



DIRECCION NACIONAL DE
AERONAUTICA CIVIL

GOBIERNO NACIONAL
Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo

Subdirección de Transporte Aéreo

Política Aerocomercial en materia de Atención al Usuario



El concepto integral de la Atención al Usuario del transporte aéreo tiene por objeto facilitar información, atender sugerencias, dar orientaciones a los reclamos o en su defecto, investigar sus causas; determinar la responsabilidad de las compañías y de las agencias intermediarias, así como la compensación a que haya lugar si correspondiere.

El interés por la satisfacción del usuario es un asunto de alta importancia para las autoridades aeronáuticas, las aerolíneas, el turismo y los organismos de defensa del consumidor pues atañe directamente a la competitividad. Es así que se exige a los Pasajeros que se informen responsablemente antes de adquirir un billete de pasaje y emprender un viaje; a los Países una mayor transparencia en materia de relaciones de mercado y la protección al usuario implementando procedimientos sencillos para conducir a una mejor interacción entre pasajero-líneas aéreas-agencias de viajes y entre ellos con las autoridades administrativas. Mientras más pasajeros se preparen y estén correctamente informados antes de viajar, vivirán una mejor experiencia.

La DINAC a través de la Subdirección de Transporte Aéreo sustenta una política aerocomercial aperturista, cielos abiertos al mundo para incentivar el mercado y hacerlo más competitivo considerando que éste ha registrado un crecimiento sostenido en los últimos 10 años. Así, actualmente las personas tienen mayor acceso a ofertas de viajes y precios pues a medida que crece el tráfico aéreo, también lo hace la necesidad de que sea más eficiente y armonizado. Por ello, se ha trabajado especialmente en la difusión de consejos prácticos y orientación del pasajero enfocando esfuerzos en velar por la transparencia de las relaciones de consumo evitando la sobre-regulación, procurando un adecuado equilibrio entre la protección del pasajero aéreo, la competitividad de las líneas aéreas y el mercado bajo el principio de lealtad e igualdad de oportunidades para todas las partes interesadas.

*** GUIA RESUMIDA DEL USUARIO**

Información básica sobre los derechos y obligaciones del pasajero y el transportista o aerolínea. Obligaciones de las agencias de viajes: agentes intermediarios del servicio.



Con el mayor acceso a los viajes aéreos pueden existir reclamos, inquietudes y desconocimiento con respecto a algunas situaciones relacionadas con los viajes (dispersión de la legislación aplicable, datos confusos, incumplimiento en el servicio, pérdida o daño del equipaje, diferentes políticas comerciales de las aerolíneas y los derechos contractuales, etc.) y ante las cuales no se sabe cómo proceder debido a la falta de información. Es por eso que a continuación se presenta la Guía Resumida del Usuario, que incluye los derechos y obligaciones del pasajero y las aerolíneas así como los intermediarios que actúen en su nombre (agencias de viajes, operadores mayoristas) de modo que se facilite una orientación básica. El pasajero debe informarse en detalle con la entidad que le está haciendo la oferta de transporte aéreo.



ANTES DEL VIAJE

Los servicios de transporte aéreo comercial están sujetos a las regulaciones de los convenios internacionales y del código aeronáutico paraguayo, según se trate de transporte nacional o internacional. Todo comienza desde que se reserva y compra el boleto de avión. El billete de pasaje puede ser impreso o electrónico y contendrá los términos y condiciones del contrato entre el pasajero y la aerolínea, donde ambas partes deben cumplir con sus derechos y obligaciones. Debe indicar claramente la identidad de la aerolínea que realmente efectúa el vuelo dado el caso de códigos compartidos. Para obtener mayor información es aconsejable revisar la página web digital de la aerolínea, sección de servicio al cliente y revisar las condiciones del contrato de transporte que guarda relación con las condiciones generales que se aplican a la tarifa o precio del pasaje. Asimismo, en el caso de contratar servicios de un agente de viajes autorizado, éste debe informar claramente al pasajero previamente sobre el viaje que desee adquirir, en el caso de contratar su asesoramiento e intermediación.

