CARTA DE COMPROMISOS
Dirección de Aeropuertos
(en adelante denominada DAP)

Misión Institucional

"Dotar al país de Servicios de infraestructura aeroportuaria con los más altos estándares de calidad, seguridad y eficiencia, para la satisfacción de las necesidades de los diversos actores del sistema transporte aéreo, contribuyendo al desarrollo económico sustentable, la conectividad, la integración territorial y a la calidad de vida de las personas".

Objetivos Estratégicos

1	Impulsar el desarrollo económico del país con visión territorial integradora y de largo plazo a través de la provisión de servicios de infraestructura aeroportuaria, la coordinación con las otras entidades que participan en el sistema aeroportuario nacional y el aporte al mejoramiento del proceso de planificación integrada de las inversiones - MOP
2	Contribuir al desarrollo humano y mejorar la calidad de vida de las personas a través de la ejecución eficiente en la provisión y mantención de servicios de infraestructura aeroportuaria.
3	Contribuir a la protección del medioambiente y a promover la seguridad operacional en la infraestructura aeroportuaria, mediante el mejoramiento en la calidad de la gestión y el cumplimiento de la normativa nacional e internacional
4	Lograr estándares de eficiencia en el uso de los recursos para la provisión y mantención de servicios de infraestructura aeroportuaria a través del mejoramiento de los procesos claves de la organización.

Productos Estratégicos (bienes/servicios) que Ofrece la DAP

Servicios de Infraestructura Aeroportuaria en la Red Primaria

- Gestión cercana a la ciudadanía, transparente, con probidad, eficiente y eficaz.
- Uso eficiente de los recursos.
- Servicios de infraestructura Aeroportuaria de calidad, eficiente, y sustentable ambientalmente.

Servicios de Infraestructura Aeroportuaria en la Red Secundaria

- Gestión cercana a la ciudadanía, transparente, con probidad, eficiente y eficaz.
- Uso eficiente de los recursos.

- Servicios de infraestructura Aeroportuaria de calidad, eficiente, y sustentable ambientalmente.

Servicios de Infraestructura Aeroportuaria en la Red de Pequeños Aeródromos

- Conectividad en el territorio.
- Gestión cercana a la ciudadanía, transparente, con probidad, eficiente y eficaz.
- Eficiente uso de los recursos.
- Servicios de infraestructura Aeroportuaria de calidad, eficiente, y sustentable ambientalmente.

Derechos y Deberes Ciudadanos

❖ SUS DERECHOS

La Dirección de Aeropuertos hace suyos los principios que señalan que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la administración del Estado y que la función pública se hace con transparencia. Para ello, la DAP cuenta con un Sistema de Información y Atención Ciudadana, denominada con la sigla SIAC, que dispone de Espacios de Atención virtual, presencial y telefónico, y que asegura la aplicación de la normativa que regula la entrega de información y atención ciudadana.

❖ DERECHOS A LA PARTICIPACION CIUDADANA

Entre los desafíos del Gobierno está institucionalizar la participación ciudadana en la gestión pública. Para la Dirección de Aeropuertos del Ministerio de Obras Públicas, esto se traduce en el derecho de la ciudadanía a la información y a la capacidad de aportar con su opinión en la pertinencia de los proyectos de infraestructura. Esta no constituye una mera actividad dentro de un proyecto, sino que es un proceso interactivo desarrollado a través de la participación ciudadana, donde se definen los actores a consultar, la oportunidad y mediante que actividad/es participarán para lograr una participación activa, sistemática y dentro de un marco de respeto.

❖ DERECHOS AL ACCESO DE LA INFORMACION

- De acuerdo a la Ley 20.285[1], toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de la Dirección de Aeropuertos, dando respuesta a las solicitudes en un plazo de 20 días hábiles prorrogables, sólo por una vez, por 10 días hábiles adicionales cuando sea difícil reunir la información.

- Respecto de la Ley 19.880[2], las solicitudes de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones deben ser respondidas en 10 días hábiles.

- Identificar a la persona responsable de la atención y tramitación de sus asuntos.

[1] Ley de transparencia de la función pública y de acceso a la información de la Administración del Estado.
[2] Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

- Conocer el estado de situación de la solicitud, en términos transparentes, claros y comprensibles.

- Recibir de parte del Servicio una orientación, y atención oportuna y de calidad.
- Tener un trato digno, deferente, en condiciones de igualdad, imparcialidad y de no discriminación.

