



Carta Compromiso al Ciudadano

INSTITUTO DOMINICANO DE AVIACIÓN CIVIL (IDAC)



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



PARTICIPANTES:

Dirección General, Direcciones de Áreas,
Áreas de Calidad, Departamento de Gestión
Integral y Dueños de Procesos.

ASESORÍA:

Ministerio de Administración Pública (MAP).

COORDINACIÓN:

Licda. Flavia Berroa
Enc. Departamento de Gestión Integral
Dirección de Planificación y Desarrollo.

REVISIÓN:

Dra. Enna Amaro de Arredondo
Directora de Planificación y Desarrollo.

CORRECCIÓN DE ESTILO:

Víctor Gómez

REVISIÓN FINAL:

Dr. Alejandro Herrera Rodríguez
Director General del IDAC.

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN:

New Image Group.

VERSIÓN:

Primera versión 2013

FECHA DE PUBLICACIÓN:

Octubre de 2013

DISTRIBUCIÓN GRATUITA.



CONTENIDO

DE LA CARTA COMPROMISO

Prólogo

1. Información de carácter general y legal

- 1.1. Datos identificativos y fines de la institución
- 1.2. Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan
- 1.3. Mapa de Producción
- 1.4. Relación de servicios que se ofrecen
- 1.5. Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios
- 1.6. Formas de comunicación/participación ciudadana

2. Compromisos de calidad ofrecidos

- 2.1. Atributos de calidad para los servicios que se prestan
- 2.2. Compromisos de calidad
- 2.3. Compromisos de mejora
- 2.4. Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género

- 2.5. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

3. Quejas, sugerencias y medidas de subsanación

- 3.1. Formas de presentación de quejas y sugerencias
- 3.2. Medidas de acción por incumplimiento de los compromisos asumidos

4. Información complementaria

- 4.1. Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios
- 4.2. Datos de contacto
- 4.3. Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso
- 4.4. Medios de acceso y transporte hacia la institución

PRÓLOGO



Dr. Alejandro Herrera Rodríguez
Secretario de Estado
Director General del IDAC

Para el Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) resulta de mucha satisfacción e interés poner en mano del ciudadano un documento de tanta importancia como éste.

Se trata de la Carta Compromiso al Ciudadano. Por demás, de trascendente utilidad para comunicar de forma detallada los servicios que ofrecemos con los plazos y requisitos que estos conllevan, así como la orientación correcta de cómo acceder a ellos, sus estándares de calidad y la información que da cuenta de nuestra institución en término legal y general.

Como ente regulador de la Aviación Civil en la República Dominicana, tenemos la gran responsabilidad de gestionar la vigilancia de la seguridad operacional y los servicios de navegación aérea. En estas tareas no escatimamos esfuerzos, empeñados en dar siempre lo mejor de nosotros para lograr y mantener los niveles de avances que nos han colocado en el ámbito regional a la vanguardia en las metas y objetivos que propugnan por una aviación civil moderna, efectiva y segura.

En la presente gestión, es objetivo supremo poder brindar al cliente/ciudadano, un servicio que persigue la excelencia, conscientes de reconocer en éste el destinatario final para el cual éstos se organizan, y que en gran medida explican y justifican nuestra razón de ser.

Nos regimos por una ley de aviación civil moderna, y nuestra labor institucional se realiza con apego a los requerimientos establecidos en los Convenios de Aviación Civil Internacionales, firmados y ratificados por el Estado Dominicano, para lo cual resulta fun-

damental nuestro empeño en mantener los mejores niveles de cumplimiento de la normativa aeronáutica nacional e internacional vigente e igualmente estar sujetos a los lineamientos internacionales que en materia de aviación civil traza la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

El Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC), ya tiene una historia escrita en la búsqueda de la mejora continua del servicio que oferta. Actualmente podemos exhibir con orgullo el logro de las certificaciones internacionales bajo las Normas ISO 9001: 2008 de Gestión de Calidad, ISO 1400: 2004 de Sistemas de Gestión Ambiental y OSHAS 18001: 2007 de Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional; así como el reconocimiento de que fuimos merecedores al recibir el Premio Nacional a la Calidad, Mención Plata en el 2011.

En esta ocasión nos complace presentar el compendio de nuestros servicios y productos al cliente/ciudadano, y lo hacemos con el compromiso que tiene esta entidad gubernamental con las mejores prácticas de una administración pública que procura ponerse a tono con los tiempos modernos y que la obliga a ser cada vez más eficaz, efectiva y transparente.

En nuestro Instituto, la atención y satisfacción de los usuarios de nuestros servicios es un objetivo fundamental, por lo cual esperamos que la presente Carta Compromiso al Ciudadano sea un hito en la mejora continua de éstos y que los demandantes conozcan de forma objetiva nuestro compromiso de servirles con calidad y eficiencia.



1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

El IDAC es un ente público especializado y técnico, con personalidad jurídica, patrimonio propio, poder de reglamentación, de decisión y autoridad para implementar su organización interna.

El Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) está a cargo de la supervisión y control de la aviación civil en la República Dominicana, de conformidad con la Ley No. 491-06 de Aviación Civil Dominicana y su Ley de modificación No. 67-13, y es responsable de ejercer las funciones que le son otorgadas por dicha ley, así como de la efectiva aplicación de los reglamentos, órdenes, normas y reglas que sean de su competencia. El IDAC está encabezado por un Director General y un Subdirector General, nombrados por el Poder Ejecutivo.

De conformidad con el Artículo No. 26, de la Ley 491-06 de Aviación Civil, las atribuciones del Instituto Dominicano de Aviación Civil son las siguientes:

- a) La fiscalización de toda actividad aeronáutica civil que se realice en el territorio nacional, conforme lo establece el Artículo 2 de la ley;
- b) Velar por la seguridad de la navegación aérea;
- c) Recomendar al Poder Ejecutivo, vía la Junta de Aviación Civil, la fijación de tasas y derechos aeronáuticos conforme a los literales a); e); f); g); y h) del Artículo 284 de dicha ley;
- d) Adoptar cualquier medida que sea necesaria



para garantizar la seguridad operacional en la aviación civil, de conformidad con las normas, métodos y prácticas recomendadas en los Anexos al Convenio de Chicago;

- e) Mantener la vigilancia de la seguridad operacional sobre las aeronaves, el personal aeronáutico y servicios de transporte aéreo en el territorio nacional, disponiendo las medidas preventivas que se consideren necesarias para garantizar la seguridad aérea;
- f) La dirección técnica de los servicios destinados

a las ayudas y protección a la navegación aérea de todos los aeropuertos y aeródromos públicos y privados;

- g) Ofrecer, vigilar y fiscalizar los servicios de control de tránsito aéreo y asegurarse que éstos se realizan con el nivel óptimo de seguridad según los estándares de la OACI;
- h) Elaborar, dictar, publicar y enmendar los reglamentos de su competencia, de conformidad con la ley y las normas y métodos recomendados en los Anexos al Convenio de Chicago;



- i) Llevar el Registro Nacional de Aeronaves;
- j) Autorizar a la aeronave que se construya o adquiera en el extranjero para volar con matrícula dominicana provisional desde el lugar de construcción o adquisición hasta el punto situado en el territorio nacional en que deban ser Matriculadas de manera definitiva;
- k) Otorgar, suspender y cancelar las licencias y habilitaciones al personal aeronáutico, de conformidad con la ley y el reglamento vigente, y llevar el registro correspondiente;
- l) Aplicar las sanciones administrativas que establezca la ley por violación a ella y a sus reglamentos, que no sean de la competencia de otra autoridad;
- m) Investigar, independientemente de las actuaciones que realicen las autoridades judiciales competentes, las infracciones a la ley, los reglamentos y demás disposiciones relacionadas con la actividad aeronáutica, cuya aplicación y control le corresponda;
- n) Velar para evitar que edificaciones, instalación de mástiles, torres y otros obstáculos constituyan a su juicio, un peligro para el tránsito aéreo alrededor de los aeropuertos y aeródromos y autorizar o no las construcciones, instalaciones y plantaciones en los aeropuertos y aeródromos y en sus superficies de aproximación;
- ñ) Autorizar la operación de aeronaves particulares extranjeras, cuando su estadía en territorio dominicano exceda de noventa (90) días ininterrumpidos;
- o) Autorizar al propietario u operador de una aeronave civil dominicana que desee radicarla en el extranjero para uso en operaciones de aviación general, por más de ciento ochenta (180) días sin tocar territorio dominicano o de explotación comercial, si demuestra que no existe impedimento legal contra su aeronave;
- p) Conocer los contratos de utilización de aeronaves suscritos entre las partes y aprobarlos si procede, según están definidos en el Capítulo VI de dicha ley;
- q) Ofrecer o supervisar los servicios de meteorología y previsión del estado del tiempo que requiera la navegación aérea;
- r) Para el establecimiento de un aeródromo de uso público o privado se requerirá la autorización del IDAC. Si se tratare de un aeropuerto, será necesaria, además, la aprobación previa del Poder Ejecutivo;
- s) Autorizar y fiscalizar la construcción, puesta en funcionamiento y operación aeronáutica de los aeropuertos y aeródromos de uso público y privado del país;
- t) Confeccionar y autorizar la cartografía y publicaciones de información aeronáutica para la navegación aérea, seguridad de vuelo, meteorología y toda otra información que tenga por objeto el conocimiento de todo usuario de las actividades de la aeronáutica civil;
- u) Participar en representación del Estado en conferencias y reuniones de organismos internacionales en que se traten aspectos sobre las funciones que le otorga esta ley;
- v) Otorgar los permisos o licencias al personal que conduce vehículos de motor que no sean aeronaves en las áreas de plataformas, genéricas y estériles de los aeródromos y aeropuertos.



MISIÓN

Regular, certificar, vigilar y promover la actividad aeronáutica, así como proveer servicios de navegación aérea, gestionando eficaz y eficientemente el riesgo en la seguridad operacional.

VISIÓN

Ser una institución de excelencia en la gestión pública nacional, reconocida por su liderazgo a nivel internacional, con sus procesos y servicios sistematizados y automatizados que conlleve a poseer, proporcionalmente, el nivel de riesgo más óptimo en la seguridad operacional a nivel mundial.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Alcanzar y mantener un nivel aceptable del riesgo en la seguridad operacional respecto de la regulación, certificación y vigilancia.



- Proveer servicios de navegación aérea de forma segura y eficiente, manteniendo y mejorando el nivel aceptable del riesgo en la seguridad operacional.
- Fomentar el crecimiento sostenido del sector aeronáutico, regulando, certificando, vigilando y proveyendo servicios de navegación aérea bajo estándares de calidad.

VALORES

Los valores institucionales que deben adoptar todos servidores públicos del IDAC son:

- **Profesionalidad:** Es competente en su trabajo, lo hace con calidad, equidad y ética.
- **Responsabilidad:** Es puntual, cumple con el trabajo asignado, siendo productivo sirve adecuadamente a las expectativas de los ciudadanos/clientes.
- **Transparencia:** Actúa honesta, íntegra y abiertamente de cara al ciudadano/cliente, tendente al cumplimiento de la accesibilidad a la información.
- **Integridad:** Tiene que ver con el comportamiento general de los funcionarios y empleados del IDAC, incluye las cualidades personales de honestidad, sinceridad, rectitud, ausencia y actitud de rechazo de influencias corruptivas y disposición permanente de cumplimiento o adhesión a las normas legales internas y externas de la entidad.



POLÍTICA Y COMPROMISOS

Para el cumplimiento de nuestra misión, en el IDAC entendemos que son primordiales la competencia de nuestro personal, la calidad del servicio al cliente, el desempeño ambiental y la seguridad y salud ocupacional de nuestras actividades. De esta forma velamos por el interés nacional comprometiéndonos con:

- El cumplimiento con la normativa legal aplicable.
- La gestión efectiva de la reglamentación, certificación y vigilancia de la actividad aeronáutica, así como la provisión eficaz de los servicios de navegación aérea.
- La prevención de los accidentes, las lesiones y las enfermedades profesionales y la contaminación.
- El uso responsable de los recursos naturales y sus derivados.
- El mejoramiento continuo de nuestros procesos, con énfasis en la calidad, seguridad y salud ocupacional y el desempeño ambiental.
- El desarrollo de nuestras actividades en el marco de la responsabilidad social.
- El fomento y desarrollo de la actividad aeronáutica.





PRINCIPIOS ÉTICOS

Los principios fundamentales que conforman el código de ética del IDAC son:

- **Cortesía.** Se manifiesta en el trato afable, gentil y de respeto a la dignidad en las relaciones humanas;
- **Decoro.** Orienta al servidor del IDAC a imponer el respeto para sí, para las autoridades, compañeros de trabajo y los ciudadanos que demanden algún servicio;
- **Discreción.** Implica desarrollar conciencia sobre el impacto de las informaciones que administra o guarda cada servidor del IDAC, y requiere guardar silencio de los casos que se traten cuando éstos ameriten confidencia;
- **Disciplina.** Significa la observancia y el estricto cumplimiento de las normas administrativas, procedimientos técnicos y ordenanzas de derecho público por parte de los servidores del IDAC en el ejercicio de sus funciones;
- **Honestidad.** Atributo que exige de los servidores del IDAC un comportamiento que refleja el recto proceder del individuo;
- **Vocación de Justicia:** Obliga a los servidores del IDAC a actuar con equidad y sin discriminación por razones políticas, religión, etnia, posición social y económica o de otra índole;
- **Lealtad.** Manifestación permanente de fidelidad hacia el IDAC, que se traduce en solidaridad con la institución, superiores, compañeros de labores y subordinados, dentro de los límites de las leyes y de la ética, observando siempre sus valores institucionales y los principios éticos;



- **Probidad.** Conducta del servidor del IDAC que se enmarca dentro de lo considerado como reflejo de integridad, honradez y entereza;
- **Pulcritud.** Entraña manejo adecuado y transparente de los bienes del IDAC;
- **Vocación de Servicio:** Implica la disposición permanente a dar de forma oportuna y con los niveles de calidad esperados atención a los requerimientos de los usuarios internos y externos. Se manifiesta a través de acciones de entrega diligente a las tareas asignadas.