El pasajero debe proporcionar sus datos de contacto actualizados para que cualquier información con respecto a cualquier cambio que ocurra después de la compra, sea de su conocimiento lo antes posible. Debe informarse responsablemente y con anticipación al viaje sobre los servicios a ser adquiridos, las condiciones y restricciones. Debe verificar la siguiente información: fechas, horarios, aeropuerto de salida y destino, escalas, conexiones, cantidad de piezas, volumen y peso permitido del equipaje, entre otros. Infórmese de eventuales pagos de impuestos al ingreso del país de destino o de salida. Es obligatorio informarse con anticipación a la compra del pasaje aéreo, sobre dichas condiciones.

La aceptación para el transporte de niños no acompañados, personas discapacitadas, mujeres embarazadas o personas enfermas puede estar sujeta a arreglos previos con la línea aérea y sus regulaciones por eso debe informarse con la misma de antemano, si requiere cuidados especiales.

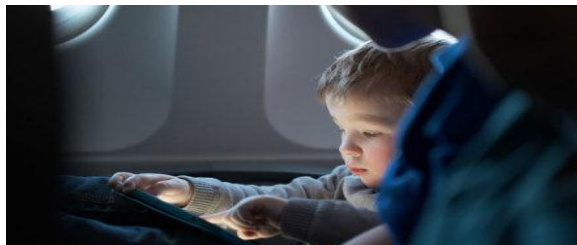
Revise las condiciones de su pasaje de acuerdo a la tarifa o precio pagado: anticipación de compra, estadía mínima y máxima, cambio de fecha, eventuales multas o penalidades, si la tarifa permite reembolso, etc.

Documentos requeridos y condiciones especiales

- Debe cerciorarse que dispone de toda la documentación vigente (autorización de menores, visas, pasaporte, cédula, certificado de vacunación, etc.) requerida para el viaje. Le recomendamos que consulte siempre al Consulado del país de destino o de la escala.
- Para vuelos internacionales, se recomienda llegar al aeropuerto con 3 horas de anticipación.
- Para vuelos nacionales, se recomienda llegar al aeropuerto con 2 horas de anticipación.
- Para realizar los trámites en el Aeropuerto, tenga a mano el boleto aéreo y toda la documentación necesaria para el vuelo. Si la compañía aérea lo permite, es preferible realizar el chequeo electrónico previamente.

Tarifas o precios: Obligaciones de las aerolíneas

- La aerolínea tiene la obligación de informar al pasajero en el momento de solicitar la reserva o adquirir el pasaje acerca de las restricciones aplicables así como los avisos de responsabilidad conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
- Las aerolíneas establecen y pueden modificar las tarifas según consideraciones propias del mercado como ser la temporada estacional, el tipo de servicio, promociones, mercadeo, conforme a su política comercial además de tener la obligación de informar al pasajero las condiciones, limitaciones y restricciones que rigen para la tarifa o precio aplicado al pasaje aéreo así como el precio total del viaje, que indique claramente por separado la tarifa aplicable, los impuestos, las tasas y otros cargos.
- Los precios y las condiciones que se establezcan para el viaje, deben estar publicados y a disposición para consulta del pasajero, consumidor del servicio.
- Si viaja con menores de edad infórmese de la documentación necesaria para el viaje. Verifique las reglas, condiciones y precios aplicables con su aerolínea o agente autorizado. Si tiene niños mayores de dos años, infantes menores de dos años, se considera adulto al menor a partir de los 12 años cumplidos.



Obligaciones de las agencias de viajes: agentes intermediarios del servicio

- Tienen la obligación de informar al pasajero con claridad en el momento de solicitar la reserva o adquirir el pasaje, las condiciones y restricciones aplicables al servicio a contratar así como cualquier cambio que pudiera producirse con respecto al mismo, en el caso que se adquieran los servicios a través de su intermediación.
- Al emitir el boleto electrónico o impreso correspondiente al boleto o billete de pasaje, la agencia de viajes tiene la obligación de entregar e incluir la información completa en el billete electrónico que contenga entre otros, los datos referidos al precio del billete discriminando la tarifa, impuestos, tasas y otros cargos así como los avisos de responsabilidad conforme las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en el país.
- Informar a la aerolínea de antemano, si el pasajero requiere de cuidados especiales, estado de gravidez, o algún tipo de impedimento o discapacidad.