Usted como ciudadano tiene derecho a:

- Presentar sus peticiones de información, inquietudes, sugerencias, reclamos, comentarios y/o felicitaciones en términos respetuosos y convenientes cada vez que sea necesario, a través de las Oficinas de información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) distribuidas a través del país, también por medio de los sitios Web disponibles como www.mop.cl/oirs; www.aeropuertos.gov.cl, o nuestros teléfonos de contacto: (56-2) 449-4000 y (56-2) 449-3466 en Santiago, y exigir la responsabilidad del personal de la Dirección de Aeropuertos cuando se vulneren sus derechos ciudadanos. Y respetar la igualdad ante la Ley, establecido en el numeral 2° del Art. 19° de la Constitución Política de la República.

- Solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece esta Ley de Trasparencia. El acceso a la información comprende el derecho de acceder a las informaciones contenidas en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, salvo las excepciones legales.

- Tener a disposición canales de información y de comunicación. Por ejemplo: el sitio web www.mop.cl *(link Gobierno Transparente),* existe información actualizada sobre: adquisiciones y contrataciones, dotación de personal, transferencias de recursos al sector privado, actos y resoluciones dictados por el MOP con efectos sobre terceros, planes de inversiones, planes de licitación anual y la ejecución presupuestaria de todos los servicios y direcciones que dependen del Ministerio, a raíz de la obligación emanada por la ley de trasparencia y acceso a la información pública.

- Identificar a la persona responsable de la atención y tramitación de su petición de información, inquietudes, sugerencias, reclamos, comentarios y/o felicitaciones.

- Recibir un trato digno, deferente, en condiciones de igualdad, imparcialidad y de no discriminación cada vez que se acerquen al Sistema de Atención Ciudadana y/o la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias de la Dirección de Aeropuertos.

- En términos de transparencia a recibir una respuesta escrita en forma clara y comprensible de parte del Sistema de Atención Ciudadana. Como también conocer el estado actual en que se encuentra su solicitud ciudadana (peticiones, inquietudes, consultas, sugerencias, reclamos, comentarios y/o felicitaciones), que ingresan al Sistema de Atención Ciudadana de la Dirección de Aeropuertos.

- Reserva de sus datos personales ingresados de que emitieron en alguna petición de información, inquietudes, sugerencias, reclamos, comentarios y/o felicitaciones a los

Espacios de Atención SIAC de la Dirección de Aeropuertos. Estos no serán utilizados con otros fines distintos a la materia para la cual fueron entregados.

- Una atención oportuna y de calidad, a través de los espacios de atención, para lo cuál la OIRS-DAP entrega sus respuestas en un tiempo adecuado, respetando los plazos previstos para cada solicitud presentada, para ello, contamos con una red de expertos que colabora en la elaboración de respuestas técnicas de calidad.

- Recibir un trato digno. Este derecho se desprende del Art. 1° de la Constitución Política de la República y se consagra a nivel legal en el literal letra e) del Art. 17° de la CPE.

FORMAS EN QUE SE AGOTAN LOS MECANISMOS DE RECLAMO

Los mecanismos de **reclamo** se entienden agotados, cuando quién reclame ha recibido una respuesta cabal, oportuna, razonable y comprensible, y final el cual conforme a la Ley se realizaron los procedimientos adecuados, que sin perjuicio de las normas legales que regulan el silencio positivo y negativo[3] dentro de la administración. Quién reclame tiene derecho a la corrección de errores u omisiones respecto a la información entregada por parte de la autoridad ministerial correspondiente.[4]

El tratamiento de reclamos, sugerencias y/o no conformidades, contemplan entre otros aspectos, una comunicación inmediata con el ciudadano, acciones inmediatas para la mejora de los procesos o de los daños producidos, acciones correctivas y preventivas para evitar en el futuro situaciones de este tipo.

MECANISMOS DE QUEJA Y COMPENSACIÓN

Todo/a ciudadano/a tiene derecho a recibir las explicaciones que corresponda, en forma verbal o escrita, cuando sus derechos han sido vulnerados, de manera no intencionada, por algún funcionario/a de la Dirección de Aeropuertos. Estas explicaciones dependiendo de la gravedad del hecho, serán entregadas en primera instancia por el Jefe/a directo del funcionario/a involucrado/a, hasta llegar a la autoridad superior representada por el/la Director/a de Aeropuertos.

