



DGAC
C H I L E

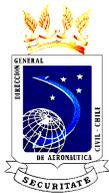
CÓDIGO DE ÉTICA

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA

CIVIL



2019



INDICE

I. PRESENTACIÓN	3-6
II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7-9
III. COMPROMISOS SEGÚN GRUPOS DE INTERÉS	10-24
IV. CONSULTAS Y DENUNCIAS.....	25-26
V. SANCIONES.....	26-27
VI. GLOSARIO	28-30



CÓDIGO DE ÉTICA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

I. PRESENTACIÓN

Estimadas y estimados funcionarios:

La Dirección General de Aeronáutica Civil es una Institución que se ha construido a partir de 1930, gracias al aporte trascendental de quienes han formado parte de ella, en el pasado, y de todos aquellos que hoy han recogido sus experiencias, valores y principios.

Actualmente, seguimos trabajando con renovadas energías e iniciativas, entregando y proyectando un servicio clave para el desarrollo del país y el bienestar de nuestros compatriotas, desde Arica hasta la Antártica chilena.

Como servicio, que se debe a todos los chilenos, practicamos diariamente el perfeccionamiento en todas nuestras actividades que son el reflejo de un compromiso personal y una responsabilidad social que tiene su origen en una auténtica vocación aeronáutica y de servicio público que llena nuestras vidas.

Nuestra misión es prestar servicios de excelencia, sin descanso, en las áreas, aeroportuaria, de navegación aérea y meteorológica. Sin embargo, para seguir liderando, siempre, se necesitan dar nuevos y significativos pasos.

Estos pasos buscan darle vida a un Código de Ética institucional que se traduce en mejores relaciones entre nuestros pares, estableciendo conductas y respuestas a flor de piel, en el día a día, que se originen en un ser humano convencido y aliado con modelos de valores, probidad y transparencia.

Lo anterior, como resultado natural de la consagración del respeto mutuo, y de los valores que queremos para nuestra Institución, tales como, profesionalismo, excelencia, compromiso, eficiencia, transparencia y probidad.



CÓDIGO DE ÉTICA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Porque un Código de Ética es una herramienta que permite convenir participativamente los estándares éticos y legales que caracterizan a una Institución, relevándolos con el objetivo de generar una convivencia laboral basada en valores comunes. Corresponde a la sistematización de aquellos valores y conductas que reflejan la cultura, misión, visión y objetivos estratégicos de la institución, considerando además su vínculo con el marco legal que rige las conductas de los funcionarios públicos. Asimismo, establece un marco de referencia respecto del actuar esperado, proporcionando un criterio claro y consensuado que permite a las personas adecuar su conducta hacia el buen ejercicio de sus funciones.

Este Código de Ética es una de las oportunidades que estamos buscando para materializar un gran paso en nuestro Servicio. A su vez, representa la ocasión para potenciar los deseos de una mejor Institución, que fue expresada en las opiniones y aportes efectuados por nuestros funcionarios y funcionarias, a través de entrevistas y de la aplicación de la encuesta desarrollada para estos efectos.

La invitación es a conocer este Código y practicar, con sencillez, los valores que nos harán cada día mejores personas, materializando aportes significativos a la sociedad y a la Dirección General de Aeronáutica Civil.

VÍCTOR VILLALOBOS COLLAO

General de Aviación
DIRECTOR GENERAL



1) ¿Qué es un Código de Ética?

EL Código de Ética es entendido como una herramienta que permite convenir participativamente los estándares éticos y legales que caracterizan a una Institución.

Corresponde a la sistematización de aquellos valores y conductas que reflejan la cultura, misión, visión y objetivos estratégicos de la institución, considerando además su vínculo con el marco legal que rige las conductas de los funcionarios públicos.

2) ¿Cuál es la importancia de contar con un Código de Ética?

El Código de Ética debe proporcionar criterios claros y consensuados para orientar la conducta de los funcionarios y funcionarias hacia un buen ejercicio de sus funciones. Además, al promover obligaciones y derechos comunes, fomenta un ambiente de respeto e igualdad lo que contribuye a mantener ambientes de mutuo respeto y libres de cualquier tipo de discriminación, mejorando así la calidad de vida de todos quienes trabajan en la Institución.

3) Metodología de elaboración de nuestro Código de Ética

Este Código fue elaborado de manera participativa, con la colaboración de los funcionarios y funcionarias de la Institución, principalmente a través de los resultados obtenidos del Informe de Diagnóstico, el cual consistió en la aplicación de una encuesta elaborada por la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

4) Propósito de un Código de Ética

El propósito de contar con un Código de Ética, permite promover estándares éticos y contar con un marco común de conducta para todas las autoridades y funcionarios y funcionarias de la Institución.

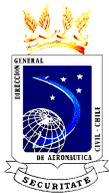
El Código de Ética ayuda a los funcionarios y funcionarias a mejorar sus “competencias éticas”, permitiéndoles tomar decisiones que vayan en beneficio del bien común. Debido a la naturaleza compleja de la acción pública, en el día a día surgen nuevas situaciones que ponen a los funcionarios y funcionarias constantemente a prueba y los enfrentan a dilemas éticos.