GRUPOS DE INTERESES

✓ PROVEEDORES

- Proveedores Críticos
- Proveedores de Compras
- Proveedores de Servicios
- Proveedores de Telecomunicaciones

✓ CLIENTES

- Acreedores del IDAC
- Defensa Civil
- Cruz Roja Dominicana
- Cuerpo de Bomberos Civiles
- Policía Nacional
- Ejército Dominicano
- Armada Dominicana
- Fuerza Aérea Dominicana
- AIS Internacionales
- Auxiliares Navales Dominicanos
- Aviación General
- Centro de Operaciones de Emergencias

- Club Náutico Santo Domingo, Inc.
- Comisión Investigadora de Accidentes de Aviación (CIAA)
- Compañías Aseguradoras
- Oficina Nacional de Meteorología (ONAMET)
- Empresa / Usuario
- Ministerio de las Fuerzas Armadas Dominicanas
- Oficinas de servicios fijos aeronáuticos de zonas servida

✓ OPERADORES

- Operadores Aéreos Extranjeros
- Operadores Aéreos Nacionales
- Personal aeronáutico
- Personas físicas solicitantes
- Personas jurídicas solicitantes
- Pilotos de las Aeronaves que ocupan el espacio aéreo
- Propietarios de Aeronaves
- Servicio de Guardacosta de las Antillas Neerlandesas & Aruba
- Servicio de Guardacosta, San Juan, Puerto Rico, EE.UU.
- Visitantes del IDAC



✓ SOCIEDAD

- Estado Dominicano
- Comunidad
- Industria Aeronáutica Nacional
- Opinión pública
- Presidencia de la República

✓ ASOCIACIONES NACIONALES INTERNAS

- Asociación Dominicana de Controladores Aéreos (ADCA)
- Asociación Dominicana de Inspectores Operativos (ADIO)
- Asociación Dominicana de Técnicos en Informaciones Aeronáuticas e Inspección Aérea (ADOTECNIA)
- Asociación de Técnicos de Mantenimientos Aeronáuticos (ADTEMA)
- Asociación Dominicana de Especialistas en Información Aeronáutica (ADEIA)

✓ ASOCIACIONES NACIONALES EXTERNAS

- Asociación Nacional de Pilotos (ANP)
- Asociación de Líneas Aéreas Nacionales (ALANA)
- Asociación Dominicana de Líneas Aéreas (ADLA)

✓ ORGANISMOS INTERNACIONALES

- Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)
- Estados signatarios de OACI
- Aeronavegación Mundial
- International Federation of Air Traffic Controllers' Associations (IFATCA)
- International Federation of Airlines Pilots' Associations (IFALPA)
- International Air Transport Association (IATA)

✓ ORGANISMOS NACIONALES

- Administradoras de Fondo de Pensiones (AFP)
- Administradoras de Riesgos Laborales (ARL)
- Administradoras de Riesgos de Salud (ARS)
- ARS Senasa
- Banco de Reservas
- Dirección General de Bienes Nacionales
- Cámara de Cuentas de la República Dominicana
- Dirección General de Catastro Nacional
- Comisión Aeroportuaria



- Comité Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (CONASAC)
- Consultoría Jurídica
- Contabilidad Gubernamental
- Contraloría General de la República
- Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de Aviación Civil (CESAC)
- Departamento Aeroportuario
- Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)
- Dirección de Información y Defensa al Afiliado (DIDA)
- Dirección General de Contrataciones Públicas
- Dirección General de Impuestos Internos (DGII)
- Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR)
- Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD)
- Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)
- Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)
- Instituto Dominicano de Seguros Sociales (IDSS)
- Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)
- Ministerio de Administración Pública (MAP)
- Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD)
- Ministerio de Hacienda
- Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)
- Ministerio de Turismo
- Oficinas de Libre Acceso a la Información
- Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información (OPTIC)
- Poder Ejecutivo
- Poder Judicial
- Poder Legislativo
- Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI)
- Ministerio de Medio Ambiente
- Ministerio de Trabajo
- Seguros Banreservas
- Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS)
- Superintendencia de Pensiones (SIPEN)
- Superintendencia de Salud & Riesgos Laborales (SISALRIL)
- Tesorería de la Seguridad Social (TSS)

✓ SERVIDORES PÚBLICOS DEL IDAC



1.2. NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN



Con la promulgación de la Ley No. 1915, de fecha 28 de enero del 1949, se crea el Negociado de Aviación, dependiente de la Secretaría de Estado de Guerra y Marina, con una Comisión de Aeronáutica adscrita a dicho negociado, la cual, al presente, es la Junta de Aviación Civil. En ese mismo año se ratifica el Anexo 1, Licencias al Personal, denominado Reglamento 6031, y el Anexo 2, Reglamento del Aire, denominado Reglamento 6030.

Posteriormente, como consecuencia de la visita de una misión técnica de la OACI y en seguimiento a una serie de recomendaciones emanadas de la II Conferencia de Navegación Aérea de la Región del Caribe, celebrada en La Habana, Cuba, en abril del año de 1955, se creó la Dirección General de Aviación, mediante la promulgación de la Ley No. 4119, de fecha 22 de abril de 1955, y es designada dicha institución como un organismo técnico y especializado dependiente de la Secretaría de Estado de Guerra, Marina y Aviación. También con los auspicios de la OACI, surge en 1956 el Centro de Información de Vuelo, el cual, conjun-

tamente con las informaciones de otros países y agencias especializadas, proporciona a gran parte de la seguridad que requerían las operaciones aeronáuticas.

El 10 de noviembre de 1969, el Congreso Nacional dictó la Ley No. 505, la cual especifica las atribuciones de la Junta de Aviación Civil, y la define como un organismo asesor del Poder Ejecutivo, el cual tendría a su cargo la Política Superior de Aviación Civil en la República Dominicana, y dispuso, además, que la Dirección de General de Aviación Civil, órgano técnico especializado, se denominaría Dirección General de Aeronáutica Civil y que ésta estuviera supeditada al Poder Ejecutivo.

En diciembre del año 2006, mediante la Ley 491-06, de Aviación Civil de la República Dominicana, se crea el Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) como ente público especializado y técnico, con personalidad jurídica, patrimonio propio, poder de reglamentación, de decisión y autoridad para implementar su organización interna, quedando separadas las funciones del Presidente de la Junta de Aviación Civil y las del Director General.

El 25 de abril de 2013 se promulga la Ley No. 67-13, en la Gaceta oficial No. 10713, la cual modifica algunos artículos de la Ley No. 491-06 de Aviación Civil Dominicana, con el objetivo primordial de desarrollar y fortalecer la Aviación Civil en la República Dominicana.



La prestación de los servicios del IDAC se basan principalmente en la Ley No. 491-06 de Aviación Civil, y su Ley de modificación No. 67-13 las Resoluciones de orden técnico que emite el Director General y el Reglamento Aeronáutico Dominicano, los cuales son:



- RAD No. 1 - Definiciones y Abreviaturas
- RAD No. 2 - Reglamento del Aire
- RAD No. 3 - Servicio Meteorológico para la Navegación Aérea Internacional
- RAD No. 4 - Cartas Aeronáuticas
- RAD No. 5 - Unidades de Medida
- RAD No. 10 - Telecomunicaciones Aeronáuticas Volúmenes I, II, III, IV y V
- RAD No. 11 - Servicios de Tránsito Aéreo
- RAD No. 12 - Búsqueda y Salvamento
- RAD No. 14 - Diseño y operaciones de aeródromos Volúmenes I y II
- RAD No. 15 - Servicios de Información Aeronáutica
- RAD No. 18 - Transporte sin riesgo de mercancía por vía aérea
- RAD No. 19 - Certificación de aeródromos
- RAD No. 20 - Reglamento Aeronáutico de Sanciones Administrativas
- RAD No. 21 - Procedimientos para la aceptación de productos y partes
- RAD No. 22 - Emisión y enmienda del RAD, Reglamentos, Manuales y otros documentos técnicos
- RAD No. 23 - Estándares de Aeronavegabilidad: Aviones Categoría Normal, Utilitario y Commuter
- RAD No. 25 - Estándares de Aeronavegabilidad: Aviones Categoría Transporte
- RAD No. 27- Estándares de Aeronavegabilidad: Aeronaves de ala rotativa categoría normal
- RAD No. 29 - Estándares de Aeronavegabilidad: Aeronaves de ala rotativa categoría Transporte
- RAD No. 33 - Estándares de Aeronavegabilidad: Motores de Aeronaves
- RAD No. 34- Emisiones de Motores de las Aeronaves
- RAD No. 35 - Estándares de Aeronavegabilidad: Hélices de Aeronaves
- RAD No. 36 - Ruidos de las Aeronaves
- RAD No. 39 - Directivas de Aeronavegabilidad (DA)
- RAD No. 43 - Mantenimiento, mantenimiento preventivo, reconstrucción y alteraciones.



- RAD No. 45 - Identificación de producto, marca de nacionalidad y matrícula de aeronave
- RAD No. 47 - Registro Nacional de Aeronaves
- RAD No. 61 - Licencias: pilotos, instructores en vuelo e instructores en tierra
- RAD No. 63 - Licencias de tripulantes de vuelo, excepto pilotos
- RAD No. 65 - Licencias y habilitaciones para el personal que no pertenezca a la Tripulación de Vuelo
- RAD No. 67 - Disposiciones médicas aplicables al otorgamiento de certificado
- RAD No. 91 - Reglas generales de operación y vuelo
- RAD No. 101 - Globos fijos, cometas (chichiguas) y globos libres no tripulados
- RAD No. 103 - Vehículos ultralivianos
- RAD No. 105 - Paracaidismo
- RAD No. 110 - Implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)
- RAD No. 119 - Certificación: operadores de transporte aéreo y comercial
- RAD No. 121 - Requisitos de operación: operaciones de transporte, internas e internacionales, regulares y no regulares
- RAD No. 129 - Operadores aéreos extranjeros y transportistas extranjeros operando aeronaves de registro nacional
- RAD No. 133 - Operación de helicópteros con carga externa
- RAD No. 135 - Requisitos de operación: comercial, interna e internacional
- RAD No. 137- Certificado para operaciones de trabajos aéreos
- RAD No. 141 - Escuelas para formación de pilotos
- RAD No. 142- Centro de entrenamiento
- RAD No. 143 - Instructores de teoría
- RAD No. 145 - Taller de mantenimiento aeronáutico
- RAD No. 147 - Escuela para técnicos de mantenimiento de aeronaves



1.3. MAPA DE PRODUCCIÓN DEL IDAC

OBJETIVO	MACRO-PROCESOS	PROCESO	PRODUCTOS/ SERVICIOS	DESTINATARIO
DIRECCIÓN DE NORMAS DE VUELO				
Alcanzar y Mantener un Nivel Aceptable del Riesgo de la Seguridad Operacional, respecto de la Regulación, Certificación y Vigilancia.	Vigilancia de la Seguridad Operacional	DNV-AIR-001 Certificación de Aeronaves	Emisión de Certificados de Aeronavegabilidad Estándar y Especial	Aviación General, Operadores Aéreos Nacionales y Operadores Aéreos Extranjeros
			Permiso para Vuelo Especial	
			Certificado de Homologación Acústica	
			Otorgamientos de Licencia de Estación Radiotelefónica	
		DNV-AIR-002 Certificado de Tipo	Aceptación de Certificado de Tipo	
		DNV-AIR-003 Certificado de Exportación	Emisión de Certificados de Aeronavegabilidad para Exportación	
			Certificado Taller de Mantenimiento Aeronáutico, RAD 145	
		DNV-AIR-004 Certificación de Organización	Certificación Escuela de Técnico de Mantenimiento Aeronáutico, RAD 147	
			Reemplazo y Renovación de Documentos de Aeronavegabilidad	
		DNV-AIR-005 Reemplazo y Renovación de Documentos	Aprobación de Reparaciones y Alteraciones Mayores	Operadores y Operadores Aéreos
		DNV-OPS-001, Certificación de Líneas Aéreas	Certificado de Operador Aéreo, RAD 121	
			Certificado de Operador Aéreo, RAD 135	
			Enmienda EsOps (AOC)	
			Emisión o Enmienda de EsOps para operadores extranjeros, RAD 129	
		DNV-OPS-002, Emisión de otros Certificados	Certificación Escuela de Formación de Pilotos, RAD 141	
			Emisión de Certificado de Trabajo Aéreo, RAD 137	
			Certificación de Centro de Entrenamiento, RAD 142	
			Enmienda de las EsOps, Trabajos Aéreos	
		DNV-OPS-004, Autorizaciones	Solicitud de Autorizaciones y/o Permisos de Shows Aéreos; Paracaidismo; Parasailing (paracaídas tirados por botes); Globos Fijos y no Tripulados; Aeromodelismo; Chichiguas (Cometas), RVSM y ETOPS.	



