ANTE ORGANISMOS INTERNACIONALES**
- 9 INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES DE AVIACIÓN**
- 10 REGISTRO NACIONAL DE AERONAVES**



GOBIERNO DE CHILE

Frente a estos servicios, usted tiene derecho a:

- 1** Recibir un trato cordial y deferente, mediante un lenguaje claro y sencillo, sea en atenciones personales ó telefónicas, fundado en la dignidad de todas las personas y del deber de servicio como organismo público.
- 2** Recibir las facilidades necesarias para su atención, en caso de tener alguna discapacidad física u otra limitante.
- 3** Conocer la identidad del funcionario que le está otorgando la atención.
- 4** Recibir atención igualitaria, sin distinción de raza, edad, sexo, estado de salud o condición socioeconómica.
- 6** Ser atendido en forma objetiva e imparcial, respetando el principio de probidad administrativa, atención que sólo se interrumpirá por causas justificadas.
- 7** Que se cumplan los plazos y horarios establecidos para la entrega de servicios o documentos.
- 8** Exigir cuando corresponda el comprobante de pago respectivo.
- 9** Formular felicitaciones, sugerencias o reclamos a través de los medios oficiales dispuestos para estos fines.

OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS CENTRAL (OIRS)

- E-mail OIRS DGAC : oirs@dgac.cl
- Teléfono OIRS DGAC : 56 - 2 - 410 7339 (atención las 24 hrs. Mensaje grabado)
- Portal Web DGAC : www.dgac.cl

La **DGAC** entrega servicios a través de 37 aeropuertos, aeródromos y estaciones aeronáuticas distribuidas a lo largo del territorio continental e insular, cuyos e-mail y teléfonos podrá encontrar en el Portal Web de la **DGAC** : www.dgac.cl

Usted se encuentra en el Edificio Aeronáutico Central, en el cual se otorgan los siguientes servicios:

- Licencias Aeronáuticas
- Ventas de Publicaciones aeronáuticas
- Trámites de adquisiciones y atención a proveedores
- Autorizaciones para formación de empresas aerocomerciales
- Autorizaciones de sobrevuelo, trabajos aéreos y emplazamientos eventuales
- Información estadística
- Registro Nacional de Aeronaves
- Tasas y concesiones aeronáuticas
- Trámites financieros y Tesorería
- Servicios de Relaciones Públicas y OIRS (Of. de Informaciones, Reclamos y Sugerencias)

Lunes a Jueves : 08:30 a 17:00 horas
Viernes : 08:30 a 16:00 horas

El Director General de Aeronáutica Civil



GOBIERNO DE CHILE