Conduce a un ambiente que propicia mayor responsabilidad y compromiso de los funcionarios y funcionarias, favoreciendo la acción eficaz del actuar institucional, condición indispensable para que la ciudadanía sienta confianza respecto de la labor de los servicios y del Estado, pues, la cultura ética nos protege a todo/as, ciudadanos/as, funcionarios y funcionarias e instituciones.

5) ¿A quién va dirigido este Código de Ética?

Este Código de Ética, va dirigido a todas nuestras autoridades de la Institución, funcionarios y funcionarias, independiente de su tipo de contrato (honorarios, contrata, planta y código de trabajo).





II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES

1) Nuestra Misión

La Misión de nuestra Institución, es “normar y fiscalizar la actividad aérea que se desarrolla dentro del espacio aéreo controlado por Chile y aquella que ejecutan en el extranjero empresas aéreas nacionales; desarrollar la infraestructura aeronáutica en el ámbito de su competencia; y prestar servicios de excelencia de navegación aérea, meteorología, aeroportuarios y seguridad operacional, con el propósito de garantizar la operación del Sistema Aeronáutico en forma segura y eficiente.”¹

2) Nuestra Visión

La Visión de nuestra Institución es “ser un Servicio Público de excelencia, capaz de anticiparse a los cambios de la Industria, garantizando las condiciones para el desarrollo seguro, eficiente y sustentable de las actividades aeronáuticas del país”

3) Valores que orientan el Código de Ética

Los valores que nuestros funcionarios y funcionarios consideraron de mayor relevancia y obtuvieron una mayor votación en la encuesta realizada para la elaboración de este Código de Ética, son:

- **Profesionalismo**

Es la manera o la forma de desarrollar la actividad profesional con un total compromiso, medida y responsabilidad, acorde a su formación específica y siguiendo las pautas preestablecidas socialmente.

¹ Plan Estratégico 2016-2023, Resolución Exenta N°0385, de fecha 26 Julio 2016.



CÓDIGO DE ÉTICA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

- **Excelencia**

La función pública se desarrolla de manera eficiente y eficaz, colaborativa, profesional y responsablemente. Se resguarda con rigor la calidad técnica de los servicios entregados, manteniendo altos estándares de calidad en el trabajo.

- **Compromiso**

Implica una relación de reciprocidad entre la institución y los funcionarios y las funcionarias, de modo tal que estos se identifican con el organismo y se sienten parte de él, realizando su función pública con responsabilidad y profesionalismo y brindando un servicio de excelencia a los ciudadanos y ciudadanas. Asimismo, la institución reconoce la labor realizada por los funcionarios y funcionarias y les brinda un ambiente laboral con adecuadas condiciones, resguardando sus derechos y dándoles oportunidades de desarrollo.

- **Eficiencia**

Implica que el servidor público realiza su trabajo enfocándose hacia los resultados, usando sólo los recursos (tiempo e insumos) que sean estrictamente necesarios para cumplir el objetivo esperado y desempeñando sus actividades con excelencia y calidad, según las funciones establecidas para su cargo. La eficiencia se funda en el reconocimiento de que los recursos utilizados en el desempeño de las funciones son públicos y, por lo tanto, deben optimizarse y maximizarse sus beneficios.

- **Transparencia**

El principio de transparencia² de la función pública consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de

² De acuerdo a lo establecido en art. 4 de la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública.