OBJETIVO	MACRO-PROCESOS	PROCESO	PRODUCTOS/ SERVICIOS	DESTINATARIO
		DNV-DLA-002, Emisión de Licencias Aeronáuticas	Otorgamiento de Licencia y/o Certificado de Estudiante Piloto y Técnico de Mantenimiento de aeronaves	Solicitante
			Convalidación, Conversión de Licencia, Autorización de Permiso Especial para el Piloto y Habilitación Adicional Obtenida en el Extranjero.	
		DNV-DLA-003, Proceso Renovación y/o Reemplazo de Licencias y/o certificado	Renovación de Licencia y/o Certificado para Instructor de Vuelo Autorizado (IVA)	
			Renovación de Licencia y/o Certificado para Autorización de Inspección (AI)	
		DNV-DLA-005, Proceso de Emisión y Renovación de Certificados Médicos, de Designación y de Autorización	Emisión de Certificado Médico del Personal Aeronáutico	
			Emisión de Reemplazo de Certificado Médico del Personal Aeronáutico	
DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL				
	Vigilancia de la Seguridad Operacional y Proveer Servicios de Navegación Aérea	DVSO-AD-004 Autorización Antenas y Construcciones especialmente altas	Certificación de No Objeción para Antenas y Construcciones especialmente altas	Personas Físicas Solicitantes
			Carta de Objeción para Antenas y Construcciones Especialmente Altas	Personas Jurídicas Solicitantes
		DVSO-AD-003 Aprobación de Construcciones de Aeródromos, Aeropuertos o Helipuertos	Certificación de Aprobación de Construcción de Aeródromos, Aeropuertos o Helipuertos	Personas Físicas Solicitantes
			Carta de Objeción de Construcción de Aeródromos, Aeropuertos o Helipuertos	Personas Jurídicas Solicitantes
		DVSO-AD-003 (sub-proceso 1) Aprobación de Operación de Aeródromos, Aeropuertos o Helipuertos	Certificación de Operación de Aeródromos, Aeropuertos o Helipuertos	Personas Físicas Solicitantes
			Carta de Objeción de operación de Aeródromos, Aeropuertos o Helipuertos	Personas Jurídicas Solicitantes
		DVSO-AD-003 (sub-proceso 2) Evaluación de Nuevos proyectos en Aeropuertos Internacionales, Pistas y Aeródromos Domésticos	Informe General sobre Evaluación de Nuevos proyectos en Aeropuertos Internacionales, Pistas y Aeródromos Domésticos	Operadores
		DVSO-AD-VA-001 Emisión de Permiso de Conducir en área de movimiento	Permiso de Conducir en área de movimiento	Empresa / Usuario



OBJETIVO	MACRO-PROCESOS	PROCESO	PRODUCTOS/ SERVICIOS	DESTINATARIO
DIRECCIÓN DE REGLAMENTACIÓN Y REGISTRO NACIONAL DE AERONAVES				
"Alcanzar y mantener un nivel aceptable del riesgo de la seguridad operacional, respecto de la regulación, certificación y vigilancia. Proveer servicios de navegación aérea de forma segura y eficiente, manteniendo y mejorando el nivel aceptable del riesgo en la seguridad operacional."	Vigilancia de la Seguridad Operacional y Proveer Servicios de Navegación Aérea	DRRNA-001 Revisión y Actualización de Reglamentos	Respuesta a la solicitud de Propuesta para la Modificación de Reglamentos	Personal aeronáutico, Operadores y propietarios de aeronaves
			Exención	Personal Aeronáutico y Operadores
		DRRNA-002 Inscripciones de Instrumentos Legales	Inscripción de Póliza de Seguros de Aeronave	Compañías Aseguradoras, operadores y propietarios de aeronaves
			Inscripción de Medidas Conservatorias o Preventivas sobre Aeronaves	
			Inscripción de Contratos de Arrendamiento, Fletamento e Intercambio de Aeronaves	
			Inscripción del Contrato de Traspaso de Propiedad de Aeronaves	
			Inscripción de Constitución de Hipoteca Sobre Aeronaves	
			Inscripción de Privilegios y Embargos Sobre Aeronaves.	
		DRRNA-003 Registro Nacional de Aeronaves	Expedición del Certificado de Matrícula de Aeronaves	Personal aeronáutico, Operadores y propietarios de aeronaves
			Expedición de Certificado de Matrícula de Aeronaves por pérdida o deterioro	
			Cancelación del Certificado de Matrícula de una aeronave	
			Expedición del Certificado de Matrícula de Aeronaves por traspaso	
			Expedición de Matrícula Provisional de Aeronaves.	
			Expedición de Matrícula Especial de Aeronaves	
			Reserva de números de Matrículas de Aeronaves	
			Expedición de Matrícula Provisional-Temporal de Aeronaves.	
		DRRNA-004 Revisión y Aprobación aspecto legal de la Certificación del Operador y la aprobación de los contratos Aeronáuticos	Aprobación de Contrato de Arrendamiento de Aeronave	Personal aeronáutico, Operadores y propietarios de aeronaves
			Aprobación de Contrato de Fletamento de Aeronaves	
			Aprobación de Contrato de Intercambio de Aeronaves	
			Rescisión del Contrato de Utilización de Aeronave Arrendamiento, Fletamento e Intercambio	
			Declaración de Pérdida o Abandono de Aeronaves	



OBJETIVO	MACRO-PROCESOS	PROCESO	PRODUCTOS/ SERVICIOS	DESTINATARIO
		DRRNA-005 Gestión de Permisos de Circulación Nacional	Emisión de Permisos de Circulación Nacional	Propietario de Aeronave
DIRECCIÓN DE NAVEGACIÓN AÉREA				
Proveer servicios de navegación aérea de forma segura y eficiente, manteniendo y mejorando el nivel aceptable del riesgo en la seguridad operacional.	Proveer Servicios de Navegación Aérea	DINA-CNS-002 Asignación y Administración de la Gama de Frecuencias Aeronáuticas	Asignación de Gama de Frecuencia Aeronáutica	Operadores Aéreos
		DINA-ATM-SAR-001 Coordinación de Búsqueda y Salvamento	Alertas (Sobre Información de la Aeronave Accidentada/Perdida (Plan de Vuelo, última posición conocida, Información sobre embarcación en peligro (posición, características e Incendios)	Ministerio de las Fuerzas Armadas Dominicana (Ejército Armada Dominicana, Fuerza Aérea Dominicana)
				Centro de Operaciones de Emergencias (Defensa Civil, Cruz Roja Dominicana, Cuerpo de Bomberos Civiles, Policía Nacional)
				Auxiliares Navales Dominicanos
				Servicio de Guarda Costa, San Juan, Puerto Rico, USA.
		DINA-ATM-FIS-001 Procesamiento Data FIS	Plan de Vuelo Aprobado	Club Náutico Santo Domingo, INC
				Servicio de Guarda Costa de las Antillas Neerlandesas & Aruba
				Comisión Investigadora de Accidente de Aviación (CIAA)
				RCC/RSC/JRCC Adyacentes
				Operadores Aéreos
				Oficinas de Servicios fijos aeronáuticos de Zonas servidas



OBJETIVO	MACRO-PROCESOS	PROCESO	PRODUCTOS/ SERVICIOS	DESTINATARIO
		DINA-AIM-001 Publicaciones	Publicación de los Elementos de la Documentación Integrada de Información Aeronáutica	Operadores Aeronáuticos (Nacionales e Internacionales)
				AIS Internacionales
		DINA-AIM-003 Elaboración y Emisión de NOTAM	NOTAM	Oficina Nacional de Meteorología (ONAMET)
				Operadores Aeronáuticos Internacionales
				AIS Internacionales







INSTITUTO DOMINICANO DE AVIACIÓN CIVIL

1.4. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN.

UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
DIRECCIÓN DE NORMAS DE VUELO		
Solicitud Certificado de Aeronavegabilidad Estándar y Especial	Garantizar que las aeronaves cumplan con su TC y su mantenimiento aceptado. Además de cerciorarse del aviso a las autoridades de los estados de diseño y fabricación, y al fabricante.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Requiere pago de Tasas* .
Solicitud Permiso para Vuelo Especial	Asegurar la correcta emisión de un Permiso de Vuelo Especial.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos).
Solicitud de Homologación Acústica	Garantizar que las aeronaves cumplan con los niveles de ruido autorizados y asegurarse de la correcta emisión de los Certificados de Homologación Acústica.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Requiere pago de Tasas* .
Solicitud de Licencias de Estación Radiotelefónica	Emitir una Licencia de Estación Radiotelefónica para una aeronave.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Requiere pago de Tasas* .
Solicitud de Aceptación Certificado Tipo	Asegurarse que las aeronaves, motores y hélices están conformes con un Certificado de Tipo emitido por una autoridad reconocida, para estos fines, por la República Dominicana.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Requiere pago de Tasas* .
Solicitud Certificado de Aeronavegabilidad para Exportación	Garantizar que las aeronaves cumplan con su TC y su mantenimiento aceptado y asegurarse de la correcta emisión de los certificados para exportación. Además de cerciorarse del aviso a las autoridades de los estados de diseño y fabricación, y al fabricante.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Requiere pago de Tasas* .



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
Solicitud de Certificado Taller de Mantenimiento Aeronáutico, RAD 145	Emitir certificados, aceptaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con las regulaciones y normativas vigentes.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Operaciones, bajo el título de Normas de Vuelos). Requiere pago de Tasas*.
Solicitud de Certificación Escuela de Técnico de Mantenimiento Aeronáutico, RAD 147	Emitir certificados, aceptaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con las regulaciones y normativas vigentes.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Requiere pago de Tasas*.
Solicitud de Reemplazo y Renovación de Documentos de Aeronavegabilidad	Emitir un Reemplazo y/o Renovación a fin de que se realicen de acuerdo a los requisitos definidos.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Requiere pago de Tasas*.
Solicitud de aprobación de Reparaciones y Alteraciones Mayores	Emitir Certificados, Autorizaciones, Aceptaciones y Permisos para aeronaves cumpliendo los requisitos establecidos y en forma oportuna.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos).
Solicitud de Certificado de Operador Aéreo, RAD 121	Emitir certificados, aceptaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con las regulaciones y normativas vigentes.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Operaciones, bajo el título de Normas de Vuelos). Requiere pago de Tasas*.
Solicitud de Certificado de Operador Aéreo, RAD 135	Emitir certificados, aceptaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con las regulaciones y normativas vigentes.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Operaciones, bajo el título de Normas de Vuelos). Requiere pago de Tasas*.
Solicitud de Enmienda de EsOps (AOC)	Emitir o enmendar especificaciones de operaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con la normativa legal aplicable.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos).
Solicitud de Emisión o Enmienda de EsOps para operadores extranjeros, RAD 129	Emitir o enmendar especificaciones de operaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con la normativa legal aplicable.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Operaciones, bajo el título de Normas de Vuelos).
Solicitud de Certificación Escuela de Formación de Pilotos, RAD 141	Emitir certificados, aceptaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con las regulaciones y normativas vigentes.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Operaciones, bajo el título de Normas de Vuelos). Requiere pago de Tasas*.



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
Solicitud de Emisión Certificado de Trabajos Aéreos, RAD 137	Emitir certificados, aceptaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con las regulaciones y normativas vigentes.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Operaciones, bajo el título de Normas de Vuelos). Requiere pago de Tasas*.
Solicitud de Certificación Centro de Entrenamiento, RAD 142	Emitir certificados, aceptaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con las regulaciones y normativas vigentes.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Operaciones, bajo el título de Normas de Vuelos). Requiere pago de Tasas*.
Solicitud de Enmienda de las EsOps, Trabajos Aéreos	Emitir certificados y especificaciones de operaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con la normativa legal aplicable.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos).
Solicitud de Autorizaciones y/o Permisos de Shows Aéreos; Paracaidismo; Parasailing (paracaídas tirados por botes); Globos Fijos y no Tripulados; Aeromodelismo; Chichiguas (Cometas), RVSM y ETOPS	Autorizar Shows Aéreo; Paracaidismo; Parasailing (paracaídas tirados por botes); Globos Fijos y no Tripulados; Aeromodelismo; Chichiguas (Cometas), RVSM y ETOPS.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Operaciones, bajo el título de Normas de Vuelos). Requiere pago de Tasas*.
Solicitud de Otorgamiento de Licencia y/o Certificado de Estudiante Piloto y/o Técnico de Mantenimiento Aeronave	Asegurar que las licencias y los certificados que entrega la DNV a las personas, cumplan con las regulaciones y normativas vigentes y son entregados en forma oportuna	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Licencias Aeronáuticas, bajo el título de Normas de Vuelos). Requiere pago de Tasas*.
Solicitud de Convalidación, Conversión de Licencia, Autorización de Permiso Especial para el Piloto y Habilidad Adicional Obtenida en el Extranjero	Asegurar que las licencias y los certificados que entrega la DNV a las personas, cumplan con las regulaciones y normativas vigentes y son entregados en forma oportuna.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Licencias Aeronáuticas, bajo el título de Normas de Vuelos). Requiere pago de Tasas*.
Solicitud de Licencia y/o Certificado para Instructor de Vuelo Autorizado (IVA)	Emitir un reemplazo y renovación a fin de que se realicen de acuerdo a los requisitos definidos en la institución.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Requiere pago de Tasas*.
Solicitud de Licencia y/o Certificado para Autorización de Inspección (AI)	Emitir un reemplazo y renovación a fin de que se realicen de acuerdo a los requisitos definidos en la institución.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Requiere pago de Tasas*.