❖ INSTANCIAS DE RECLAMACION

- Reclamar en caso que se vulneren sus derechos ciudadanos relacionados con la solicitud de información y documentos generados por la Dirección de Aeropuertos, contemplados en la Ley 20.285 de Transparencia y Ley 19.880 de acceso a la información pública.

[3] Ley 19.880 art. 64 y siguientes.
[4] Para el MOP la corrección de errores u omisiones es la forma de compensación respecto a la información entregada.

En caso de vulneración de los derechos precedentemente señalados, la Dirección de Aeropuertos tiene establecido los siguientes mecanismos de Reclamos:

a) Sitio Web OIRS: www.mop.cl/oirs
b) Ingresar por Oficina de Partes, la documentación debidamente firmada y dirigida al/la Jefe/a Superior de la Dirección de Aeropuertos, Sra. María Isabel Castillo Rojas, dirección: calle Morandé N°59, piso 11°, Santiago, y
c) Presentar el reclamo ante el Consejo para la Transparencia, página Web www.consejotransparencia.cl

Si el ciudadano no queda conforme con la respuesta puede:

- Expresarse a través de cualquiera de nuestros Espacios de Atención
- Solicitar una entrevista con Encargado/a del Sistema de Atención Ciudadana, SIAC, de la Dirección de Aeropuertos.
- Solicitar una entrevista con Jefe/a de Relación Ciudadana y Gestión de Información Ministerial de la Subsecretaría de Obras Públicas.
- Acudir a la Comisión Defensora Ciudadana (CDC), que intercede gratuitamente por las personas cuando los servicios públicos no han respondido consultas o reclamos, o cuando la respuesta es insatisfactoria o se mantiene la vulneración de derechos por parte de la autoridad.
- Si una solicitud por Ley 20.285 no es entregada en los plazos legales o no es una respuesta adecuada, puede recurrir al Consejo para la Transparencia solicitando amparo a su derecho de acceso a la información.

Si hubiera un error en la información entregada por la Dirección de Aeropuertos, se ofrecerán las excusas pertinentes y se hará un nuevo envío con las correcciones y los nuevos antecedentes vía carta certificada o correo electrónico al solicitante. Si se tratase de un error de procedimiento, se tomarán las medidas para mitigar los efectos negativos y se revisará el procedimiento para evitar futuros errores.

❖ SUS DEBERES

Para un mejor desarrollo de la educación cívica de la ciudadanía, también deben declararse en forma explícita ciertas responsabilidades u obligaciones ciudadanas:

Usted como ciudadano tiene el deber de:

- Canalizar la solicitud petición, inquietudes, sugerencias, reclamos, comentarios y/o felicitaciones a través de los espacios de atención del SIAC y/o la Oficina OIRS de la DAP.

- Respetar los procedimientos de atención estipuladas por la DAP, cada vez que requiera la información.

- No adulterar la documentación entregada por la DAP, cuando ésta le es proporcionada.

- Relacionarse cada vez que requiera una solicitud de petición, inquietudes, sugerencias, reclamos y/o comentarios, en forma respetuosa con quienes lo atiendan del SIAC y/o la Oficina OIRS de la DAP.

- Solicitar los documentos a la DAP, en forma oportuna e informarse de los plazos de entrega y disponibilidad de estos.

FORMAS DE EJECER SUS DERECHOS CIUDADANOS

Todo/a Ciudadano/a puede ejercer sus derechos a través del canal de comunicación establecido por el Ministerio de Obras Públicas y la Dirección de Aeropuertos.

En este espacio serán acogidas sus peticiones, inquietudes, sugerencias, reclamos y comentarios. Como también puede denunciar formalmente cualquier irregularidad, delito o falta administrativa a través del correo transparencia@mop.gov.cl .

ESPACIOS DE ATENCION CIUDADANA DIRECCION DE AEROPUERTOS

La Dirección de Aeropuertos asume el compromiso de conocer y satisfacer los requerimientos de la ciudadanía de manera eficaz y oportuna, respondiendo y derivando las consultas ciudadanas a través de cualquiera de sus canales de atención, en los **plazos** establecidos en la Ley 19.880 sobre Base del procedimiento Administrativo (10 días hábiles) y en la Ley 20.285 de Trasparencia del Estado (20 días hábiles), desde que ingresan al Sistema Informático OIRS. Y desde su inicio hasta el momento que se emite la decisión final, el trámite no debe exceder más de 6 meses.