CÓDIGO DE ÉTICA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

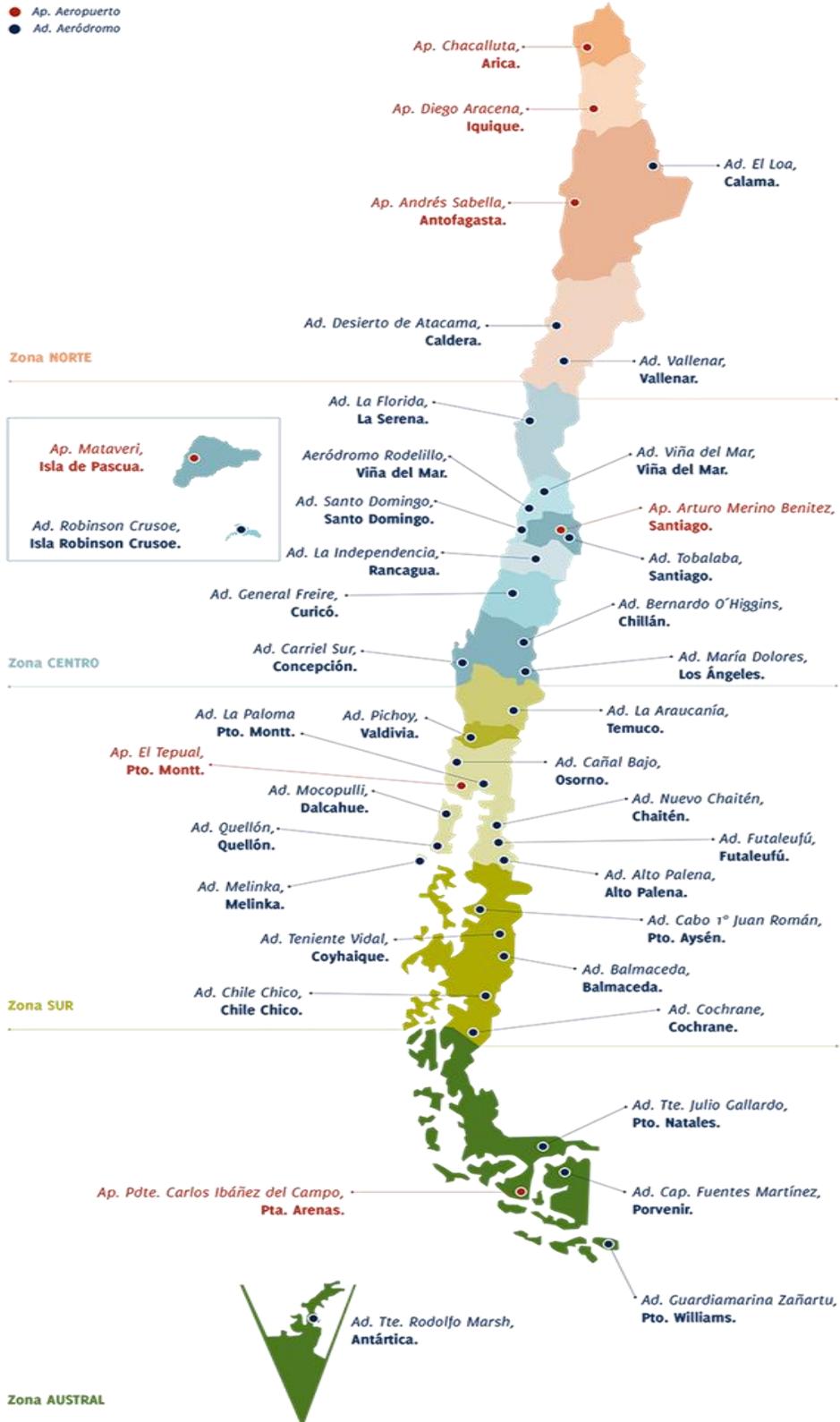
sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley.

- **Probidad**

El principio de probidad³ en la función pública consiste en observar una conducta funcionaria intachable, un desempeño honesto y leal de la función o cargo con preeminencia del interés general sobre el particular.

³ De acuerdo a lo establecido en art.1 de la Ley N°20.880 sobre probidad en la función pública y prevención de los conflictos de intereses. Ver también art.54 y 55 de la Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado y art.61 letra g) de la Ley N°18.834 sobre Estatuto Administrativo.

III. COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN CON LAS FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS





1) Compromisos de la Institución con los funcionarios y las funcionarias:

a. Relaciones de respeto entre funcionarios y funcionarias y/o jefaturas.

En nuestra Institución, se insta a trabajar en ambientes laborales saludables, de mutuo respeto y libres de discriminación, a fin de mejorar la calidad de vida laboral y generar espacios armónicos y de confianza. “Con mis compañeros y compañeras de trabajo cuidamos nuestras relaciones laborales, manteniendo un trato cordial y de respeto entre nosotros dentro y fuera de la Institución, independiente de los rangos de cada uno (a) o de las diferencias personales y/o profesionales existentes”.

Ejemplo:

El otro día estaba en mi puesto de trabajo y escuché que mi compañero de oficina le estaba hablando fuerte a la Señora que realiza el aseo, pidiéndole que limpiara su escritorio. Ese mismo día me acerqué a él para plantearle que se había equivocado, ya que no era forma de tratar a las personas, a lo cual asumió su error, señalando que cuando viera nuevamente a la Señora se disculparía por lo ocurrido.

b. Rechazo a la discriminación arbitraria

“Rechazamos la discriminación arbitraria, sin embargo hacemos presente que la diferenciación o discriminación en base a parámetros razonables y justificados no es una acción contraria a la ley... No tratamos a nadie de forma de prejuiciosa por razones personales y arbitrarias, como por ejemplo su físico, género, edad, raza, creencia religiosa, pensamiento político, orientación sexual, profesión, calidad contractual, entre otros”.

Ejemplo:

En la Oficina tenemos un compañero que es homosexual, y cuando se organizan partidos de fútbol no lo invitan por el sólo hecho de tener una orientación sexual diferente. Frente a esta situación, me acerqué a conversar con mis compañeros de oficina, con el objetivo de hacerles ver esta situación y poder remediar este hecho.



c. Rechazo al acoso sexual

“Rechazamos cualquier conducta de acoso sexual, entendiéndose⁴ por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”.

Ejemplo:

Tenemos un compañero de oficina que siempre que saluda a las colegas les da un “abrazo apretado” y les pasa la mano por la espalda hasta la cintura. Varias ya le han dicho que no les gusta que las esté abrazando y tocando, pero sigue con esa actitud. así aue las coleaas van a presentar una denuncia.

d. Rechazo al maltrato laboral y acoso laboral

“Rechazamos el maltrato laboral, y cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones de carácter generalizada, que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral. Se caracteriza por presentarse como una agresión evidente y esporádica, sin tener un objetivo o víctima específica”.