El Ticket o Billete de pasaje

El billete del pasaje es personal e intransferible. Las restricciones o aspectos más usuales a considerar y tener en cuenta al reservar y adquirirlo son los siguientes:

- Si la tarifa ofrecida requiere o no de compra anticipada (es decir, de la necesidad de comprar con un plazo de anticipación al vuelo);
- El plazo mínimo de estadía en el lugar de destino (retornar en plazos más cortos o antes de fines de semana puede ser más caro);
- El plazo máximo de estadía (es decir, cuánto tiempo de estadía exige el ticket en el punto de destino o parada intermedia antes de retornar al punto de origen);
- Si permite cambio de fecha o no y las eventuales multas por el cambio;
- Si la tarifa es reembolsable o no y los eventuales gastos administrativos por reembolso;
- La cantidad de maletas y el peso permitido, exento de pago extra. Infórmese en su contrato de transporte aéreo;
- El itinerario y si se efectúan paradas intermedias en ruta o las conexiones;
- Si tratándose de más de un vuelo, se volará en aviones de otra compañía aérea;
- Si en el boleto se incluye algún impuesto, tasa o cargo. La tarifa o precio y los cargos deben mostrarse por separado;
- Las tarifas denominadas "PROMOCIONALES" son las que mayores restricciones poseen. Consulte.
- Cuando se trata de vuelos con duración superior a 1:30 hs, si en el mismo se brinda o no servicios de comida.
- Otras restricciones (transporte de animales vivos, equipo deportivo, equipaje con declaración especial de valor).
- La falta, irregularidad o pérdida del billete de pasaje no afectará la existencia ni la validez del contrato. Recuerde que tiene derecho a una información veraz y oportuna sobre el servicio ofrecido, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes del mismo, y que tiene el deber de informarse responsablemente sobre él, antes de adquirir los servicios.

AL INICIO DEL VUELO

Obligaciones del pasajero



- Todo pasajero y su equipaje deben presentarse a tiempo en el aeropuerto de salida, registrarse y documentarse con la debida anticipación que la aerolínea especifique. En caso de que llegase tarde, su transportista puede rechazar transportarlo.
- Verificar en el mostrador de la aerolínea acerca de algún requerimiento especial que haya efectuado por ej. Menor no acompañado, gravidez, edad avanzada, personas con impedimentos, declaración especial de valor, etc.
- Proporcionar sus datos y los datos de contacto de algún familiar para el caso de algún contratiempo.
- Mantener una conducta adecuada para coadyuvar al buen orden y disciplina de los procesos de control.

Obligaciones de la aerolínea

- Informar claramente al pasajero sobre las condiciones del servicio ofrecido.
- Brindar las facilidades de movilidad para personas con discapacidad, embarazadas y personas de edad avanzada previo requerimiento del usuario.
- Informar al pasajero, por medio del personal de la empresa, o por medios orales, escritos y electrónicos, las condiciones del viaje, servicios en código compartido identificando a cada aerolínea, las opciones de compensaciones en caso de incumplimiento de horarios, itinerarios, sobreventa, retraso de equipaje o también en caso de que el vuelo se demore o se cancele y se deniegue el embarque.

Derechos de la aerolínea

- En caso de que haya un exceso en el equipaje del pasajero, la aerolínea tiene el derecho de solicitar el pago adicional conforme a su política de franquicia de equipajes.
- Los objetos mal embalados, o aquellos equipajes averiados causados por su uso frecuente, o el embalaje no son responsabilidad de la aerolínea. La aerolínea no será responsable en la medida en que el daño se deba a la naturaleza, defecto o a un vicio propio del equipaje.

REGLAS GENERALES DEL EQUIPAJE DE MANO Y EL EQUIPAJE FACTURADO

Derechos del pasajero

- El usuario puede llevar equipaje de mano, siempre y cuando no afecte la seguridad y comodidad de los otros pasajeros. Debe consultar con la aerolínea sobre las reglas y restricciones aplicables.
- Al registrar el equipaje facturado debe exigir un talón para cada pieza, maleta o bulto para ser despachado en bodega. El talón debe tener dos partes, una para el pasajero y otra para la identificación del equipaje.