En cuanto a la Ley N°19.880 establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, y los plazos para tramitaciones establecidos en los Artículos; 23, 24, 25 y 27. Ahora en cuanto a la derivación de solicitudes ciudadanas a la Oficina correspondiente, estas cuentan con un plazo de 24 horas, para providencias de mero trámite se tienen 48 horas, y respecto de informes, dictámenes y otros 10 días, y de solicitudes en situación de resolverse 20 días hábiles.

CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA DIRECCION DE AEROPUERTOS

Los ciudadanos pueden ejercer sus derechos para consultar nuestra información mediante canales de comunicación comunes dispuestos para todos los Servicios del Ministerio de Obras Públicas que son:

1. CANAL Web: Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) www.mop.cl/oirs. Luego una vez ingresados los datos, el sistema proporcionará un número único que identifica su solicitud para realizar el seguimiento de la consulta.

2. CANAL Presencial: Oficina OIRS en Santiago, ubicada en calle Morandé N°59, piso 1°. Y en regiones en las respectivas Secretarías Regionales Ministeriales de Obras Públicas y aquellos que se encuentran registrados en la tabla adjunta más abajo que contiene los datos de cada uno de los espacios de atención. Además, en la Oficina de Planificación y Estudios de Inversión DAP, ubicada en calle Morandé N°59, piso 12°, oficina 1204, Santiago.

3. CANAL Telefónico: Para consultas directas en Santiago, pueden llamar al fono (56-2) 449-4000 OIRS. En regiones en las respectivas Secretarías Regionales Ministeriales de Obras Públicas y aquellos dispuestos en la tabla adjunta más abajo que contiene los datos de cada uno de los espacios de atención. Además, llamando al fono (56-2) 449-3466.

Espacio de atención	Definición del servicio que ofrece	Canal de acceso a la información	Horario de atención	Responsable entrega información
Virtual	* Información General .de La Organización y Funciones de la Dirección de Aeropuertos. * Información de la Red Aeroportuaria Nacional y Pequeños Aeródromos. * Estadísticas. * Proyectos de Evaluación, Diseño y Ejecución de Obras para la Construcción, Conservación y Mejoramiento de los Aeropuertos y Aeródromos a Nivel Nacional.	http://oirs.mop.gov.cl/	Lunes a Jueves 9:00 – 14:00 15:00 – 17:00 Viernes 9:00 – 13:00 14:00 – 16:00	Encargado/a Gestión de Solicitudes SIAC/OIRS
Telefónico	* Información General .de La Organización y Funciones de la Dirección de Aeropuertos. * Información de la Red Aeroportuaria Nacional y Pequeños Aeródromos. * Estadísticas. * Proyectos de Evaluación, Diseño y Ejecución de Obras para la Construcción, Conservación y Mejoramiento de los Aeropuertos y Aeródromos a Nivel Nacional.	(56-2) 449 40 00 (56-2) 449 35 55 (56-2) 449 34 76 **(56-2) 449 34 66**	Lunes a Jueves 9:00 – 14:00 15:00 – 17:00 Viernes 9:00 – 13:00 14:00 – 16:00	Encargado/a Gestión de Solicitudes SIAC/OIRS
Presencial	* Información General .de La Organización y Funciones de la Dirección de Aeropuertos. * Información de la Red Aeroportuaria Nacional y Pequeños Aeródromos. * Estadísticas. * Proyectos de Evaluación, Diseño y Ejecución de Obras para la Construcción, Conservación y Mejoramiento de los Aeropuertos y Aeródromos a Nivel Nacional.	Oficina de Planificación y Estudios de Inversión Morandé 59 - piso 12° Of. 1204 Santiago	Lunes a Jueves 9:00 – 14:00 15:00 – 17:00 Viernes 9:00 – 13:00 14:00 – 16:00	Encargado/a Gestión de Solicitudes SIAC/OIRS