“Rechazamos el acoso laboral, el cual es contrario a la dignidad de la persona, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”.

⁴ De acuerdo a lo establecido en el art.2 del Código del Trabajo de Chile.



CÓDIGO DE ÉTICA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Ejemplo:

Un día estábamos en reunión con mi grupo de trabajo y nuestra jefa, quien se encontraba molesta por una situación específica, mencionó a viva voz “los funcionarios de esta institución son unos buenos para nada”, acompañado de insultos, sin señalar a nadie en particular. Esta situación la veníamos observando hace un tiempo en ella, muchas veces de forma dirigida y otras veces generalizadas, a lo cual, le solicitamos reunirnos, para expresarle con respeto que esa actitud no era adecuada y nos incomodaba mucho escuchar de ella ese tipo de declaraciones. Frente a esa situación, nuestra Jefa nos indicó que lamentaba la situación y agradecía que lo hubiésemos conversado con ella, y que cambiaría su actitud.

e. Relaciones de confianza entre los funcionarios y funcionarias

“Fomentamos un lugar de trabajo cooperativo, profesional y de confianza entre funcionarios y funcionarias. Cuidamos que nuestras relaciones sean positivas para establecer un buen lugar de trabajo”.

Ejemplo:

Un día en la oficina, me sentía deprimida, ya que había tenido un problema en mi casa, mi Jefe se percató que algo me pasaba y me ofreció un espacio para conversar con él, entregándome su confianza para contarle lo que me estaba sucediendo, y posteriormente me entregó algunos consejos.

f. Preocupación por las condiciones laborales de los funcionarios y funcionarias

“En nuestra Institución nos preocupamos del bienestar de nuestros funcionarios y funcionarias para que desarrollen sus labores en condiciones seguras, en ambientes gratos y de respeto”.



CÓDIGO DE ÉTICA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Ejemplo:

El otro día recibí un correo electrónico que nos invitaba a participar de una Capacitación en Prevención de Riesgos, en la cual nos explicarían en detalle las formas correctas de ejecutar nuestro trabajo, minimizando el riesgo de sufrir algún problema físico, además de informarnos claramente cómo proceder en caso de tener algún accidente de trayecto o en el lugar de trabajo.

g. Trato igualitario

“Tratamos a todos los funcionarios y funcionarias por igual, con equivalentes exigencias, deberes y derechos desde el momento que son seleccionados (as) hasta su retiro de la institución”.

Ejemplo:

Participé en un proceso de selección para poder realizar una Capacitación Técnica que era fundamental para el desempeño de mis funciones. Existía una pauta de evaluación clara y transparente para la definición de los participantes, ya que éramos muchos los especialistas que estábamos interesados en este curso.

Finalmente el proceso se desarrolló de acuerdo a las bases definidas y no hubo problemas tanto para los funcionarios seleccionados como para los que quedaron fuera del proceso de capacitación.

h. Ambiente inclusivo

“Cualquier persona que cumpla con las condiciones técnicas puede integrarse a nuestra Institución, nos importa tener un ambiente de trabajo diverso e inclusivo, contando con funcionarios y funcionarias en situación de discapacidad”.

Ejemplo:

En mi Institución se respeta y promueven los ambientes inclusivos. De esta forma, los procesos de selección tienen como requisito solo competencias técnicas y profesionales, además entre los funcionarios existe una cultura de colaboración con las personas en situación de discapacidad.



i. Trabajo colaborativo y en equipo

“Trabajamos cooperativamente, compartiendo nuestro conocimiento y experiencia, dialogando y esforzándonos en conjunto para cumplir los objetivos de la institución”.

Ejemplo:

El otro día surgieron unos requerimientos de último minuto que debían resolverse con urgencia, afectando la planificación que tenía para el día, pero mi compañero de trabajo me ofreció su ayuda y finalmente pude cumplir con lo planificado y con lo requerido.

j. Comunicaciones internas transparentes

“Se nos comunican los objetivos de la Institución y lo que se espera de nuestro trabajo, de esta forma, estamos regularmente al tanto de la información relevante e importante que nos afecta como funcionarios y funcionarias. Las comunicaciones internas se entregan, principalmente por las jefaturas a sus equipos de trabajo”.

Ejemplo:

Mi jefe usualmente realiza reuniones de coordinación con todo el equipo de trabajo, informándonos sobre los requerimientos y cambios que ocurren tanto en mi Departamento como en la Institución.



2) Compromisos de los funcionarios y las funcionarias con la institución:

a. No usar bienes de la institución en provecho propio o de terceros

“Reconocemos que los recursos que utilizamos en el desarrollo de nuestras funciones son públicos, por tanto lo hacemos de manera eficiente pensando en el interés general. No usamos los bienes institucionales (tales como el mobiliario, insumos, software, propiedad intelectual, impresoras, vehículos fiscales, entre otros) para el beneficio propio o de terceros”.