Obligaciones del pasajero

- El pasajero debe etiquetar su equipaje para identificarlo y conservar el control o talón de equipaje hasta tanto finalice el plazo para efectuar los posibles reclamos.
- Debe respetar las reglas de equipaje no transportando artículos que sean riesgosos y prohibidos por seguridad y restricciones de transporte como explosivos, cantidad de líquidos, cargas de gas, productos industriales, artículos punzantes tijeras, navajas, cuchillos, armas de fuego y alimentos. Para su mayor seguridad, consulte el listado de artículos prohibidos publicado en la página digital de la autoridad aeronáutica y la cantidad permitida de aquellos productos aceptados tales como líquidos, geles, perfumes, alimentos o jugos para bebés y medicamentos prescritos etiquetados con el nombre del pasajero.
- Cada compañía aérea tiene su propia política de equipaje. Al momento de adquirir el boleto consulte siempre respecto del peso y volúmenes permitidos, como asimismo del costo adicional por exceso de equipaje.
- No acepte llevar equipajes de terceras personas. No pierda de vista su equipaje de mano, está bajo su responsabilidad.
- Infórmese acerca de las mercancías que debe declarar tanto a la salida como al ingreso del país, para efectos de pago de impuestos. Exija el recibo de pago correspondiente.

Obligaciones de la aerolínea

- La aerolínea tiene la responsabilidad sobre el equipaje desde que expide el talón de control hasta que sea entregado en el aeropuerto de destino.
- En caso de cambio de aeronave, la compañía aérea se hace cargo de su equipaje embarcado. Si el equipaje se destruyó, se averió, se perdió, se retrasó o tiene faltante deberá hacerse cargo de la indemnización correspondiente previo reclamo por escrito en tiempo y forma.
- Para efectuar el reclamo escrito de maletas en alguno de los casos citados, el plazo previsto es a más tardar dentro de los 7 días posteriores a la fecha en que debería efectuarse o se efectuara su entrega.
- En caso de retraso en la entrega de equipajes, el plazo para efectuar la protesta es también de 7 días y por escrito a la aerolínea que haya efectuado el transporte.
- Se recomienda revisar en el aeropuerto de destino la integridad del equipaje, a fin de facilitar los trámites ante una eventual reclamación. Tener en cuenta especialmente que los reclamos de protesta deberían efectuarse inmediatamente después de haber conocido el daño o inconveniente.

DURANTE EL VUELO

Obligaciones del pasajero

- Debe abstenerse de cometer actos a bordo del avión que constituyan una infracción como ser agresión sexual o pedofilia, violencia física, agresión, intimidación, amenaza, física o verbal contra otra persona, contra el comandante y contra un miembro de la tripulación. Acto intencional que cause daños a los bienes o la destrucción de los mismos.
- Debe acatar las instrucciones de la tripulación y abstenerse de utilizar aparatos electrónicos cuando así se le indique además de la prohibición de fumar durante el vuelo o alterar indebidamente un detector de humo u otro dispositivo relacionado con la seguridad a bordo de la aeronave. El consumo intoxicante de bebidas alcohólicas o de drogas está prohibido.

Obligaciones de la aerolínea

- Mantener informado al pasajero sobre cualquier cambio o retraso que pudiera suscitarse.
- Facilitarle formularios de ingreso al país de destino, información sobre conexiones, tiempos de espera y suministrar alimentos y bebidas cuando el servicio pactado así lo estipule.

CONTRATIEMPOS EN EL VUELO: CANCELACIÓN, DEMORA Y DENEGACIÓN DE EMBARQUE

Derechos de la aerolínea

- Los servicios podrán sufrir interrupciones que no sean atribuibles a la compañía aérea, como ser circunstancias imprevistas.
- La aerolínea puede rechazar el embarque de pasajeros disruptivos o perturbadores del orden y la disciplina para la seguridad del vuelo.

Deberes de la aerolínea

- La prestación del servicio pactado, en el horario y día previsto.
- Cuando las cancelaciones, interrupciones o demoras sean atribuibles al transportista y no mediaran circunstancias imprevistas, debe ofrecer transporte al pasajero en el primer vuelo disponible y facilitarle comunicación telefónica sin costo extra. En caso de ser necesario, suministrarle alimentación, hospedaje y transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo.

Derechos y Deberes del pasajero

- En caso de que el avión tenga que aterrizar en un lugar no incluido en el itinerario, el usuario tiene derecho a ser transportado a su destino por medios comparables y que estén disponibles.
- Debe presentarse a tiempo en el aeropuerto de salida, registrarse y documentarse con la debida anticipación que la aerolínea especifique. En caso de que llegase tarde, presente conducta inapropiada, esté bajo los efectos de sustancias prohibidas la aerolínea puede rechazar transportarlo y denegar el embarque.