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
Solicitud de Certificado Médico del Personal Aeronáutico	Emitir y renovar los certificados médicos del personal aeronáutico del IDAC, siguiendo los lineamientos establecidos por esta Institución para lograr mantener la seguridad aérea.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Licencias Aeronáuticas, bajo el título de Normas de Vuelos). Requiere pago de Tasas*.
Solicitud de Reemplazo de Certificado Médico del Personal Aeronáutico	Emitir y renovar los certificados médicos del personal aeronáutico del IDAC, siguiendo los lineamientos establecidos por esta Institución para lograr mantener la seguridad aérea.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos del Departamento de Licencias Aeronáuticas, bajo el título de Normas de Vuelos). Requiere pago de Tasas*.
DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL		
Solicitud de Aprobación de Antenas y Construcciones especialmente altas	Aprobar dentro de un plazo establecido la instalación de antenas, parque eólicos y las construcciones especialmente altas, de manera que no se constituyan en obstáculos para la seguridad de la navegación aérea en el espacio aéreo de la República Dominicana.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la opción Requisitos, bajo el título de Seguridad Operacional). Requiere pago de Tasas*.
Solicitud de Aprobación de Construcciones de Aeródromos, Aeropuertos o Helipuertos	Evaluar la viabilidad tomando en cuenta que cumpla con la reglamentación establecida para el diseño de operación de nuevos proyectos de aeródromos realizando un estudio técnico de todas las partes tanto aeronáuticas como públicas del proyecto.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la opción Requisitos, bajo el título de Seguridad Operacional). Requiere pago de Tasas*.
Solicitud de Aprobación de Operación de Aeródromos, Aeropuertos o Helipuertos	Verificar que el Aeródromo haya sido construido con la reglamentación nacional y de acuerdo a los planos presentados	Planos definitivos del proyecto con las modificaciones realizadas. - Solicitud de aprobación de operación. Requiere pago de Tasas*.
Solicitud de Evaluación de nuevos proyectos en Aeropuertos Internacionales, pistas y aerodrómos domésticos	Estudiar las propuestas presentadas por los operadores de Aeródromos de manera que cumplan con la reglamentación nacional y la Seguridad Operacional.	Solicitud del operador



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
Solicitud de Permiso para Conducir en Area de Movimiento	Dotar de Permisos de Conducir a todo el personal operativo que labora en los aeropuertos del país y que por la naturaleza de sus funciones deba acceder conduciendo al Area de Movimiento	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la opción Requisitos, bajo el título de Seguridad Operacional).
DIRECCIÓN REGLAMENTACIÓN Y REGISTRO NACIONAL DE AERONAVES		
Solicitud de Propuesta para la Modificación de Reglamentos	Dar oportunidad al usuario de que proponga la modificación de un Reglamento Aero-náutico Dominicano.	Solicitud
Solicitud de Exención	Eximir del cumplimiento de un acápite de una Regulación al solicitante, siempre que esta no involucre la seguridad Operacional.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentacion y Registro Nacional de Aeronaves.
Solicitud de Inscripción de Póliza de Seguros de Aeronave	Dar legalidad a las pólizas de aeronaves necesarias para la operación de las mismas mediante la inscripción de dichas pólizas en el registro nacional de aeronaves.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentacion y Registro Nacional de Aeronaves. Requiere pago de Tasas*.
Solicitud de Inscripción de Medidas Conservatorias o Preventivas Sobre Aeronaves	Inscribir los instrumentos jurídicos que afecten a las aeronaves de matrícula Dominicana (HI) en el Registro Nacional de Aeronaves, siguiendo los lineamientos establecidos por la ley No. 491-06 y el RAD 47	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentacion y Registro Nacional de Aeronaves. Requiere pago de Tasas*.
Solicitud de Inscripción de Contratos de Arrendamiento, Fletamento e Intercambio de Aeronaves	Inscribir los instrumentos jurídicos que afecten a las aeronaves de matrícula Dominicana (HI) en el Registro Nacional de Aeronaves, siguiendo los lineamientos establecidos por la ley No. 491-06 y el RAD 47	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentacion y Registro Nacional de Aeronaves. Requiere pago de Tasas*.
Solicitud de Inscripción del Contrato de Traspaso de Propiedad de Aeronaves	Inscribir los instrumentos jurídicos que afecten a las aeronaves de matrícula Dominicana (HI) en el Registro Nacional de Aeronaves, siguiendo los lineamientos establecidos por la ley No. 491-06 y el RAD 47	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentacion y Registro Nacional de Aeronaves. Requiere pago de Tasas*.



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
Solicitud de Inscripción de Cosntitucion de Hipotecas sobre Aeronaves	Dar legalidad a las medidas conservatorias de aeronaves que se emitan para aeronaves inscribiendo en medidas conservatorias o preventivas de aeronaves.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentacion y Registro Nacional de Aeronaves. Requiere pago de Tasas* .
Solicitud de Inscripción de Privilegios y Embargos Sobre Aeronaves.	Inscribir los instrumentos jurídicos que afecten a las aeronaves de matrícula Dominicana (HI) en el Registro Nacional de Aeronaves, siguiendo los lineamientos establecidos por la ley No. 491-06 y el RAD 47.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentacion y Registro Nacional de Aeronaves. Requiere pago de Tasas* .
Solicitud de Expedición del Certificado de Matrícula de Aeronaves	Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la ley No. 491-06 y el RAD 47.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentacion y Registro Nacional de Aeronaves. Requiere pago de Tasas* .
Solicitud de Expedición de Certificados de Matrícula de Aeronaves por Pérdida o Deterioro	Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la ley No. 491-06 y el RAD 47.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentacion y Registro Nacional de Aeronaves. Requiere pago de Tasas* .
Solicitud de Cancelación del Certificado de Matricula de una Aeronave	Cancelar los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la ley No. 491-06 y el RAD 47.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentacion y Registro Nacional de Aeronaves. Requiere pago de Tasas* .
Solicitud de Certificado de Matrícula de Aeronaves por Traspaso	Cancelar los Certificados de Matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la ley No. 491-06 y el RAD 47.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentacion y Registro Nacional de Aeronaves. Requiere pago de Tasas* .
Solicitud del Expedición de Matrícula Provisional de Aeronaves	Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la ley No. 491-06 y el RAD 47.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA) , bajo el título de Reglamentacion y Registro Nacional de Aeronaves. Requiere pago de Tasas* .
Solicitud de Expedición de Matrícula Especial de Aeronaves	Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la ley No. 491-06 y el RAD 47.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentacion y Registro Nacional de Aeronaves. Requiere pago de Tasas* .



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
Solicitud para Reservar números de Matrículas de Aeronaves	Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la ley No. 491-06 y el RAD 47.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentacion y Registro Nacional de Aeronaves. Requiere pago de Tasas* .
Solicitud de Expedición de Matrícula Provisional-Temporal de Aeronaves.	Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la ley No. 491-06 y el RAD 47.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentacion y Registro Nacional de Aeronaves. Requiere pago de Tasas* .
Solicitud de Aprobación del Contrato de Arrendamiento de Aeronave	Verificar que en el aspecto legal el usuario cumpla con los requisitos exigidos por la Ley y reglamento aplicable, para poder aprobar los contratos aeronáuticos.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentacion y Registro Nacional de Aeronaves. Requiere pago de Tasas* .
Solicitud de Aprobación contrato de Fletamento de Aeronaves	Verificar que en el aspecto legal el usuario cumpla con los requisitos exigidos por la Ley y reglamento aplicable, para poder aprobar los contratos aeronauticos.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentacion y Registro Nacional de Aeronaves. Requiere pago de Tasas* .
Solicitud de Aprobación contrato de Intercambio de Aeronaves	Verificar que en el aspecto legal el usuario cumpla con los requisitos exigidos por la Ley y reglamento aplicable, para poder aprobar los contratos aeronauticos.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentacion y Registro Nacional de Aeronaves. Requiere pago de Tasas* .
Solicitud de Rescisión del Contrato de Arrendamiento, Fletamento e Intercambio de Aeronaves	Verificar que en el aspecto legal el usuario cumpla con los requisitos exigidos por la Ley y reglamento aplicable, para poder aprobar o rescindir los contratos aeronauticos.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentacion y Registro Nacional de Aeronaves.
Solicitud de Declaración de pérdida o Abandono de Aeronaves	Declarar el abandono de una aeronave de conformidad con los requisitos exigidos por la Ley y reglamento aplicable.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentacion y Registro Nacional de Aeronaves.



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
Solicitud de Permiso de Circulación Nacional	Establecer la metodología para garantizar que los Permisos de Circulación Nacional se obtengan a aeronaves extranjeras de conformidad con la Ley No. 491-06.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. Requiere pago de Tasas* .
DIRECCIÓN DE NAVEGACIÓN AÉREA		
Solicitud de Asignación de la Gama de Frecuencias Aeronáutica	Proveer a los operadores aéreos una Frecuencia de comunicación específica, de las disponibles en la Gama Aeronáutica.	1- Solicitud escrita dirigida al Director de la Dirección de Navegación Aérea del IDAC 2- Formulario "REQUISITOS PARA SOLICITUD DE FRECUENCIAS EN LA BANDA AERONÁUTICA PARA OPERACIONES AÉREAS (AOC) Y TORRES DE ANTENAS EN EL AREA AEROPORTUARIA" (dispuesto en la página WEB del IDAC), debidamente completado y firmado. SIN COSTO
GESTIÓN DE ALERTA SAR	Coordinar Oportunamente las Operaciones de Búsqueda y Salvamento Aeronáuticas, que sean reportadas en la Región de Vuelo Santo Domingo.	1- Llamar al teléfono 809-549-0137 ó al 809-549-1310 ext 230 y 308 ó al 809-200-7787 (Desde el interior sin cargos) o a cualquier Dependencia de los Servicios de Tránsito Aéreo. SIN COSTO
Servicios de Notificación y Aviso Previo al Vuelo	Proveer a los Operadores Aéreos y Zonas Servidas de las Dependencias de los Servicios de Tránsito Aéreo Nacional e Internacional, la gestión, las asesorías, los boletines, la mensajería y los datos ATS confiables y oportunos, para la realización segura y efectiva del mismo.	1- Solicitud del servicio requerido directamente en las Oficinas de Notificación de Vuelo (FIS) de cada Aeropuerto o a través de las frecuencias aeronáuticas de las Dependencias de Control de Tránsito Aéreo o a través de la mensajería aeronáutica en formato AFTN/AMHS. SIN COSTO
Publicación de Información Aeronáutica, (AIP)	Elaborar y distribuir de forma precisa y adecuada los elementos de la Documentación Integrada de Información Aeronáutica.	1- Solicitud a la División de Publicaciones Aeronáuticas en los tels.: 809-274-4322 ext 2193 y 2301 o al correo electrónico pub@idac.gov.do 2- Pago en el Departamento de Facturación y Cobros. COSTO US\$ 100.00 + envío (si aplica)
Gestión de NOTAM	Elaborar, emitir y controlar de forma precisa y oportuna todas las notificaciones a los pilotos, relevantes para la Navegación Aérea, en la Región de Vuelo Santo Domingo.	1- Formulario de solicitud de emisión de NOTAM (dispuesto en la página WEB del IDAC), debidamente llenado y enviado a la Oficina NOTAM Internacional, a través de la página Web. SIN COSTO

* Nota: Los servicios que no indican el costo en los requisitos, es debido a que no conllevan el pago de tasa.

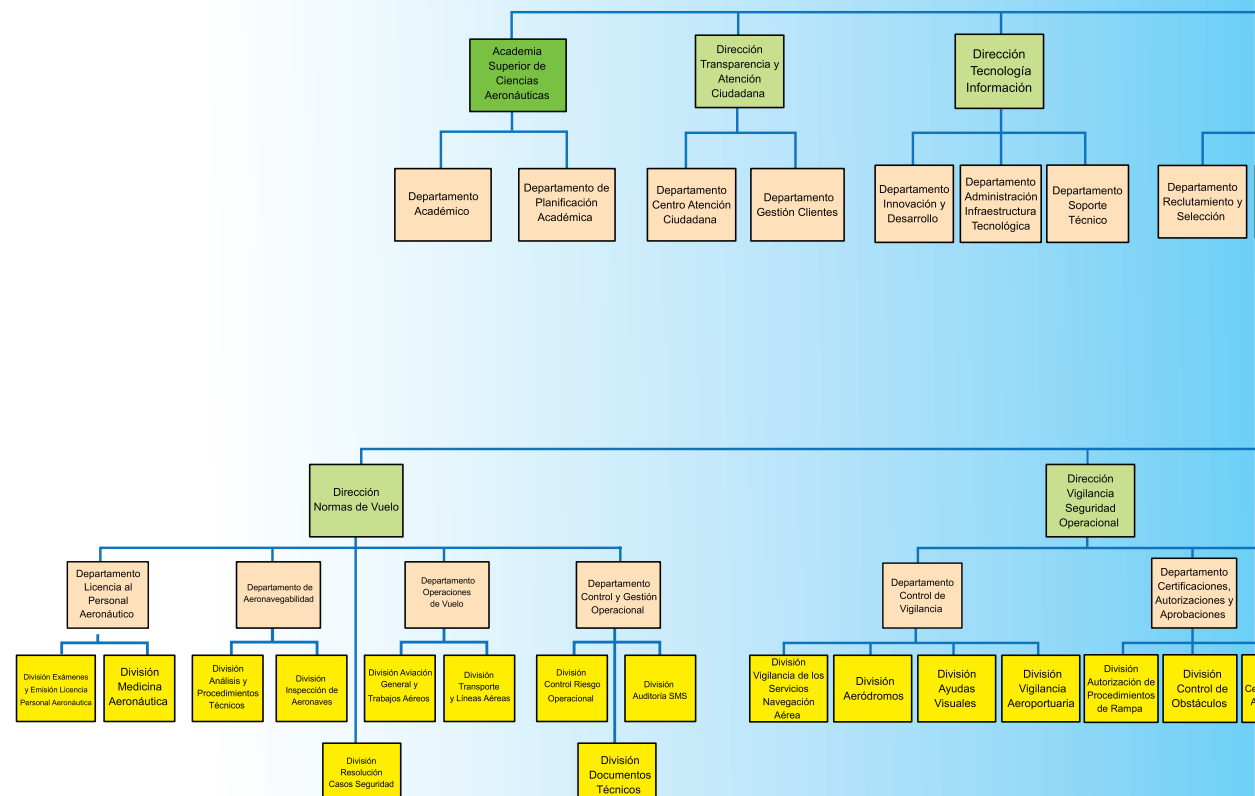
El listado de Tasas por Servicios está disponible en la página web del IDAC, bajo el título de facturación y cobro.