Ejemplo:

El otro día necesitaba sacar unas fotocopias de mi cédula de identidad, para efectuar un trámite personal, y sabiendo que no debemos usar los bienes de la institución en beneficio propio, le comenté a mi jefe para que estuviera al tanto de este hecho debido a que eran pocas hojas. Ante esto me explicó que, aunque fueran pocas hojas no podía sacar fotocopias de documentos o hacer uso de recursos de la institución para uso personal, ya que se debe salvaguardar la eficiente utilización de los mismos. Ahora, cada vez que necesito fotocopiar un documento voy a la librería que está al frente.

b. No ocupar tiempo de la jornada o utilizar al personal en beneficio propio o para fines ajenos a los institucionales

“Dedicamos nuestra jornada laboral al cumplimiento de las tareas encomendadas, no realizando actividades personales en el horario de trabajo...Entendemos que las actividades de tipo político-electoral, estudios personales, trabajos paralelos, comercialización de productos, entre otros, afectan el correcto desarrollo de la jornada laboral”.

Ejemplo:

El otro día no pude conseguir una hora al médico fuera de mi horario laboral, sin embargo le pedí a mi jefe que me autorizara medio día administrativo para poder asistir al médico.



c. Conflictos de intereses

“Debemos asegurarnos que nuestros intereses personales y/o financieros no influyan en nuestra función pública. Por lo que nos restamos de intervenir en asuntos en los que tengamos un interés personal, para así evitar que el interés particular prevalezca por sobre el interés general restándole imparcialidad a nuestra función de servidor público...Sabemos que los conflictos de intereses no son un problema en sí mismos, siempre y cuando se transparenten a la jefatura de forma escrita oportunamente para ver la forma en la que se puede resolver”.

Ejemplo:

Durante un proceso de selección de personal, donde fui asignada para participar en la comisión evaluadora, me di cuenta que el postulante era un ex compañero de Universidad, ante lo cual le informé a mi jefatura oportunamente para que se evalúe mi designación, evitando con ello cualquier cuestionamiento donde se vea afectada mi objetividad e imparcialidad.

d. Rechazo al tráfico de influencias

“Sabemos que el tráfico de influencias es un tipo de delito, por lo que rechazamos que se utilice el poder público de un funcionario o funcionaria o de una autoridad para obtener una resolución que le genere un beneficio personal o a terceros”.

Ejemplo:

Estoy a cargo de las compras de mi institución, y en estos días estamos calificando las propuestas del nuevo sistema informático, el contrato es por varios millones de pesos. Hoy recibí la llamada de un asesor de una autoridad muy importante el cual me dijo que una empresa conocida había participado en la propuesta, que eran muy buenos y que deberíamos adjudicarle el proceso de licitación, que si lo hacíamos nos quedaría debiendo un favor. Claramente me puso en una situación muy incómoda, afectando la imparcialidad de mi función en el procedimiento de selección, es por eso que inmediatamente di aviso a mi jefe de la situación.



e. Dar correcto uso a la información reservada de la Institución

“Resguardamos la información confidencial que conocemos en el desarrollo de nuestro trabajo, no la utilizamos jamás para obtener un beneficio propio o para terceros”.

Ejemplo:

En mi nuevo cargo, se me ha instruido sobre lo sensible que es el tipo de información que manejo a nivel institucional, por tanto soy muy cuidadosa y resguardo todo evento que pueda colocar en riesgo el traspaso de esta información.

f. Utilizar los recursos de la Institución de manera eficiente

“Utilizamos con responsabilidad y eficiencia, los recursos públicos de la Institución, optimizando su uso de manera consciente”.

Ejemplos:

Tengo que recibir a personas externas a la Institución, para un trámite personal y me solicitan si pueden utilizar uno de los estacionamientos institucionales, a lo que les respondo que se estacionen en otro sitio, debido a que los estacionamientos institucionales son sólo para los vehículos autorizados.

Cuando tengo que realizar una llamada personal a un teléfono celular o de larga distancia, debo utilizar mi propio teléfono o espero llegar a mi domicilio para hacerlo, para no utilizar recursos públicos para resolver mis necesidades personales.



3) Compromiso con aquellos que se relaciona la Institución (beneficiarios/usuarios, proveedores, otros organismos del Estado):

a. No recibir ni ofrecer presiones, regalos, ni pagos indebidos

“Rechazamos todo tipo de regalo o donativo⁵, hasta aquellos de un bajo valor para no exponer nuestra función pública, ya que sabemos que solicitar, hacerse prometer o aceptar, en razón del cargo o función para sí o para terceros, donativos, ventajas o privilegios de cualquier naturaleza, contraviene⁶ el principio de la probidad”.

Ejemplo:

Un usuario que evaluó positivamente mi trabajo, manifiesta su agradecimiento entregándome un obsequio personal. No acepto el presente y le manifiesto que solamente he cumplido la función pública que desempeño, por lo que no es necesaria ninguna retribución o reconocimiento de este tipo. Posteriormente le informo de esta circunstancia a mi jefe directo.

b. Rechazo al soborno/cohecho

“Sabemos que el poder público que se nos encomienda no debe usarse para obtener beneficios privados, por lo que nunca solicitaremos y siempre rechazaremos cualquier ofrecimiento de ventajas en beneficio nuestro o de terceros que buscan que actuemos en forma ilegal en nuestra función pública”.