LLEGANDO A DESTINO

Recuerde llevar consigo todos sus efectos personales. No acepte ni retire equipajes de terceras personas. Verifique el comprobante del talón del equipaje con su equipaje en la cinta transportadora. Si se pierde, se daña o retrasa su equipaje, acérquese al mostrador de la compañía aérea, para realizar el reclamo por escrito antes de salir del aeropuerto.

Es recomendable siempre que lleve a la mano el número, correo electrónico y dirección de su embajada o consulado en el país de destino, ya que en caso de pérdida de pasaporte, documentaciones u otras situaciones especiales le será de gran utilidad.

Al llegar, en caso de utilizar servicios de transporte público de pasajeros, cerciórese que sean empresas autorizadas.

QUÉ CUBREN LAS INDEMNIZACIONES

¿En qué período de tiempo se entiende que el pasajero está bajo la responsabilidad de la aerolínea?

Para el caso de sufrir lesiones o incluso la muerte, el pasajero está bajo la responsabilidad de la línea aérea desde la operación de embarque, en la aeronave y durante la operación de desembarque. Se entiende por operación de embarque desde que el pasajero, bajo las instrucciones del transportador, ingresa a la plataforma de estacionamiento de aeronaves y hasta que aborda la aeronave; y por operación de desembarque, desde que el pasajero, del mismo modo, abandona la aeronave y sale de la plataforma de estacionamiento de aeronaves.



* Las aerolíneas están obligadas a informar al pasajero sobre la cobertura del seguro y el pago de indemnizaciones por daños al mismo, al equipaje y a terceros; siempre y cuando el usuario no provoque esos incidentes.

* El seguro por daños al pasajero cubre en caso de muerte, lesiones, incapacidad temporal, permanente o total.

* Retraso, pérdida o daño del equipaje: consultar condiciones e indemnización con la aerolínea.

* Los servicios de transporte aéreo comercial están sujetos a las regulaciones de los convenios internacionales y la legislación nacional, según se trate de transporte nacional o internacional. Las indemnizaciones se rigen conforme a las disposiciones para los viajes nacionales dentro del territorio y para los viajes internacionales que incluyan un destino en otro país, se procederá conforme a las disposiciones de los Convenios internacionales vigentes. No obstante, estas indemnizaciones no serán aplicadas en caso fortuito o de fuerza mayor o por comportamiento inadecuado de los pasajeros, cuando la responsabilidad no sea atribuible a la aerolínea. En caso de accidentes que tengan como consecuencia muerte o lesión de pasajeros, infórmese sobre los seguros comprometidos.

* Si su viaje incluye el transporte efectuado por diferentes aerolíneas, los pasajeros deberían contactarse con cada una de ellas para obtener información sobre los límites aplicables.

TRANSPORTE DE MASCOTAS

✓ Si está planificando viajar en avión incluyendo a su mascota, tener en cuenta que debe conocer con antelación los requisitos y restricciones que tiene su aerolínea para el transporte de animales.



1. Consultar si se permiten mascotas en la cabina de pasajeros o de no ser así, es posible que su mascota pueda viajar como equipaje facturado, incluso como carga aérea.

2. Asegúrese de llevar un bolso o jaula reglamentaria para transportar a su mascota. Si su mascota viaja como equipaje de mano, el bolso para transportarla debe caber debajo de su asiento, por lo tanto debe cumplir con el tamaño permitido. La aerolínea puede requerir que su mascota se quede en el bolso (o jaula si es el caso) durante el vuelo y en el aeropuerto. No olvide identificarlo con sus datos personales (nombre, dirección postal, número de teléfono, correo electrónico, destino y número de vuelo).

3. Se requiere un certificado sanitario expedido por el Veterinario que indique el estado de salud de su mascota. En todos los casos se tiene que cumplir con las normas sanitarias del país de destino por lo cual es su deber informarse con detalle acerca de los requisitos aplicables.

4. Cerciorarse de llevar una correa y un collar para mantener bajo control en todo momento a su mascota en el aeropuerto, incluyendo las áreas públicas y en su caso las áreas restringidas.

VOLAR SIN MIEDO: Las turbulencias durante un vuelo son más frecuentes de lo imaginado, pero pocas veces llegan a causar daño. En realidad es más una situación de incomodidad que de peligro. La luz de "Abrocharse el cinturón" indica que se está atravesando en una zona de turbulencias y que debe permanecer en el asiento. Mantener los cinturones abrochados durante todo el vuelo brinda una mayor seguridad. En época de calor, se producen mayor cantidad de turbulencias durante la tarde. Durante una turbulencia, llevarlo un poco más ajustado puede disminuir la presión causada por el movimiento. Relajarse y distraerse es la mejor forma de sobrellevar las turbulencias.