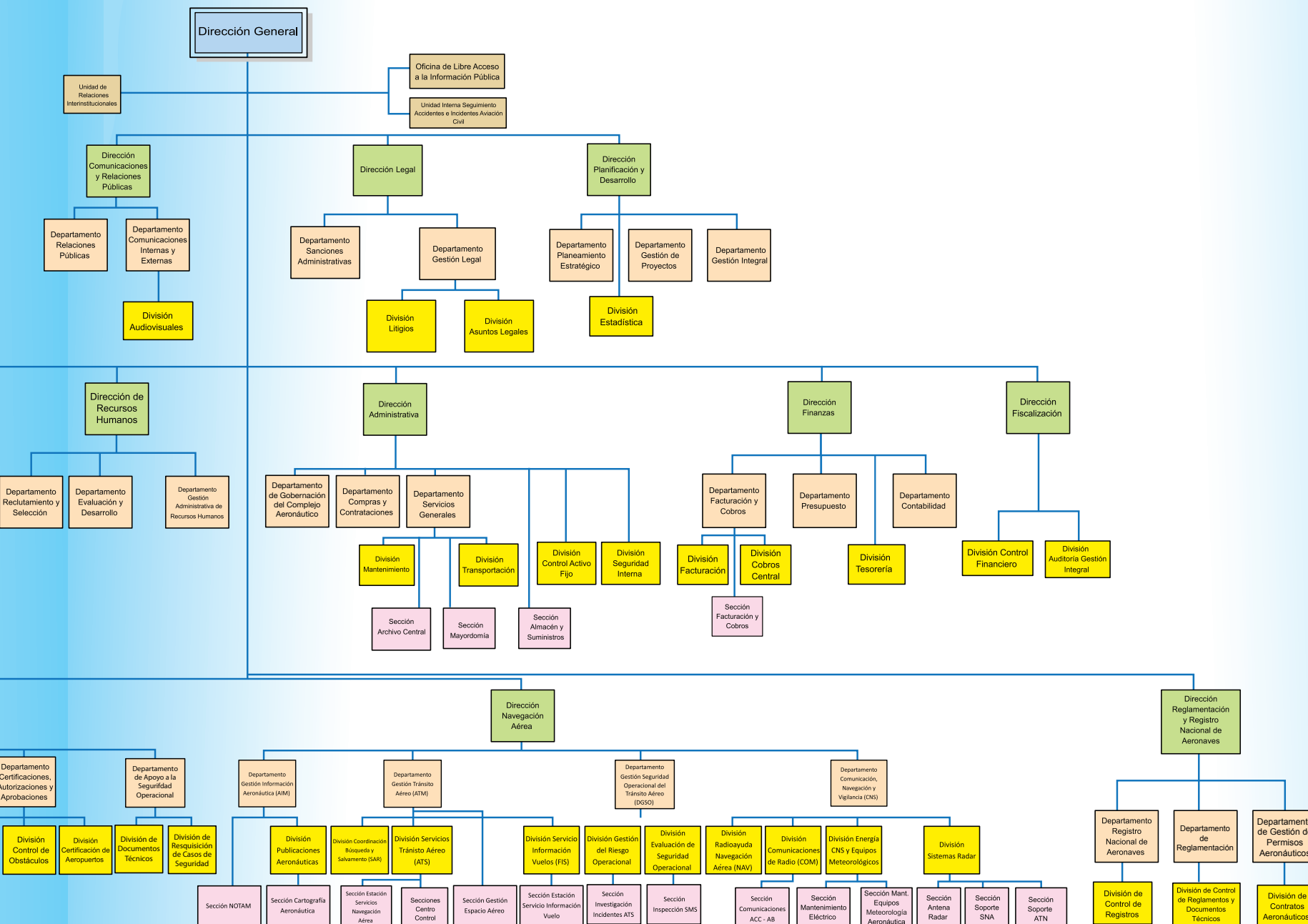
ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL IDAC

La estructura orgánica del IDAC se corresponde con los niveles de eficiencia y eficacia consignados en la estrategia institucional diseñada para la concreción de la filosofía inherente a nuestra misión, visión, valores y objetivos institucionales afines con las modernas corrientes de gestión pública, así como con la preservación y mantenimiento de los altos estándares de calidad alcanzados que propician un enfoque sistemático, consistente con los programas de fiscalización y de mejora continua asumidos por la institución en concordancia con la estrategia nacional de modernización auspiciada por el Gobierno Dominicano, dirigida a la consolidación de sistemas de gestión pública que promueva la calidad de sus organismos y la efectividad de sus procesos.



Instituto Dominicano de Aviación Civil – IDAC -

Estructura Organizativa General







1.5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS

DERECHOS



- Que sus solicitudes sean atendidas en los plazos establecidos.
- Recibir respuesta oportuna y contundente sobre sus quejas, sugerencias y denuncias.
- Obtener información sobre los servicios que ofrece el IDAC y sus correspondientes tasas.
- Conocer en cualquier momento el estatus de su solicitud, obtener copias de documentos depositados y que la organización se pronuncie de manera expresa ante sus solicitudes o denuncias.
- Tener acceso a las informaciones sobre las licitaciones, concursos, leyes, reglamentos y otras disposiciones de carácter general con las limitaciones legalmente establecidas.
- Tener disponible en la página web, toda la información referente a nuestros servicios, así como los requisitos para optar por algunos de nuestros productos.
- Que se les comunique de las herramientas que dispone la institución para la gestión de reclamos, sugerencias y consultas.
- Que se preserve la confidencialidad de toda información relacionada con su expediente.

- Ser tratados con respeto, consideración y deferencia por parte de los colaboradores del IDAC.
- Obtener informaciones claras, precisas, veraces, completas y oportunas sobre los servicios y actividades del IDAC, que garanticen satisfacer sus necesidades e intereses legítimos, de manera verbal, digital o impresa.
- Recibir un servicio ágil, personalizado y coherente frente a las solicitudes, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por el IDAC para estos fines.
- Ser regulados con imparcialidad y justeza, basado estrictamente en lo considerado por la Ley No. 491-06, su Ley de modificación No. 67-13 y los RAD.
- Dar la oportunidad de responder a cualquier imputación de que sea objeto dentro del marco procedimental establecido y el RAD de referencia.
- Que sean tramitadas todas las solicitudes de servicios que presenten.



DEBERES

- Realizar las solicitudes de servicios en los formatos establecidos por el IDAC.
- Depositar las documentaciones pertinentes a los requisitos necesarios para la prestación del servicio solicitado.
- Realizar el pago correspondiente a las tasas de cada servicio solicitado.
- Responder dentro de los plazos establecidos cualquier acción o notificación; haciéndolo de manera completa y satisfactoria a cualquier requerimiento del IDAC.
- Respetar el orden y plazos establecidos para las solicitudes y trámites.
- Respetar las políticas medioambientales y de seguridad y salud ocupacional establecidas por la institución.
- Depositar documentación fidedigna; la falsedad en cualquier solicitud que el ciudadano/cliente haya proporcionado en la solicitud es plausible de ser sancionada.
- No realizar actos fraudulentos.
- Tratar con respeto al personal que presta servicios en la organización.
- Reportar cualquier insatisfacción con el servicio recibido.



1.6. FORMAS DE COMUNICACIÓN/PARTICIPACIÓN CIUDADANA



El Instituto ha establecido mecanismos y vías de información, de acuerdo con la necesidad del servicio solicitado, contando con lo siguiente:

DE FORMA PRESENCIAL

El ciudadano puede solicitar nuestros servicios personalmente, visitándonos en todas las localidades, y en nuestro Centro de Transparencia y Atención Ciudadana (TAC), ubicado en el Edificio del IDAC, en la Avenida México esquina Av. 30 de Marzo. En dichas instalaciones tenemos disponibles las encuestas para medir la satisfacción del cliente/ciudadano, las que constituyen una herramienta imprescindible para tomar en cuenta la opinión de éste al recibir sus productos, utilizando buzones distribuidos en sus respectivas áreas.

Para dar cumplimiento a la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, el ciudadano puede solicitar en el TAC cualquier información de carácter operativo o institucional amparada en dicha Ley. También puede dirigirse al Bloque A, 2do piso, Edificios Gubernamentales, Avenida México esquina Av. Dr. Delgado.

MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO / PÁGINA WEB

El ciudadano se puede comunicar de forma digital, mediante nuestro correo electrónico dtac@idac.gov.do y la página web www.idac.gov.do, en el enlace de Transparencia y Atención Ciudadana, donde podrá encontrar información referente a

nuestros servicios y requisitos. Puede acceder también a nuestra encuesta, ya que permite que quienes reciben las atenciones puedan evaluar aspectos, tales como: los tiempos para recibir atención, la capacidad del personal, la limpieza y comodidades del entorno donde recibieron esta atención, asimismo expresar sus opiniones sobre lo que debemos mejorar.

A TRAVÉS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

En nuestro Centro de Transparencia y Atención Ciudadana contamos con el personal que recibirá todas las sugerencias, además de contar con buzones en todas nuestras localidades, cuyas respuestas se canalizan adecuadamente.

Las quejas y denuncias también se pueden presentar a través de la línea gubernamental *311.

POR VÍA TELEFÓNICA

Nuestros ciudadanos/clientes pueden acceder vía telefónica al IDAC utilizando el siguiente número:

Centro de Transparencia y Atención Ciudadana (TAC): 809-221-7909.

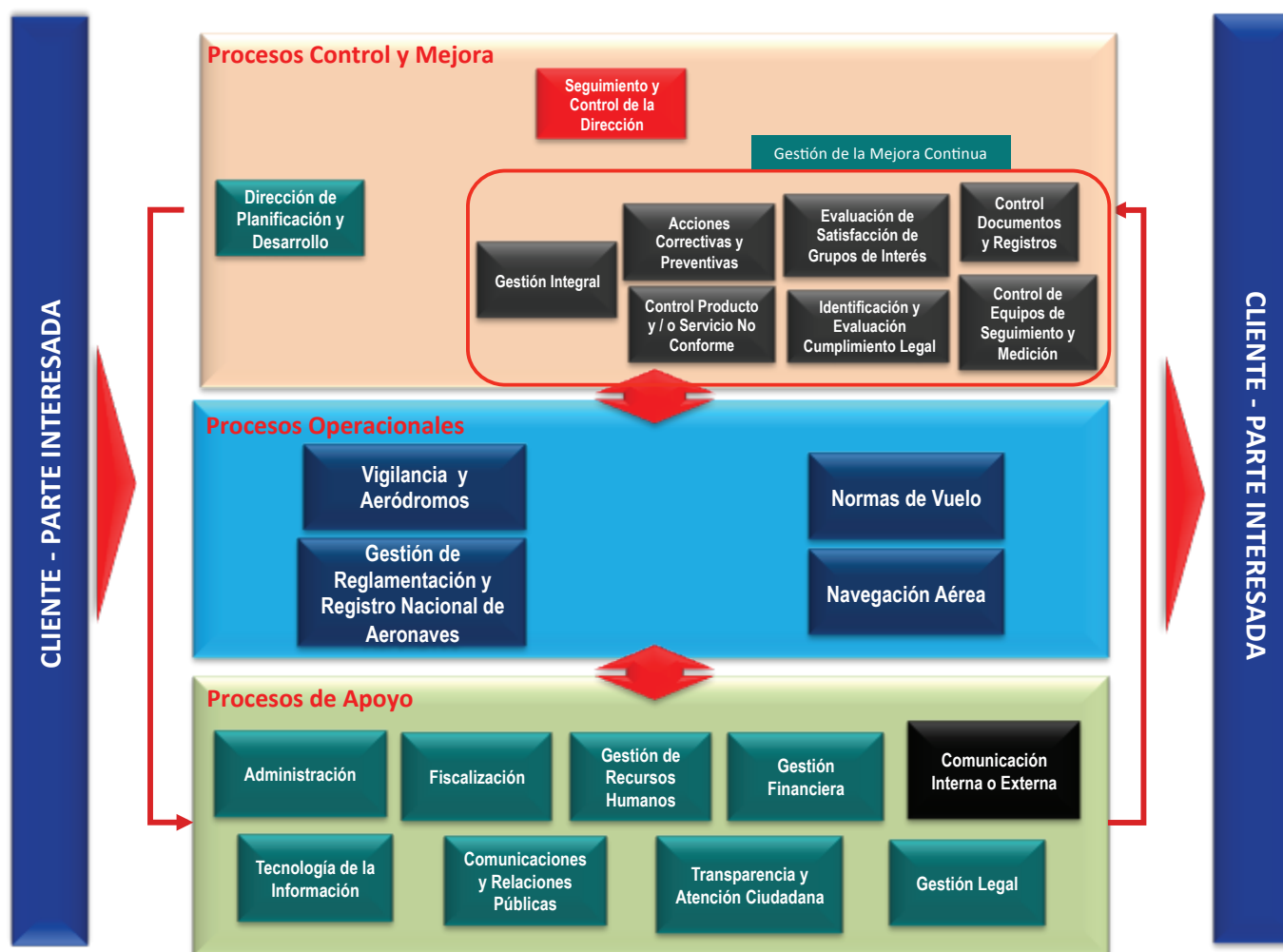


2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

El Instituto Dominicano de Aviación Civil asume el compromiso de calidad, ofreciendo sus servicios y productos, cumpliendo con los re-

quisitos de las normas nacionales e internacionales aplicables. La Carta Compromiso es un desafío que nos impulsa a seguir profundizan-

do en nuestro esfuerzo de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos, expresadas en los compromisos de calidad.