⁵ Con excepción de los donativos oficiales y protocolares, y aquellos que autoriza la costumbre como manifestaciones de cortesía y buena educación, que reciban los sujetos pasivos, los cuales deberán ser consignados en los registros de agenda pública, de acuerdo a lo establecido en el art.8 de la Ley N° 20.730 que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios.

⁶ De acuerdo a lo establecido en el art.64, numeral 5, de la Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado y art.61 letra g) de la Ley N°18.834 sobre Estatuto Administrativo.



CÓDIGO DE ÉTICA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Ejemplo:

El otro día atendí a un usuario, que debía renovar su licencia, el cual me indicó que se le había presentado una patología incompatible con su desempeño, y me ofreció una compensación para ayudarlo a obtener su licencia.

Frente a esta situación, le indiqué que ese proceder podría poner en riesgo la seguridad tanto de él como de terceros, por lo que rechacé esa oferta inmediatamente y notifiqué a mi jefa sobre esta situación.

c. Transparencia en la entrega de información

“Somos conscientes de que la información de los organismos del Estado es pública, a excepción de aquella que por ley es reservada. Por lo tanto, facilitamos el acceso a ésta por parte de cualquier ciudadano/a que pueda requerirla, manteniendo actualizado nuestro sitio web y habilitados los canales de consulta, sin cuestionar las razones u objetivos de su solicitud y cumpliendo siempre los plazos legales para darle respuesta”.

Ejemplo:

Encontrándome en un Aeropuerto, un usuario se me acerca para consultarme sobre el registro de Aeropuertos y Aeródromos controlados por la DGAC, ante lo cual le contesto que no estoy autorizado para dar esa información, pero le explico que él tiene derecho a solicitar el acceso a la información ya sea de manera presencial o virtual a través del portal web de la Institución y que esta tiene la obligación de responderle en un plazo determinado, siempre y cuando la información sea de carácter público.

d. Relaciones transparentes e igualitarias con proveedores

“Nuestras licitaciones públicas serán convocadas a través del portal Mercado Público, y nos comprometemos a publicar oportunamente las bases de licitación, con un lenguaje claro y preciso, los requisitos, condiciones y especificaciones de los servicios y bienes que requerimos y sin discriminación



CÓDIGO DE ÉTICA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

arbitraria...Con el fin de que la licitación sea transparente e igualitaria, los funcionarios y funcionarias no se reunirán con los proveedores⁷ durante el proceso de licitación y asimismo, los oferentes⁸ sólo podrán mantener contacto con la entidad licitante para los efectos de la misma”.

“Las comisiones evaluadoras entregaran sus declaraciones juradas en las que expresen no tener conflictos de interés en relación con actuales o potenciales oferentes en el proceso de licitación. En el caso de que haya conflictos de intereses en la apertura de las ofertas, el integrante deberá de abstenerse de participar”.

Ejemplo:

Estábamos en el proceso de una licitación pública, cuando recibimos el llamado de un oferente, el cual nos solicitó la factibilidad de reunirse con nosotros para aclarar algunos requerimientos presentados en las bases de licitación. Frente a esta situación, señalamos que esta información debía ser canalizada a través del portal de compras y contrataciones públicas: Mercado Público.

e. Trato igualitario y respetuoso

“Entregamos a todos los ciudadanos y ciudadanas, usuarios y beneficiarios, un trato deferente y respetuoso, no realizando distinciones de ningún tipo”.

“Ante los requerimientos o solicitudes de nuestros usuarios, mantenemos una constante actitud de servicio y preocupación

⁷ Salvo a través del mecanismo de las aclaraciones, las visitas a terreno establecidas en las Bases y cualquier otro contacto especificado en las Bases de acuerdo a lo establecido en el art.27 del Decreto 250 que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.

⁸ Tales como solicitud de aclaraciones, entrevistas, visitas a terreno, presentaciones, exposiciones, entrega de muestras o pruebas que ésta pudiese requerir durante la evaluación y que hubiesen sido previstas en las bases, quedando absolutamente prohibido cualquier otro tipo de contacto, de acuerdo a lo establecido en el art.39 del mismo.



por ellos, interpretando sus necesidades para resolver de la mejor forma sus requerimientos”.

Ejemplo:

Me asignan la atención de un usuario, quien expresa su molestia respecto de la demora en la entrega de la información que había solicitado hace unos días. Ante esto, escucho atentamente sus inquietudes y le respondo respetuosamente, para poder orientarlo de la mejor forma posible y que sienta que su inquietud fue entendida y atendida.

f. Trabajo eficiente y de calidad

“Desarrollamos nuestra labor de manera eficiente, optimizando el uso del tiempo, de los recursos humanos y materiales y resguardando que el resultado del trabajo realizado sea de buena calidad”.

Ejemplo:

Una vez finalizado el trabajo que mi jefatura me ha solicitado, realizo las revisiones necesarias con el objetivo de detectar errores de redacción, de tabulación de datos, u otros de carácter formal, de manera de optimizar el trabajo de revisión posterior.

g. Confidencialidad y privacidad respecto de la información reservada.

“Cuidamos la información reservada que manejamos, resguardando estrictamente los datos personales de ciudadanos, empresas e instituciones que se relacionan con nosotros”.

