



# 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 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.

### ACCESO AL SERVICIO

CONTAMOS CON UNA OFICINA OIRS VIRTUAL, SITUADA EN EL SITIO WEB WWW.DGAC.GOB.CL, ADEMÁS DE OFICINAS OIRS PRESENCIALES DISTRIBUIDAS EN LOS PRINCIPALES AEROPUERTOS Y AERÓDROMOS DEL PAÍS.

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, ASEGURAR 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 AERONÁUTICA Y REALIZANDO UNA GESTIÓN RACIONAL DE LOS RECURSOS.
- LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, 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 ESTRATÉGICOS SON:

- NORMATIVA AERONÁUTICA Y METEOROLÓGICA.
- SERVICIOS DE SEGURIDAD OPERACIONAL.
- SERVICIOS AEROPORTUARIOS.
- SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA.
- SERVICIOS DE METEOROLOGÍA.
- SERVICIO DE GESTIÓN INTERNA.

### SUS DERECHOS ANTE LA DGAC

- DERECHO A UNA ATENCIÓN OPORTUNA Y DE CALIDAD.
- DERECHO A RECIBIR RESPUESTA EN UN TIEMPO PRUDENTE.
- DERECHO A OBTENER REPARACIÓN DEL ESTADO.
- DERECHO A DENUNCIAR FALTA DE CELO FISCALIZADOR.
- DERECHO A LA CORRECCIÓN DE ERRORES U OMISIONES.
- DERECHO A LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LA AUTORIDAD.
- DERECHO A LA RAZONABILIDAD DE LA DECISIÓN ADMINISTRATIVA.
- DERECHO DE PETICIÓN.
- DERECHO A IMPUGNAR POSIBLES ABUSOS DE PODER.
- DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN.
- DERECHO A RECIBIR UN TRATO DIGNO.

### 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.
- CONTACTAR CON EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA.

Victor Villalobos Collao  
General de Aviación  
Director General

Director General de Aeronáutica Civil