2.1. ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Eficacia: Realizando las actividades planificadas y alcanzando los resultados esperados.





2.2. COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
DIRECCIÓN DE NORMAS DE VUELO			
Solicitud Certificado de Aeronavegabilidad Estándar y Especial	Eficacia	30 días hábiles para la emisión de certificado de Aeronavegabilidad para aeronaves de 9 o menos asiento y de 10 o mas asientos	(Fechas de entrega del Certificado de Aeronavegabilidad Estándar y Especial - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud Permiso para Vuelo Especial	Eficacia	10 días hábiles para la entrega del Permiso de Vuelo Especial	(Fechas de entrega del permiso de vuelo especial - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Homologación Acústica	Eficacia	10 días hábiles para la emisión Certificado de Homologación / Rehomologación Acústica	(Fecha de entrega del Certificado de Homologacion Acústica - Fecha de solicitud)
Solicitud de Licencias de Estación Radiotelefónica	Eficacia	10 días hábiles para Emisión de Licencia de Estación Radiotelefónica	(Fecha de entrega de la Licencias de Estación Radiotelefónica - Fecha de solicitud)
Solicitud de Aceptación Certificado de Tipo	Eficacia	10 días hábiles para la aceptación del Certificado de Tipo	(Fechas de entrega de la aceptación del Certificado Tipo - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud Certificado de Aeronavegabilidad para Exportación	Eficacia	12 días hábiles para emisión de Certificado de Aeronavegabilidad para Exportación	(Fechas de entrega del Certificado de Aeronavegabilidad para Exportación - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Certificado Taller de Mantenimiento Aeronáutico, RAD 145	Eficacia	24 meses para la emisión del Certificado de Taller de Mantenimiento Aeronáutico RAD 145	(Fechas de entrega del Certificado de Taller de Mantenimiento bajo el RAD 145 - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Certificación Escuela para Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico, RAD 147	Eficacia	24 meses para la emisión del Certificado de Escuela para Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico RAD 147	(Fechas de entrega del Certificado de Escuela para Técnicos de Mantenimiento bajo el RAD 147 - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Reemplazo y Renovación de Documentos de Aeronavegabilidad.	Eficacia	15 días hábiles para el Reemplazo y Renovación de Documentos de Aeronavegabilidad.	(Fechas de entrega de los Documentos de Aeronavegabilidad - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Aprobación de Reparación y Alteraciones Mayores	Eficacia	90 días hábiles para Aprobación de Reparaciones y Alteraciones mayores	(Fechas de entrega de la Aprobación para Reparación y Alteraciones Mayores - Fecha de entrada de solicitud)



SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Solicitud de Certificado de Operador Aéreo, RAD 121	Eficacia	24 meses para la emisión del Certificado de Operador Aéreo bajo RAD 121	(Fechas de entrega del Certificado de Operador Aéreo bajo el RAD 121 - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Certificado de Operador Aéreo, RAD 135	Eficacia	24 meses para la emisión del Certificado de Operador Aéreo bajo el RAD 135	(Fechas de entrega del Certificado de Operador Aéreo bajo el RAD 135 - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Enmienda EsOps (AOC)	Eficacia	120 días hábiles para Enmendar las EsOps (AOC)	(Fechas de emisión de los EsOps (AOC) - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Emisión o Enmienda de EsOps para operadores extranjeros, RAD 129	Eficacia	40 días hábiles para la emisión o enmienda de EsOps para operadores extranjeros, RAD 129	(Fechas de emisión o enmienda de los EsOps para Operadores extranjeros, RAD 129 - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Certificación Escuela de Formación de Pilotos, RAD 141	Eficacia	12 meses para la emisión del Certificado de Escuela de Formación de Pilotos, RAD 141	(Fechas de entrega del Certificado de Escuela de Formación de Pilotos bajo el RAD 141 - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud Certificado de Trabajos Aéreos, RAD 137	Eficacia	12 meses para la emisión del Certificado de Trabajos Aéreos, RAD 137	(Fechas de entrega del Certificado de Trabajo Aéreo bajo el RAD 137 - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Certificación Centro de Entrenamiento, RAD 142		12 meses para la emisión del Certificado de Centro de Entrenamiento, RAD 142	(Fechas de entrega del Certificado de Centro de Entrenamiento bajo el RAD 142 - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Enmienda de las EspOps, Trabajos Aéreos	Eficacia	120 días hábiles para Enmendar las EsOps, Trabajos Aéreos	(Fechas de emisión de los EsOps para Trabajos Aéreos - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Autorizaciones y/o Permisos de Shows Aéreo; Paracaidismo; Parasailing (paracaidas tirados por botes); Globos Fijos y no Tripulados; Aeromodelismo; Chichiguas (Cometas), RVSM y ETOPS.	Eficacia	25 días hábiles para otorgar autorizaciones y/o Permisos de Shows Aéreo; Paracaidismo; Parasailing (paracaidas tirados por botes); Globos Fijos y no Tripulados; Aeromodelismo; Chichiguas (Cometas), RVSM y ETOPS.	(Fecha de otorgación de la Autorización o Permiso - Fecha de solicitud)
Solicitud de Otorgamiento de Licencia y/o Certificado de Estudiante Piloto y/o Técnico de Mantenimiento Aeronave	Eficacia	10 días hábiles para el Otorgamiento de Licencia y/o Certificado de Estudiante Piloto y/o Técnico de Mantenimiento Aeronave	(Fechas de entrega de la Licencia y/o Certificado de Estudiante Piloto y/o Técnico de Mantenimiento de Aeronave - Fecha de entrada de solicitud)



SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Solicitud de Convalidación, Conversión de Licencia, Autorización de Permiso Especial para el Piloto y Habilitación Adicional Obtenida en el Extranjero.	Eficacia	90 días hábiles para la convalidación, conversión y habilitación adicional obtenida en el extranjero.	(Fechas de entrega de la licencia convalidada - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Renovación de Licencia y/o Certificado para Instructor de Vuelo Autorizado (IVA)	Eficacia	15 días hábiles Renovación de Licencia y/o Certificado para Instructor de Vuelo Autorizado (IVA)	(Fechas de entrega de la licencia y/o Certificado - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Renovación de Licencia y/o Certificado para Autorización de Inspección (AI).	Eficacia	15 días hábiles de Renovación de Licencia y/o Certificado para Autorización de Inspección (AI).	(Fechas de entrega de la Licencia y/o Certificado - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Emisión de Certificado Médico del Personal Aeronáutico	Eficacia	90 días hábiles para la Entrega de Certificado Médico	(Fechas de entrega del Certificado Medico - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Reemplazo de Certificado Médico del Personal Aeronáutico	Eficacia	5 días hábiles para el Reemplazo del Certificado Médico	(Fechas de entrega del certificado Medico - Fecha de entrada de solicitud)
DIRECCIÓN DE VIGILANCIA PARA LA SEGURIDAD OPERACIONAL			
Solicitud de Aprobación de Antenas y Construcciones Especialmente Altas	Eficacia	5 días hábiles para emitir la aprobación de Antenas y Construcciones Especialmente Altas	(Fechas de entrega de la aprobación - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Aprobación de Construcción de Aeródromos, Aeropuertos o Helipuertos	Eficacia	50 días hábiles para emitir la aprobación de Construcción de Aeródromos y Aeropuertos	(Fechas de entrega de la aprobación - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Aprobación de Operación de Aeródromos, Aeropuertos o Helipuertos	Eficacia	30 días hábiles para emitir la aprobación de Operación de Aeródromos, Aeropuertos o Helipuertos	(Fechas de entrega de la aprobación - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Evaluación de nuevos proyectos en Aeropuertos Internacionales, pistas y aeródromos domésticos	Eficacia	30 días hábiles para emitir el informe de evaluación de nuevos proyectos en Aeropuertos Internacionales, pistas y aeródromos domésticos	(Fechas de entrega de la evaluación - Fecha de entrada de solicitud)



SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Solicitud de Emisión del Permiso de Conducir en el área de movimiento	Eficacia	5 días hábiles para emitir el Permiso de Conducir en el área de movimiento	(Fechas de entrega del permiso de conducir - Fecha de entrada de solicitud)
DIRECCIÓN DE REGLAMENTACIÓN Y REGISTRO NACIONAL DE AERONAVES			
Solicitud de Propuesta para la Modificación de Reglamentos	Eficacia	29 días hábiles para responder al usuario	(Fecha de respuesta al usuario - Fecha de solicitud)
Solicitud de Exención	Eficacia	14 días hábiles para otorgar o negar la exención	(Fecha de emisión de la exención - Fecha de solicitud)
Solicitud de Inscripción de Póliza de Seguros de Aeronave	Eficacia	7 días hábiles para la inscripción de la Póliza de Seguros de Aeronaves	(Fecha de inscripción de la póliza de seguros - Fecha de solicitud)
Solicitud de Inscripción de Medidas Conservatorias o Preventivas sobre Aeronaves	Eficacia	7 días hábiles para la inscripción de Medidas Conservatorias o Preventivas sobre Aeronaves	(Fecha de inscripción en el Registro Nacional de Aeronaves - Fecha de solicitud)
Solicitud de Inscripción de Contratos de Arrendamiento, Fletamento e Intercambio de Aeronaves/ Solicitud de Inscripción del Contrato de Traspaso de Propiedad de Aeronaves	Eficacia	7 días hábiles para la inscripción de Contratos de Arrendamiento, Fletamento e Intercambio de Aeronaves/ Solicitud de Inscripción del Contrato de Traspaso de Propiedad de Aeronaves	(Fecha de inscripción en el Registro Nacional de Aeronaves - Fecha de solicitud)
Solicitud de Inscripción de Constitución de Hipoteca sobre Aeronaves	Eficacia	7 días hábiles para inscribir la Constitución de Hipoteca sobre Aeronaves	(Fecha de inscripción en el Registro Nacional de Aeronaves - Fecha de solicitud)
Solicitud de Inscripción de Privilegios y Embargos Sobre Aeronaves.	Eficacia	7 días hábiles para inscribir Privilegios y Embargos Sobre Aeronaves.	(Fecha de inscripción en el Registro Nacional de Aeronaves - Fecha de solicitud)
Solicitud de Expedición del Certificado de Matrícula de Aeronaves/ Solicitud de Expedición del Certificado de Matrícula por pérdida o deterioro	Eficacia	7 días hábiles para emitir el Certificado de Matrícula	(Fecha de expedición del Certificado de Matrícula de aeronave - Fecha de solicitud)



SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Solicitud de Cancelación del Certificado de Matrícula de una Aeronave	Eficacia	7 días hábiles para cancelar el certificado de Matrícula de una aeronave	(Fecha de cancelación de la matrícula - Fecha de solicitud)
Solicitud de Expedición del Certificado de Matrícula de Aeronaves por traspaso/ Solicitud de Expedición de Matrícula Provisional de Aeronaves/ Solicitud de Expedición de Matrícula Especial de Aeronaves/ Solicitud para Reservar números de Matrículas de aeronaves / Solicitud de Expedición de Matrícula Provisional-Temporal de Aeronaves.	Eficacia	7 días hábiles para expedir el Certificado de Matrícula de aeronaves por traspaso/ para Expedir la Matrícula Provisional de Aeronaves/ para Expedir la Matrícula Especial de Aeronaves/ para Reservar números de Matrículas de aeronaves/ para Expedir la Matrícula Provisional-Temporal de Aeronaves	(Fecha de expedición del Certificado de Matrícula de aeronave - Fecha de solicitud)
Solicitud de Aprobación de Contrato de Arrendamiento, Fletamento e Intercambio de Aeronaves	Eficacia	7 días hábiles para la Aprobación de Contrato de Arrendamiento, Fletamento e Intercambio de Aeronaves	(Fecha de aprobación del contrato aeronáutico - Fecha de solicitud)
Solicitud de Rescisión del Contrato de Arrendamiento, Fletamento e Intercambio de Aeronaves	Eficacia	7 días hábiles para la Rescisión del Contrato de Arrendamiento, Fletamento e Intercambio de Aeronaves	(Fecha de Rescisión del contrato aeronáutico - Fecha de solicitud)
Solicitud de Declaración de Pérdida de Aeronave / Declaración de Abandono de una Aeronave	Eficacia	7 días hábiles para declarar la pérdida o abandono de una aeronave	(Fecha de declaración de pérdida o abandono de una aeronave - Fecha de solicitud)
Solicitud de Permiso de Circulación Nacional	Eficacia	29 días hábiles para la entrega del Permiso de Circulación Nacional	(Fechas de entrega del permiso de Circulación Nacional - Fecha de entrada de solicitud)



SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
DIRECCIÓN DE NAVEGACIÓN AEREA			
Solicitud de Asignación de Frecuencias de la Gama Aero-náutica	Eficacia	30 días hábiles para completar la gestión de asignación de frecuencias aeronáuticas	Fecha de notificación al usuario de la asignación de la frecuencia aeronáutica menos (-) fecha de recepción de la solicitud
Gestión de Alerta SAR	Eficacia	4 minutos para completar el envío de la información	Hora de envío de información menos (-) hora de recepción de Mensaje SARSAT o de Alerta vía Telefónica
Servicios de Notificación y Aviso Previo al Vuelo	Eficacia	5 minutos para completar la Aprobación de Plan de Vuelo	Hora de entrega a COM menos (-) hora de recepción del FPL
Publicación de Información Aeronáutica (AIP)	Eficacia	5 días hábiles para completar la gestión, antes del envío o entrega al usuario	Fecha de entrega al usuario o envío por vía correo menos (-) Fecha de solicitud
Gestión de NOTAM	Eficacia	1:50 (hora:min) para la elaboración, antes de la emisión de los NOTAM	Hora de emisión NOTAM menos (-) hora de solicitud NOTAM

Nota 1: Los Indicadores de Gestión son presentados en informes trimestrales (Informes d Dueños de Procesos).