BREVES CONSEJOS Y ADVERTENCIAS

- ✓ Antes de emprender un viaje y de adquirir servicios de transporte aéreo, es derecho y deber del pasajero informarse responsablemente sobre los requisitos y condiciones que rigen para el contrato de transporte aéreo. Recuerde que si los acepta, usted tendrá derechos pero además adquirirá obligaciones. Un pasajero bien informado contribuye a mejorar y facilitar los procesos y a la experiencia de viaje de otros pasajeros.
- ✓ Informe y consulte a la aerolínea antes de adquirir el billete cuáles son las condiciones aplicables para el transporte de personas que padecen alguna afección médica y que precisan viajar con apoyo de equipos o aparatos especiales. Siempre lleve consigo los medicamentos en una bolsa en el equipaje de mano.
- ✓ Procure viajar con ropa y calzados cómodos, evitando portar objetos que puedan dificultar su paso por los procesos de seguridad y controles del aeropuerto. Los materiales de lectura le serán útiles en vuelos de larga distancia.
- ✓ Recuerde que no está permitido el ingreso al país y a otros destinos, con alimentos orgánicos tales como frutas, verduras, plantas, semillas, derivados lácteos, etc. Infórmese sobre las restricciones aplicables, los requisitos migratorios y aduaneros.
- ✓ Si se encuentra con un problema, es mejor adoptar una actitud positiva, y no iniciar una confrontación. Es recomendable procurar y efectuar un arreglo amistoso en el momento. Si el problema no puede ser resuelto en ese momento, efectúe los reclamos correspondientes en tiempo y forma o presente las inquietudes y sugerencias manteniéndose en contacto con la línea aérea a través del correo electrónico o por teléfono.
- ✓ Obedezca las instrucciones legítimas impartidas por el comandante de la aeronave, o por un miembro de la tripulación en nombre del comandante de la aeronave, con la finalidad de garantizar la seguridad de la aeronave, de las personas y de los bienes en ella transportados.
- ✓ Mantener buena conducta, todos los que estén a bordo tienen el derecho a disfrutar de un viaje tranquilo, sin incidentes derivados de comportamientos inaceptables o abusivos.
- ✓ En el caso de contratar servicios de intermediación a través de agentes de viajes, se recomienda consultar la lista de agencias de viajes debidamente habilitadas y registradas.

RECLAMOS

- A)** Cuando considere que la empresa aérea no ha cumplido con las condiciones del contrato de transporte aéreo celebrado, debe primeramente dirigir su reclamación a la compañía aérea. En los casos de reclamos de equipajes y otros que requieran una presentación de reclamo por escrito, debe tener en cuenta los procedimientos y plazos indicados.
- B)** Si la empresa aérea no satisface debidamente los reclamos, puede recurrir ante la Secretaría de Defensa del Consumidor y Usuario (SEDECO), entidad que procurará mediar entre el pasajero y la compañía aérea y encontrar una solución.
- C)** El formulario de consultas y reclamos se encuentra en la página web de SEDECO "www.sedeco.gov.py", en la página web de DINAC www.dinac.gov.py INFORMACION AL USUARIO. Lo anterior, es sin perjuicio del derecho de ejercer las acciones legales que correspondan, según el caso cuando así lo crea conveniente.
- D)** En el aeropuerto puede acercarse al puesto de información para obtener asistencia.

COMO PASAJERO USTED DEBE INFORMARSE RESPONSABLEMENTE, CUMPLIR LAS REGLAS ESTABLECIDAS, CONOCER SUS DEBERES Y DERECHOS Y HACERLOS VALER PARA QUE LA EXPERIENCIA DEL VIAJE SE TORNE PLACENTERA Y CONFORTABLE. ASÍ, EVITA FRUSTRACIONES, CONTRIBUYE A FACILITAR LOS PROCESOS DE CONTROL, EL BUEN ORDEN, LA DISCIPLINA, LA SEGURIDAD DEL AEROPUERTO Y DEL VUELO PARA CONTRIBUIR A UNA MEJOR PROTECCIÓN DE LA AVIACIÓN CIVIL.