Ejemplo:

El otro día, una empresa aérea nos solicitó los datos personales de un piloto comercial que se desempeñaba en otra aerolínea, a lo cual le informamos que, de acuerdo a la normativa vigente, no podemos divulgar información de carácter personal de nuestros usuarios, salvo autorización expresa del usuario o ciudadano involucrado y a través de los canales establecidos por la Institución.

4) Compromiso con el Medioambiente:

“Respetamos y cuidamos el medioambiente, viéndose esto reflejado en acciones cotidianas.

Por ejemplo, cuidamos la energía apagando las pantallas de nuestros computadores y las luces al salir de nuestros puestos de trabajo; siempre apagamos nuestros aparatos electrónicos al retirarnos de la oficina; y si vemos que por algún motivo se desperdicia el agua damos aviso. Somos criteriosos con el uso de la impresora, imprimiendo lo estrictamente necesario y, en la medida de lo posible, utilizando ambas caras del papel”.





IV. CONSULTAS Y DENUNCIAS

CONSULTAS

En el caso de que los funcionarios o funcionarias, presenten alguna consulta respecto a la comprensión del Código de Ética, se solicita canalizarlas a través del siguiente correo electrónico institucional codigo.etica@dgac.gob.cl

DENUNCIAS

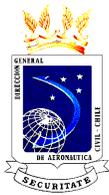
Es obligación de todos los funcionarios y funcionarias, ceñirse por las orientaciones de este Código, y presentar una denuncia por los delitos que tome conocimiento en el ejercicio de la función pública. Para lo anterior se solicita además, actuar conforme a los Procedimientos Institucionales que se citan a continuación.

- a. Procedimiento Aeronáutico del Departamento de Recursos Humanos N°14, que establece procedimiento para “Canalizar los reclamos sobre Ambientes de trabajo y buen trato entre Jefaturas y funcionarios y funcionarias”⁹.
- b. Procedimiento Aeronáutico del Departamento de Recursos Humanos N°37, que establece procedimiento para “Denuncias y Sanción del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual”¹⁰.
- c. Procedimiento de Apoyo del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, versión N°15 de fecha 21.DIC.2011¹¹.

⁹ Procedimiento se encuentra en: Intranet / Compendio Aeronáutico / Procedimientos Aeronáuticos (PRO).

¹⁰ Procedimiento se encuentra en: Intranet / Compendio Aeronáutico / Procedimientos Aeronáuticos (PRO).

¹¹ Procedimiento se encuentra en: Intranet / Secretaría General / “Documentos”.



MECANISMOS DE PROTECCIÓN DEL ALERTADOR

Se deberán activar los siguientes mecanismos de protección:

Garantía de anonimato: La Institución velará por el cumplimiento de la confidencialidad del caso y del alertador, hasta que se confirme o no la veracidad de los hechos denunciados y que se tomen las medidas disciplinarias correspondientes. Durante todo el proceso, el nombre del denunciante no podrá ser divulgado.

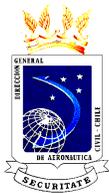
Garantía del empleo: Durante el periodo de investigación, el alertador no podrá ser desvinculado de la institución, salvo en caso de cometer un acto delictuoso que implique la destitución.

Reasignación interna, en caso de ser necesario: Si la denuncia genera un deterioro de la relación laboral y/o contractual entre el alertador y la persona cuyos hechos han sido denunciados, se podría reasignar a uno de ellos a otro departamento, con el respectivo consentimiento del funcionario o de la funcionaria y acorde al procedimiento de movilidad de la Política de Gestión de Persona. Otras medidas de protección podrán ser definidas por el Comité de Ética dependiendo de las necesidades particulares de la situación investigada.

V. SANCIONES

El personal de la Administración del Estado está sujeto a la responsabilidad administrativa, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal que pueda afectarles¹². Por tanto, nuestro Jefe de Servicio puede disponer una investigación sumaria o un sumario administrativo cuando se observase incumplimiento de las normas legales en el ejercicio de la función pública, y si se comprueba que actuamos incorrectamente, se

¹² Art.15 de la Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.



CÓDIGO DE ÉTICA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

aplicará la medida disciplinaria correspondiente (censura, multa, suspensión o destitución, según sea la gravedad del hecho¹³).

Los funcionarios deben dar cumplimiento al Título III “Obligaciones Funcionarias” del Estatuto Administrativo (Ley N°18.834) y a las normas del Título III “Probidad Administrativa” establecidas en la Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

¿QUÉ PASA SI NO CUMPLIMOS CON NUESTRO CÓDIGO?

El incumplimiento de las dimensiones contempladas en este código y que según procedimiento respectivo conlleve a determinar una falta del funcionario o funcionaria, podrá dar origen a una sanción administrativa conforme a lo establecido en el Estatuto Administrativo, previa determinación mediante investigación sumaria o sumario administrativo.

Dependiendo de la gravedad de la falta administrativa, se establecerán sanciones tales como: censura, multa, suspensión del empleo, llegando hasta la destitución. Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, se podrán perseguir responsabilidades civiles y/o penales conforme a los hechos.