Nota 2: Cuando se detecte una discrepancia en los requisitos, el tiempo que el usuario tome en corregir y responder dicha discrepancia, es responsabilidad del mismo, por lo que no será contabilizado en el tiempo total para la entrega del producto. Estos dias serán restados al total de dias que expresa cada indicador correspondiente.



ADVERTENCIA / WARNING

- NO FUMAR / NO SMOKING
- MANTENER EL AREA LIBRE / KEEP AREA FREE OF FOREIGN OBJECTS
- NO CELULARES / NO CELL PHONES
- CAMINAR ENTRE LAS LINEAS / WALK WITHIN THE DESIGNATED AREAS

2.3. COMPROMISOS DE MEJORA.



COMPROMISOS DE MEJORA				
MEJORA COMPROMETIDA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Ofrecer un servicio de tránsito aéreo seguro y oportuno en todo el territorio nacional.	Implementar mejoras significativas en la reglamentación, certificación, vigilancia y prestación de los servicios de navegación aérea.	La medición de resultados a través de un proceso de seguimiento estratégico, lo que permitirá ir midiendo los avances en materia de objetivos estratégicos y el equipamiento de los centros de control de tránsito aéreo.	Dirección General y Dirección de Navegación Aérea	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.



Convertir la institución en modelo de referencia en el Estado.	Administrar de manera rápida y eficiente todas nuestras actividades, mediante la sistematización y automatización de todos los procesos y datos, con énfasis en la satisfacción al cliente, la seguridad y salud ocupacional, el cuidado al medio ambiente y la responsabilidad social, utilizando el Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica (SIAGA).	Sistema SIAGA en funcionamiento del 100%.	Dirección de Tecnología de la Información, Dirección General y Dirección de Planificación y Desarrollo	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.
Elaboración del Nuevo Plan Estratégico versión 2013-2018 y Plan Operativo Anual 2013.	Plasmar nuestros nuevos objetivos estratégicos, estableciendo los proyectos prioritarios por áreas de la institución, así como la elaboración del Plan Operativo 2013, para el seguimiento y medición de obtención de meta.	Plan Estratégico 2013-2018 y Plan Operativo Anual 2013 elaborado.	Dirección de Planificación y Desarrollo	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.
Incrementar el acceso a los servicios para nuestros clientes.	Habilitar espacios de atención TAC en los Aeropuertos Internacionales del Punta Cana y Santiago.	Recepción y entrega de servicios operativos, consultas y libre acceso en los aeropuertos más transitados en la República Dominicana.	Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.



2.4. FORMAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS ATENDIENDO LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO



En el Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC), prestamos atención y respeto a la diversidad y equidad de género y a las diferentes características de los ciudadanos.

Estamos ubicados para servicios al ciudadano en nuestro Centro de Transparencia y Atención



Ciudadana (TAC), ubicado en el Edificio del IDAC, Avenida México esquina Av. 30 de Marzo.

Disponemos de rampa para el acceso de personas con discapacidad o discapacitados, y contamos con sala de espera, en donde se reciben



a los ciudadanos que son atendidos por un personal especializado en un área cómoda y climatizada, donde tenemos disponibles confortables asientos, servicios de agua y café, baños accesibles y buena iluminación.



2.5. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES



En los últimos años, el IDAC ha venido ejecutando un amplio proceso de fortalecimiento institucional encaminado a lograr la calidad total y la mejora continua en la prestación de sus servicios y en el cumplimiento de sus responsabilidades legales. Para ello, ha optimizado y potenciado las áreas técnicas y administrativas, incorporando un Sistema Integral de Gestión, siendo acreditados en agosto del año 2010 por la compañía SGS de Panamá en la certificación internacional trinorma ISO 9001: 2008 de Calidad, ISO 14001:2004 de Gestión Medioambiental y OHSAS 18001:2007 de Seguridad y Salud Ocupacional.

Como manifestación del compromiso con el medio ambiente y la salud, seguridad ocupacional la entidad ha desarrollado una serie de programas que dan cumplimiento a los objetivos y metas trazados.

1. Minimizar la contaminación atmosférica vertida



por fuentes fijas y móviles, reduciendo las emisiones de gases contaminantes provenientes de estas fuentes a los niveles establecidos por las normas ambientales nacionales e internacionales, plantas de emergencia generadoras de electricidad y flotilla vehicular.

2. Minimizar la posibilidad de contaminación producto del ruido de la flotilla de vehículos del IDAC, así como de las plantas de emergencia generadoras de electricidad, ambos a través de mediciones periódicas y ejecución de programas de mantenimiento preventivo.

3. Preservar el medio ambiente, mediante la gestión y control del consumo excesivo de agua, energía eléctrica, tóner, cartucho y papel. Concientiar a empleados, clientes y proveedores para que utilicen con comedimiento el recurso agua con la finalidad de reducir su consumo (reducción de agua



en 1% trimestral, reducir el consumo de energía eléctrica en 0.5% semestral, sustitución de bombillas incandescentes por bombillas de bajo consumo o tipo LED, siempre que sea posible, reducir el consumo de papel en 1%, reducir el consumo de tóner y cartuchos en 0.5%).

4. Clasificar y disponer adecuadamente los desechos. Colocación de punto verdes y construcción de centros de acopio de desechos para la clasificación de éstos y su adecuada disposición final y/o reciclado.

5. Programa de manejo preventivo: generando en los choferes, mecánicos y funcionarios con asignación de vehículos de transporte una cultura de prevención, a fin de reducir el riesgo de accidentes de tránsito y aumentar la vida útil de los vehículos.



6. Capacitar a los choferes en educación vial supliéndolos de los cursos esenciales para crear la cultura de manejo preventivo: atención al usuario, manejo defensivo, conocimiento y cumplimiento de normas de tránsito, señalizaciones y primeros auxilios.

7. Establecer programas de promoción y reconocimiento para choferes y mecánicos basados en los resultados de las acciones de prevención y mantenimiento de la flotilla vehicular, disminución de las quejas y reducción de los accidentes de tránsito por manejo temerario. Disminuir quejas en un 10% año a año hasta el 2013, aumentar la cantidad de kilómetros sin accidentes en un 10% anual hasta el 2013 y aumento de vida útil de los vehículos en un 10% anual hasta 2013.

8. Inspeccionar las instalaciones físicas y condiciones de higiene y salubridad de los proveedores de alimentos del IDAC, con la finalidad de prevenir enfermedades por incumplimiento de las disposiciones en las normas sanitarias.

9. Mantener los registros de las Evaluaciones de salud en referencia a la actividad laboral que realiza cada uno de los empleados del IDAC, determinando la incidencia de enfermedades profesionales y los padecimientos de salud más frecuentes en ellos. Reducir la incidencia de enfermedades profesionales y prevenir las enfermedades comunes. Crear la cultura de la prevención en salud en los empleados del IDAC, educar a todo el personal en la forma de mantener su salud, capacitación en factores de riesgo,

efectos sobre la salud y la manera de corregirlos y reconocer las buenas prácticas enfocadas en la prevención.

10. Proveer a todos los empleados de los Equipos de Protección Personal (EPP) requeridos para el desempeño de las tareas propias de sus cargos.

11. Lograr que los empleados del IDAC incorporen a su vida conductas tendentes a la seguridad y salud laboral. Programa de Reconocimientos y premiación a buenas prácticas. Reconocer y promover comportamientos positivos individuales y grupales. Reforzar el compromiso del cumplimiento de las normas, a fin de que sean multiplicadores de comportamientos seguros.



3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

PRESENCIAL, VÍA WEB Y TELEMÁTICA

Para la presentación de quejas y sugerencias, el IDAC tiene dentro de su Sistema Integral de Gestión (SIG) un proceso para estos fines, el TAC-002, Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención, el cual se encarga de recibir, responder o remitir las Solicitudes de Atención Ciudadana y de Libre Acceso a la Información Pública, Consultas, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones en el tiempo establecido y a través de los diferentes espacios de atención del IDAC.

Dichas quejas, sugerencias y solicitudes se reciben de manera presencial en los espacios de atención ciudadana, las cuales son ingresadas directamente a la base de datos del Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica (SIAGA). Las respuestas a las quejas y sugerencias de modo presencial tienen un plazo de 15 días hábiles.

Para el caso de sugerencias recibidas, el Oficial de

Atención Ciudadana digitalará la sugerencia en el sistema SIAGA/TAC, que será remitida al departamento apropiado para su consideración.

Se le entregará la respuesta al usuario, ya sea por Recepción o por el correo dtac@idac.gov.do. En todos los casos se dejará registro en el SIAGA/TAC de la solicitud y cierre de ésta.

En caso de que Recepción no disponga de la respuesta inmediata a la consulta o queja, ésta remitirá la solicitud al Módulo de Atención Presencial, cuando aplique, asignándole al ciudadano un número de atención.

TAMBIÉN CONTAMOS CON BUZONES DE SUGERENCIAS Y QUEJAS:

Nuestros usuarios pueden utilizar el formulario de comunicación externa que está disponible al lado de los buzones y completarlo para externar una queja, sugerencia, felicitación o

comentario, el cual se tramita por el Proceso TAC-002 Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención.

Los buzones serán abiertos los lunes, por la responsable del proceso, conjuntamente con el representante del proceso en cada área; dichas quejas y sugerencias serán insertadas en el SIAGA, y serán contestadas de la misma forma que una queja o sugerencia presencial. Si alguna queja o sugerencia requiere respuesta, será contestada en 15 días hábiles. En relación a quejas y sugerencias que se ingresan vía buzón, el tiempo de respuesta presentada por esta vía es de 15 días hábiles a partir de la apertura del buzón, en este caso los días hábiles comenzarán desde el lunes próximo a su ingreso, siempre y cuando la queja esté identificada con el nombre y contacto de la persona.

Las quejas y denuncias también se pueden presentar a través de la línea gubernamental *311.

3.2. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS

Si por alguna razón (justificada) un ciudadano/cliente se queja de algún incumplimiento de los servicios comprometidos en la presente Carta Compromiso, el usuario tendrá derecho a presentar una reclamación ante cualquiera de los Centros de Transparencia y Atención Ciudadana (TAC) del IDAC.

Para subsanar dicho reclamo, el usuario recibirá una comunicación del Director General, en un plazo no mayor de 10 días hábiles, ofreciéndole disculpas en nombre de la institución, comunicándole la solución de su caso, dándole una explicación detallada de las circunstancias que hayan

determinado el incumplimiento, así como de las medidas que, en su caso, se adopten para evitarlas en lo sucesivo.

4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA



El 2 de julio del 2009, el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT) emite la Resolución Número 12-2009, mediante la cual se aprueba la apertura de la Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas ASCA.

El 13 de noviembre del 2009 se promulga la Resolución 021/09, que instituye a la ASCA como Instituto de Educación Superior y Escuela de Entrenamiento Aeronáutico adscrito al IDAC a cargo de la formación y capacitación técnica.

El Instituto Dominicano de Aviación Civil cuenta con la (ASCA), para impartir a su personal los cursos y talleres de su programa de capacitación. Asimismo, ofrece la carrera de Técnico Superior de Controlador de Tránsito Aéreo en Aeródromos.

La ASCA tiene el compromiso de la formación de los recursos humanos del sector aeronáutico para que cumplan sus funciones con apego a los reglamentos, normas y procedimientos de la Ley 491-06. Además, entre sus objetivos está delinear los principios para desarrollar el intelecto, las innovaciones y la investigación científica, así como estimular la investigación, enriquecer el pensamiento y difundir los conocimientos.

Igualmente, fomentar el espíritu crítico en los trabajos académicos para elevar el conocimiento y la transformación de valores, y fortalecer las funciones laborales, aplicando en todas las actividades las exigencias de la ética y el interés por el desarrollo científico e intelectual.



4.1. OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA INSTITUCIÓN Y SUS SERVICIOS

- Reconocimiento a las prácticas promisorias, a Reclutamiento y Selección, 2007.



- En septiembre del 2007 obtiene un asiento en el Consejo de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).



- En julio del 2007, la República Dominicana recupera la Categoría 1 bajo el Programa IASA de la FAA gracias al liderazgo del Lic. Norge Botello (fallecido).





- En agosto del 2008, la Dirección de Normas de Vuelo es certificada bajo las Normas ISO: 9001:2000 de Gestión de Calidad.



- En marzo del 2009 es inaugura el edificio sede de Navegación Aérea y Control de Vuelo "Norge Botello" y la Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (ASCA).



- El 4 de diciembre del 2009, la ASCA adquiere la condición de Miembro Pleno TRAINAIR OACI.



- En agosto del 2010, el IDAC es certificado bajo las Normas ISO: 9001:2008 de Gestión de Calidad, ISO: 14001:2004 de Gestión de Medio Ambiente y OHSAS 18001:2007 de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.



- En enero del 2010, se inició la carrera de Técnico Superior de Controlador de Tránsito Aéreo en Aeródromos.



- El director General del IDAC, Dr. Alejandro Herrera, mientras recibe la Recertificación de las Normas: ISO: 9001:2008 de Gestión de Calidad, ISO: 14001:2004 de Gestión de Medio Ambiente y OHSAS 18001:2007 de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, en agosto del 2012.



- En mayo del 2011, la ASCA recibe la Certificación TRAINAIR PLUS de la OACI, siendo este el primer Centro TRAINAIR Plus de América.

TRAINAIR
PLUS



- Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias 2011, obteniendo Medalla de Plata, al autoevaluarse con el Modelo de Excelencia, Marco Común de Evaluación (CAF).