ESPACIOS DE ATENCION CIUDADANA
OFICINAS REGIONALES DIRECCION DE AEROPUERTOS

Espacio de atención DAP	Definición del Servicio que ofrece	Canal de acceso a la información	Horario de atención	Responsable entrega información	Plazo de Respuesta
REGION DE ARICA Y PARINACOTA Y TARAPACÁ Tarapacá 130 - 4° Piso Iquique http://oirs.mop.gov.cl/ Fono: (57) 57 22 37	Entregar información, derivar y responder las consultas ciudadanas relacionadas con La DAP a través de cualquiera de sus canales de Comunicación	Presencial, WEB y Telefónica	Lunes a Jueves 9:00 – 14:00 15:00 – 17:00 Viernes 9:00 – 13:00 14:00 – 16:00	Responsable OIRS DAP Antonieta Cortés Inzunza	10 días Hábiles (Ley19.880) 20 días Hábiles (Ley 20.285)
REGIÓN DE ANTOFAGASTA 21 de mayo N°470 – 5° Piso Antofagasta http://oirs.mop.gov.cl/ Fono: (55) 42 22 37	Entregar información, derivar y responder las consultas ciudadanas relacionadas con La DAP a través de cualquiera de sus canales de Comunicación	Presencial, WEB y Telefónica	Lunes a Jueves 9:00 – 14:00 15:00 – 17:00 Viernes 9:00 – 13:00 14:00 – 16:00	Responsable OIRS DAP Fresia Jorquera Álvarez	10 días Hábiles (Ley19.880) 20 días Hábiles (Ley 20.285)
REGIÓN DE ATACAMA Rancagua Esq. Los Carrera, Edificio MOP Copiapó http://oirs.mop.gov.cl/ Fono: (52) 52 22 37	Entregar información, derivar y responder las consultas ciudadanas relacionadas con La DAP a través de cualquiera de sus canales de Comunicación	Presencial, WEB y Telefónica	Lunes a Jueves 9:00 – 14:00 15:00 – 17:00 Viernes 9:00 – 13:00 14:00 – 16:00	Responsable OIRS DAP Carolina Vignola Aravena	10 días Hábiles (Ley19.880) 20 días Hábiles (Ley 20.285)
REGIÓN DE COQUIMBO Matta N° 461 1° Piso – Of. 106, Edifício Público La Serena http://oirs.mop.gov.cl/ Fono: (54) 54 22 10	Entregar información, derivar y responder las consultas ciudadanas relacionadas con La DAP a través de cualquiera de sus canales de Comunicación	Presencial, WEB y Telefónica	Lunes a Jueves 9:00 – 14:00 15:00 – 17:00 Viernes 9:00 – 13:00 14:00 – 16:00	Responsable OIRS DAP Marta Dameri Ramírez	10 días Hábiles (Ley19.880) 20 días Hábiles (Ley 20.285)
REGIÓN DE VALPARAÍSO Atamu Takena S/N° Isla de Pascua	Entregar información, derivar y responder las	Presencial, WEB y Telefónica	Lunes a Jueves 9:00 – 14:00 15:00 – 17:00 Viernes	Responsable OIRS DAP Ernestina Díaz Díaz	10 días Hábiles (Ley19.880) 20 días Hábiles (Ley 20.285)

