



DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL - CHILE

CARTA DE COMPROMISO

QUIÉNES SOMOS

La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) es un organismo público regido por la Ley N° 16.752, cuya misión es normar, certificar y fiscalizar las actividades aéreas que se realizan en el espacio aéreo de responsabilidad de Chile y las que ejecutan usuarios nacionales en el extranjero, y otorgar servicios de navegación aérea, aeroportuarios y meteorológicos, con el propósito de permitir una actividad segura, eficaz y sustentable.

ACCESO AL SERVICIO

Contamos con una Oficina OIRS virtual, situada en el sitio web www.dgac.gob.cl, además de 21 oficinas OIRS 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 a DGAC - Clasificador 3 - Correo 9 - Providencia - Santiago.

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON:

- Velar por la mejora continua de nuestros procesos, como también, asegurando la competencia e idoneidad de nuestro personal, manteniendo una infraestructura óptima y gestionando la mejora de los ambientes laborales, con la finalidad de otorgar servicios aeronáuticos de calidad.
- El Medio Ambiente, reduciendo los impactos ambientales significativos que implica la actividad del negocio y realizando una gestión racional de los recursos.
- La Seguridad y Salud del Personal, detectando acciones y condiciones inseguras que pongan en riesgo la salud física y psicológica, a objeto de minimizar los riesgos y evitar enfermedades profesionales y/o accidentes laborales.
- La Seguridad de la Información, alcanzando niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad para toda la información institucional, con el objeto de asegurar continuidad operacional de los procesos y servicios, a través de un sistema de gestión de seguridad de la información, que permita a la Institución, identificar las eventuales amenazas y vulnerabilidades que afectan a los activos de información vinculados a los procesos del negocio y soporte.
- El Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, con la finalidad de gestionar los riesgos para la seguridad operacional, asegurando que se apliquen las medidas correctivas y preventivas necesarias para mitigar los riesgos y peligros, logrando una supervisión permanente y una evaluación periódica del nivel de seguridad operacional aceptable.
- La Gestión de Riesgos, para hacer frente a la mitigación de los riesgos estratégicos y operacionales en cada uno de los niveles de la gestión institucional, con el fin de que estos riesgos no interfieran en el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos y la Misión de la Institución.

NUESTROS SERVICIOS SON:

- Servicios Aeroportuarios.
- Servicios de Navegación Aérea.
- Servicios de Seguridad Operacional.
- Servicios de Meteorología.
- Normativa Aeronáutica, Meteorológica y Ambiental.

SUS DERECHOS ANTE LA DGAC:

- Recibir un buen trato, con igualdad e imparcialidad.
- Confidencialidad de la información y de sus datos personales, según corresponda.
- Conocer los mecanismos de consultas, reclamos, quejas y respuesta institucional.
- Solicitar información y orientación sobre el funcionamiento de la DGAC.
- Exigir claridad en los procedimientos y recibir información sobre el estado de su caso.
- 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.
- Acceder a la información pública de la DGAC a través de nuestro portal web www.dgac.gob.cl en el link de gobierno transparente.
- 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

- Señalar su nombre, apellido y dirección para dar una adecuada respuesta.
- Efectuar sus peticiones en términos respetuosos y convenientes.
- 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 Miguel Claro N°1314, Providencia, Santiago.
- Contacto con la Comisión Defensora Ciudadana.
- Contacto con el Consejo para la Transparencia.


Maximiliano Larraechea Loeser
General de Aviación
Director General