



Carta de derechos y deberes

de los usuarios de los servicios de la AAC

La Autoridad de Aviación Civil de El Salvador (AAC), es una institución autónoma de servicio público y sin fines de lucro que tiene la función de regulación, fiscalización y control, de todas las actividades de la aviación civil.

En concordancia con los objetivos de su creación, la AAC presenta la siguiente Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de nuestros servicios de autorización,

modificación, cancelación y revocación de los certificados de operadores y permisos de operación, tanto de operadores de transporte aéreo como de los aeródromos y helipuertos civiles, servicios de tránsito aéreo, comunicaciones aeronáuticas, servicios de meteorología aeronáutica, servicios de información aeronáutica, servicios e instalaciones de navegación aérea, así como el registro, certificación y fiscalización del personal

Ponemos a tu disposición los siguientes servicios:

Proceso	Producto que se entrega
Certificación de Personal Técnico Aeronáutico	Licencia al Personal Técnico Aeronáutico
	Certificado Médico
Certificación de Organizaciones	Certificado y Permiso de Operación
Certificación de Aeronaves	Certificado de Matrícula
	Certificado de Aeronavegabilidad
Registro Aeronáutico	Inscripción Aeronáutica
Autorización de la Aviación Comercial o Privada	Autorización para realizar diferentes tipos de vuelos

El costo de los servicios se encuentra en la Ley Especial para establecimiento de Tarifas, donde la AAC cobrará por la prestación de sus servicios, lo cual podrá encontrarse en el siguiente enlace de nuestro sitio web: https://www.aac.gob.sv/?page_id=646

Consulta nuestro sitio web www.aac.gob.sv para mayor información sobre nuestros servicios

Derechos de los usuarios

- La atención al público será ininterrumpidamente de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. excepto días festivos
- Se respetará el orden de atención de los ciudadanos, aplicando técnicas que eviten aglomeraciones
- A dirigir sus peticiones por escrito de manera decorosa a la AAC, a que se le resuelva y a que se le haga saber lo resuelto por escrito
- Ser atendido en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna por razones de género, lengua, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión; tratando a los ciudadanos con el más alto índice de decoro y transparencia
- A consultar el estado del trámite de su solicitud
- A la garantía de seguridad y confidencialidad de los datos personales que se solicitan en los trámites a realizar en la AAC
- A recibir indicaciones precisas y ayuda que requiera sobre el trámite a realizar y su duración

- Obtener toda la información de carácter general, de forma veraz, eficaz, transparente y actualizada, siempre que su revelación no sea contraria a las disposiciones legales o normativas vigentes y que no goce de confidencialidad
- Disponer gratuitamente los formatos o formularios para su trámite, ya sea de forma presencial o por medios electrónicos
- Participar en la evaluación de los servicios que brinda la AAC
- Presentar recursos contra actos o resoluciones de la AAC de acuerdo con el ordenamiento jurídico
- Identificar el nombre de la persona funcionaria de la cual recibe el servicio
- Se podrán efectuar devoluciones de pagos cuando se haya cancelado un valor mayor al que corresponda por el servicio requerido o cuando el servicio no sea dado por limitaciones de la AAC. La devolución no aplicará si el usuario por razones particulares ya no requiere el servicio o por incumplimiento de requisitos



Deberes de los usuarios

- Actuar de acuerdo con el principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en los procedimientos y de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos, o hacer peticiones o afirmaciones temerarias
- Ejercer con responsabilidad y lealtad sus derechos, evitando la reiteración de solicitudes improcedentes
- Observar un trato respetuoso con el personal al servicio de la AAC
- Prestar la colaboración que le sea requerida para el buen desarrollo de los procedimientos
- Cuidar las instalaciones, equipo y mobiliario en que son atendidos, manteniendo el orden e higiene de las mismas
- Actualizar constantemente los medios de contactos durante los trámites.

Sugerencias, quejas o reclamos

Para un mejor servicio, informe sobre el cumplimiento de esta Carta de Derechos y Deberes a los siguientes medios de comunicación:

oir@aac.gob.sv

comunicaciones@aac.gob.sv

 [@AACelSalvador](https://www.facebook.com/AACelSalvador)

 [@aacelsalvador](https://twitter.com/aacelsalvador)

 [@aac_sv](https://www.instagram.com/aac_sv)

 www.aac.gob.sv