http://oirs.mop.gov.cl/ Fono: (32) 2100286	consultas ciudadanas relacionadas con La DAP a través de cualquiera de sus canales de Comunicación		9:00 – 13:00 14:00 – 16:00		
REGIÓN DEL BÍO BÍO Carriel Sur N° 20, recinto Aeronáutico, Talcahuano Concepción http://oirs.mop.gov.cl/ Fono: (41) 2852237	Entregar información, derivar y responder las consultas ciudadanas relacionadas con La DAP a través de cualquiera de sus canales de Comunicación	Presencial, WEB y Telefónica	Lunes a Jueves 9:00 – 14:00 15:00 – 17:00 Viernes 9:00 – 13:00 14:00 – 16:00	Responsable OIRS DAP Miriam Barraza Herrera	10 días Hábiles (Ley19.880) 20 días Hábiles (Ley 20.285)
REGIÓN DE LA ARAUCANÍA Bulnes # 897 – 7 piso, Temuco http://oirs.mop.gov.cl/ Fono: (45) 46 20 20	Entregar información, derivar y responder las consultas ciudadanas relacionadas con La DAP a través de cualquiera de sus canales de Comunicación	WEB, Presencial y Telefónica	Lunes a Jueves 9:00 – 14:00 15:00 – 17:00 Viernes 9:00 – 13:00 14:00 – 16:00	Responsable OIRS DAP Mirza Bustamante Collihuin	10 días Hábiles (Ley19.880) 20 días Hábiles (Ley 20.285)
REGIÓN DE LOS LAGOS O'Higgins Esq. Seminario N°451 Puerto Montt http://oirs.mop.gov.cl/ Fono: (65) 382237	Entregar información, derivar y responder las consultas ciudadanas relacionadas con La DAP a través de cualquiera de sus canales de Comunicación	WEB, Presencial y Telefónica	Lunes a Jueves 9:00 – 14:00 15:00 – 17:00 Viernes 9:00 – 13:00 14:00 – 16:00	Responsable OIRS DAP Marianela Jerez Oyarzo	10 días Hábiles (Ley19.880) 20 días Hábiles (Ley 20.285)
REGION DE LOS RÍOS General Lagos 1234 Validivia http://oirs.mop.gov.cl/ Fono: (53)1615	Entregar información, derivar y responder las consultas ciudadanas relacionadas con La DAP a través de cualquiera de sus canales de Comunicación	WEB, Presencial y Telefónica	Lunes a Jueves 9:00 – 14:00 15:00 – 17:00 Viernes 9:00 – 13:00 14:00 – 16:00	Responsable OIRS DAP Paola Atan Concha	10 días Hábiles (Ley19.880) 20 días Hábiles (Ley 20.285)
REGIÓN DE AYSÉN Riquelme N° 465 Coyhaique http://oirs.mop.gov.cl/ Fono: (67) 572237	Entregar información, derivar y responder las consultas ciudadanas relacionadas con La DAP a través de cualquiera de sus canales de Comunicación	WEB, Presencial y Telefónica	Lunes a Jueves 9:00 – 14:00 15:00 – 17:00 Viernes 9:00 – 13:00 14:00 – 16:00	Responsable OIRS DAP Nancy Correa Guevara	10 días Hábiles (Ley19.880) 20 días Hábiles (Ley 20.285)

REGIÓN DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA Croacia 722 – 7° Piso Punta Arenas http://oirs.mop.gov.cl/ Fono: (61) 61 22 37	Entregar información, derivar y responder las consultas ciudadanas relacionadas con La DAP a través de cualquiera de sus canales de Comunicación	WEB, Presencial y Telefónica	Lunes a Jueves 9:00 – 14:00 15:00 – 17:00 Viernes 9:00 – 13:00 14:00 – 16:00	Responsable OIRS DAP Manuel Alcazar Gallardo	10 días Hábiles (Ley19.880) 20 días Hábiles (Ley 20.285)
REGIONAL METROPOLITANA Aguas Claras S/N°- al costado de Aeropuerto A.M.B Santiago-Pudahuel http://oirs.mop.gov.cl/ Fono: (02) 449 3502	Entregar información, derivar y responder las consultas ciudadanas relacionadas con La DAP a través de cualquiera de sus canales de Comunicación	WEB, Telefónica	Lunes a Jueves 9:00 – 14:00 15:00 – 17:00 Viernes 9:00 – 13:00 14:00 – 16:00	Responsable OIRS DAP Leticia de la Torre Goio	10 días Hábiles (Ley19.880) 20 días Hábiles (Ley 20.285)

COMPROMISOS DE CALIDAD

La Dirección Nacional de Aeropuertos, se compromete a satisfacer los requerimientos ciudadanos entregando una atención y respuesta de calidad, confiable y oportuna, según lo solicitado, cumpliendo con los plazos legales de respuesta de solicitudes ciudadanas, Ley 19.880 (plazo de 10 días hábiles) en relación a; consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Y respecto de la Ley 20.285 (plazo 20 días hábiles), en cada uno de los canales de acceso de información dispuesto por el Servicio.

MECANISMO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Para conocer la calidad de servicio entregada por la DAP a la ciudadanía nos comprometemos a realizar en forma sistemática evaluaciones de satisfacción de nuestros clientes/ciudadanos, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción, además, realizar el seguimiento de indicadores asociados a objetivos de calidad e indicadores de proceso del Servicio.

Por otra parte contamos con la participación ciudadana en la gestión pública, que se traduce en el derecho de la ciudadanía a la información y a la capacidad de aportar con

su opinión en la pertinencia de los proyectos de infraestructura, siendo un proceso interactivo, donde se definen los actores a consultar, la oportunidad y mediante que actividad/es participarán para lograr una participación activa, sistemática y dentro de un marco de respeto.

Por último, mejorar continuamente los estándares de calidad de servicio.

MICR/FAO/.

María Isabel Castillo Rojas
Directora de Aeropuertos
Ministerio de Obras Públicas