CONSIDERACIONES

La Sección Calidad de Vida Laboral del Departamento de Recursos Humanos, será la encargada de resguardar la implementación y mejora continua del Código de Ética; considerando las necesidades de la Institución, de sus funcionarios y funcionarias, así como también las instrucciones y orientaciones entregadas por las autoridades de Gobierno.

¹³ Art.121 de la Ley N°18.834 sobre Estatuto Administrativo.



VI. GLOSARIO

ACOSO LABORAL:

- a. Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. La norma legal señala además que el acoso laboral es contrario a la dignidad de la persona¹⁴.
- b. Todo acto que implique una agresión física por parte del empleador o de uno o más trabajadores, hacia otro u otros dependientes o que sea contraria al derecho que les asiste a estos últimos, así como las molestias o burlas insistentes en su contra, además de la incitación a hacer algo, siempre que todas dichas conductas se practiquen en forma reiterada, cualquiera sea el medio por el cual se someta a los afectados a tales agresiones u hostigamientos y siempre que de ello resulte mengua o descrédito en su honra o fama, o atenten contra su dignidad, ocasionen malos tratos de palabra u obra, o bien, se traduzcan en una amenaza o perjuicio de la situación laboral u oportunidades de empleo de dichos afectados¹⁵.

ACOSO SEXUAL:¹⁶

El que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

¹⁴ Art.2 del Código del Trabajo de Chile.

¹⁵ Ord. N°3519/034 de la Dirección del Trabajo.

¹⁶ Art.2 del Código del Trabajo de Chile/Art.1 Ley N°20.005 que tipifica y sanciona el acoso sexual.



CÓDIGO DE ÉTICA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

COHECHO/SOBORNO¹⁷:

Solicitar (modalidad activa) o aceptar (modalidad pasiva) recibir mayores derechos que los que le están señalados por razón de su cargo, o un beneficio económico para sí o un tercero, para ejecutar o por haber ejecutado un acto propio de su cargo, en razón del cual no le están señalados derechos.

CONFLICTO DE INTERÉS¹⁸:

Cuando concurren a la vez el interés general propio del ejercicio de las funciones con un interés particular, sea o no de carácter económico, de quien ejerce dichas funciones o de los terceros vinculados a él determinados por la ley, o cuando concurren circunstancias que le restan imparcialidad en el ejercicio de sus competencias.

CORRUPCIÓN¹⁹:

El mal uso del poder para obtener beneficios particulares.

DISCRIMINACIÓN ARBITRARIA²⁰:

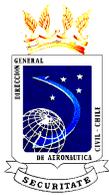
Toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la

¹⁷ Art.248 del Código Penal.

¹⁸ Art.1 inciso 3 de la Ley N°20.880 sobre probidad en la función pública y prevención de los conflictos de intereses

¹⁹ No existe una Ley o Tratado Internacional que definan el concepto, por tanto su interpretación debe tomarse en el sentido que les den los que profesan la misma ciencia o arte. Ahora bien, para efectos de este Código se ha utilizado el concepto definido por ONG Transparency International en <http://www.transparency.org/what-is-corruption#define>

²⁰ Art.2 Ley N°20.609 que establece medidas contra la discriminación.



CÓDIGO DE ÉTICA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.

PROBIDAD:

- a. Observar una conducta funcionaria intachable, un desempeño honesto y leal de la función o cargo con preeminencia del interés general sobre el particular²¹.
- b. El ejercicio de las funciones públicas obliga a sus titulares a dar estricto cumplimiento al principio de probidad en todas sus actuaciones²².

TRÁFICO DE INFLUENCIAS²³:

Hacer valer indebidamente la posición funcionaria para influir sobre una persona con el objeto de conseguir un beneficio directo o indirecto para sí o para un tercero.

TRANSPARENCIA:

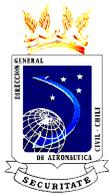
- a. Respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley²⁴.
- b. Principio de apertura o transparencia, conforme al cual toda la información en poder de los órganos de la Administración del

²¹ Art.1 de la Ley N°20.880 sobre probidad en la función pública y prevención de los conflictos de intereses/ Art.54 de la Ley N°19.653 sobre Probidad Administrativa aplicable a los órganos de la administración del Estado/ Art.54 de la Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado/ Art.61 letra g) de la Ley N°18.834 sobre Estatuto Administrativo.

²² Art.8 de la Constitución Política de la República de Chile (Decreto 100).

²³ Art.64 N°2 de la Ley N°19.653 sobre probidad administrativa aplicable a los órganos de la Administración del Estado.

²⁴ Art.4 de la Ley N°20.285 sobre acceso a la información pública.



CÓDIGO DE ÉTICA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Estado se presume pública, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas²⁵.

- c. La función pública se ejercerá con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en ejercicio de ella²⁶.

USO DE LA INFORMACIÓN RESERVADA²⁷:

Usar en beneficio propio o de terceros la información reservada o privilegiada a que se tuviere acceso en razón de la función pública que se desempeña.

²⁵ Art.11 letra c) de la Ley N°20.285 sobre acceso a la información pública.

²⁶ Art.11 bis de la Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

²⁷ Art.64 N°1 de la Ley N°19.653 sobre probidad administrativa aplicable a los órganos de la Administración del Estado.