- El 12 de agosto del 2011, la ASCA fue certificada bajo las Normas ISO-9001 2008, de Gestión de Calidad.



- El Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) recibió el reconocimiento del Ministerio de Cultura por haber diseñado el stand más novedoso de la Feria Internacional del Libro Santo Domingo, 2012.



Firma del acuerdo de Colaboración Permanente del IDAC con la Fuerza Aérea Dominicana (FAD), en fecha 30 de noviembre de 2011. En la foto, el Dr. Alejandro Herrera, secretario de Estado, director General del IDAC y el mayor general Gilberto Delgado Valdez, jefe de Estado Mayor de la FAD.



- Firma de acuerdo de asistencia técnica entre FFAA, Federal Aviation Administration y el IDAC, en diciembre 2012.



- Auditoría de seguimiento Trinorma realizada al IDAC en agosto del 2012.



4.2. DATOS DE CONTACTO

Datos	Teléfonos
Edificio Principal	809-221-7909
Edificio Bloque A	809-221-7909
Edificio Norge Botello	809-274-4322
Edificio Benigno del Castillo	809-221-1135
Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas	809-633-1100
Sección de Transportación	809-788-8878



Aeropuertos	Teléfonos
Aeropuerto Internacional Las Américas-JFPG (SDQ), Santo Domingo	809-947-2225 / 2297
Aeropuerto Internacional Gregorio Luperón (POP), Puerto Plata	809-291-0000 ext. 221
Aeropuerto Internacional Presidente Juan Bosch (AZS), Samaná	809-338-5888 ext. 100
Aeropuerto Internacional La Isabela-Dr. Joaquín Balaguer (JBQ), Sto. Domingo	809-826-4019 ext. 112
Aeropuerto Internacional María Montez (BRX), Barahona	809-524-4144
Aeropuerto Arroyo Barril (DAB), Samaná	809-248-2566
Aeropuerto Internacional del Cibao, (STI) Santiago	809-233-8124
Aeropuerto Internacional de La Romana, (LRM) La Romana	809-813-9105 / 9118
Aeropuerto Internacional Punta Cana, (La Altagracia)	809-685-0434 / 809-686-2312

4.3. IDENTIFICACIÓN Y FORMA DE CONTACTO CON EL ÁREA DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano: Departamento de Gestión Integral, Dirección de Planificación y Desarrollo.

Teléfono: 809-274-4322 exts. 2205 y 2587

Correo electrónico: cartacompromiso@ldac.gov.do

Dirección: Av. Prolongación Ruta 66, Edif. Sede Navegación Aérea y Control de Vuelo "Norge Botello", Aeropuerto Internacional de Las Américas.

Horario de atención: 9:00 a.m. a 4:00 p.m., de lunes a viernes.

TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA

RECEPCIÓN	OFICIALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	OFICIALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EDIF. NORGE BOTELLO
809-221- 7909/3208	809-221-7909/3213	809-221-7909/2583
809-221- 7909/3211	809-221-7909/3210	809-221-7909/2583
	809-221-7909/3204	
	809-221-7909/3214	

4.4. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE HACIA LA INSTITUCIÓN



Oficinas principales
Av. 30 de Marzo y Bloque A,
en la Av. Delgado.



Sede de Navegación Aérea
Av. Prolongación Ruta 66, Edificio
Norge Botello, Punta Caucedo,
Santo Domingo Este

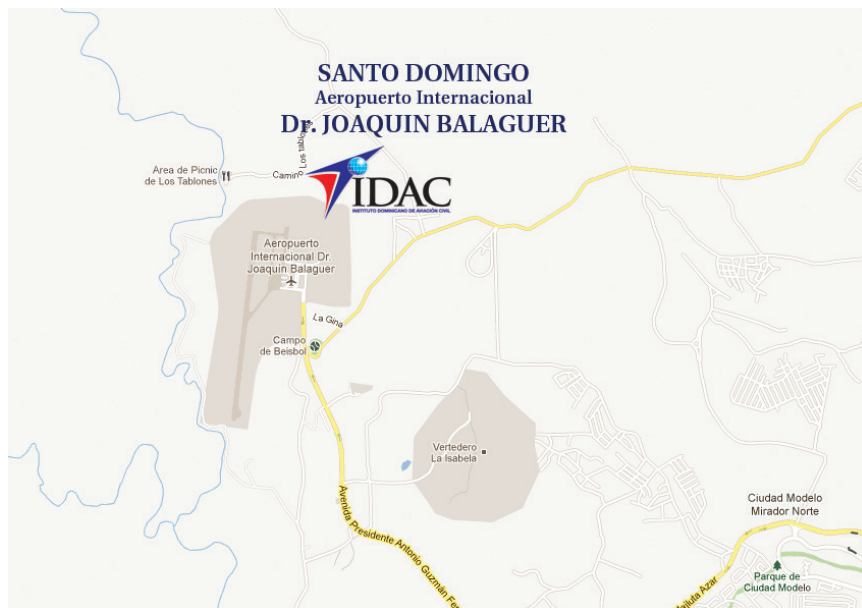
Ubicación de los principales aeropuertos en la República Dominicana.

- Aeropuerto Internacional Gregorio Luperón, PUERTO PLATA
 - Aeropuerto Internacional del Cibao, SANTIAGO
 - Aeropuerto Internacional María Montez, BARAHONA
- Aeropuerto Internacional La Isabela-Dr. Joaquín Balaguer, HIGUERO
 - Aeropuerto Internacional de Las Américas, JFJG, AILA
 - Aeropuerto Internacional de La Romana, ROMANA
 - Aeropuerto Internacional Punta Cana, PUNTA CANA
 - Aeropuerto Arroyo Barril, ARROYO BARRIL
 - Aeropuerto Internacional Presidente Juan Bosch, CATEY



Aeropuerto Internacional
de Las Américas-JFPG
(Santo Domingo).
Ruta 66, Punta Caucedo,
Santo Domingo Este





Aeropuerto Internacional La Isabela-Dr. Joaquín Balaguer (Santo Domingo).
Avenida Antonio Guzmán Fernández, Santo Domingo Norte, Comunidad El Higüero



Aeropuerto Internacional Juan Bosch-El Catey (AZS) (Samaná).
Carretera Sánchez-Nagua Kilómetro 23, El Catey, Samaná



Aeropuerto Internacional
Arroyo Barril (Samaná).
Carretera Sánchez-Nagua
Kilómetro 23, El Catey, Samaná



Aeropuerto Internacional
Punta Cana
(La Altagracia).
Carretera Higüey-Punta Cana





Aeropuerto Internacional
del Cibao (Santiago).
Calle Virgilio Espailat,
Uberal, Santiago



Aeropuerto Internacional
La Romana.
Carretera Romana Higüey
Kilómetro 8, La Romana



Aeropuerto Internacional
Gregorio Luperón
(Puerto Plata).
Carretera Puerto Plata-Sosúa
Kilómetro 15, Puerto Plata



Aeropuerto Internacional
María Montez
(Barahona).
Autopista Casandra Damirón
Kilómetro 4 1/2, Barahona



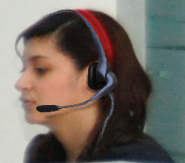


Recepción
↓

Oficina de Libre Acceso
a la Información Pública
①

Módulo Presencial / OAL
①

OFICINA 1



Administración Federal de Aviación (FAA por sus siglas en inglés Federal Aviation Administration): Es la entidad gubernamental responsable de la regulación de todos los aspectos de la aviación civil en los Estados Unidos.

Aeronave: Es toda máquina que puede sustentarse en la atmósfera por reacciones del aire, que no sean las reacciones de éste contra la superficie de la tierra.

Aeronave civil: Cualquier aeronave que no sea aeronave de Estado.

Aeródromo: Un área definida de tierra o agua, que comprende todas las instalaciones, edificaciones y equipos, destinada total o parcialmente a la llegada, salida y movimiento en superficie de aeronaves.

Aeropuerto: Todo aeródromo de uso público designado por el Poder Ejecutivo como puerto de entrada o salida para el tráfico aéreo internacional, donde se llevan a cabo los trámites de aduana, migración, salud pública, reglamentación veterinaria y fitozoosanitaria y otros requerimientos.

AIRAC (reglamentación y control de información aeronáutica): Sigla que significa el sistema que tiene por objeto la notificación anticipada, basada en fechas comunes de entrada en vigor, de las circunstancias que requieren cambios importantes en los métodos de operaciones.

Área de control: Espacio aéreo controlado que se extiende hacia arriba desde un límite especificado sobre el terreno.

Área de movimiento: Parte del aeródromo que ha de utilizarse para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves, integrada por el área de maniobras y las plataformas.

Aviación civil: La operación de cualquier aeronave civil con el propósito de realizar operaciones.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Anexos: Son los 18 documentos adjuntos al Convenio de Aviación Civil Internacional, que detallan las normas y métodos recomendados y requeridos por la OACI. Estos anexos comprenden todos los aspectos técnicos y operacionales de la aviación civil internacional, como la seguridad operacional, las licencias del personal, las operaciones de aeronaves, los aeródromos, los servicios de tránsito aéreo, la investigación de accidentes y el medio ambiente.

Anexos al Convenio de Chicago:

Anexo 1- Licencias al Personal

Anexo 2- Reglamento del Aire

Anexo 3- Servicio Meteorológico para la Aviación Civil Internacional

Anexo 4- Cartas Aeronáuticas

Anexo 5- Unidades de Medidas que se Emplearán en las Operaciones Aéreas y Terrestres.

Anexo 6- Operación de Aeronaves

Anexo 7- Marcas de Nacionalidad y Matrículas de las Aeronaves

Anexo 8- Aeronavegabilidad

Anexo 9- Facilitación

Anexo 10- Telecomunicaciones Aeronáuticas

Anexo 11- Servicio de Tránsito Aéreo

Anexo 12- Búsqueda y Salvamento

Anexo 13- Investigación de Accidentes e Incidentes de Aviación

Anexo 14- Aeródromos

Anexo 15- Servicios de Información Aeronáutica

Anexo 16- Protección del Medio Ambiente

Anexo 17- Seguridad

Anexo 18- Transporte sin Riesgos de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea

Anexo 19- Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional

Carta Compromiso: Es un tipo de carta laboral o comercial en el que la persona o institución que la suscribe se compromete a realizar diversos actos y mediante su firma lo hace constar sin necesidad de una forma notarial.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Contrato de arrendamiento de aeronaves



seco o sin tripulación: Es aquel, mediante el cual una persona en calidad de arrendador otorga el derecho exclusivo de posesión y uso de una aeronave determinada a otra persona en calidad de arrendatario por un tiempo específico, número específico de vuelos, horas de vuelos o distancia a recorrer.

Contrato de arrendamiento de aeronaves húmedo o con tripulación: Es aquel, mediante el cual una persona en su calidad de arrendador otorga el derecho exclusivo de posesión y uso de una aeronave determinada a otra persona en calidad de arrendatario por un período de tiempo específico o un número determinado de vuelos o distancia a recorrer con al menos un tripulante.

Contrato de fletamento de aeronave: Es aquel mediante el cual el fletante, por un precio cierto y conservando su carácter de operador aéreo, se obliga a realizar con una o más aeronaves una o más operaciones aéreas expresamente determinadas en beneficio del fletador en un período de tiempo o por distancia a recorrer.

Contrato de intercambio de aeronaves: Es el acuerdo entre operadores aéreos, sean éstos nacionales o extranjeros, en el cual el control operacional de una aeronave es transferido por cortos periodos de tiempo, de un operador a otro. Con este acuerdo, el último operador asume la responsabilidad del control operacio-

nal de la aeronave al tiempo de la transferencia.

Contrato de arrendamiento financiero de aeronaves: Es cuando el arrendador se obliga a transferir al arrendatario la tenencia de una aeronave mediante el pago de una suma, que se aplicará al precio de la aeronave para el caso de que el arrendatario ejerza una opción de compra que el arrendador le otorga, en los términos y condiciones que las partes convengan.

Centro Coordinador de Salvamento: Dependencia encargada de promover la buena organización del servicio de búsqueda y salvamento, y de coordinar la ejecución de las operaciones de búsqueda y salvamento dentro de una región.

Centro de Control de Área: Dependencia establecida para facilitar servicio de control de tránsito aéreo a los vuelos controlados en las áreas bajo su jurisdicción.

Certificación: El proceso de determinar la competencia, calificación o calidad en que se basa un documento aeronáutico.

Certificados de la DNV: Corresponden a certificados de aeronavegabilidad estándar y especial, certificados de aeronavegabilidad para exportación, licencias de estación radiotelefónica, certificados de homologación/rehomologación acústica y aceptación de certificado de tipo de aeronaves.

Certificado de Aeronavegabilidad: Es el documen-

to público otorgado por el IDAC que certifica que la aeronave a que se refiere, al momento de su inspección, ha sido encontrada en condiciones de aeronavegabilidad.

Certificado de Operador Aéreo (AOC): El certificado emitido por el Director General del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) que autoriza a un operador aéreo nacional a realizar determinadas operaciones de transporte aéreo comercial.

Certificado de Trabajo Aéreo: El certificado emitido por el Instituto Dominicano de Aviación Civil y firmado por el Director o Directora General, autorizando a un operador nacional a realizar servicios de trabajo aéreo, con o sin remuneración.

Certificado de Autorización Económica (CAE): El certificado emitido por la Junta de Aviación Civil al comprobar que el interesado posee capacidad económica y financiera para realizar servicios de transporte aéreo.

Certificado Médico: Significa la evidencia aceptable del cumplimiento físico en la forma prescrita por el IDAC.

Competencia: Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

Convalidación de Licencias: La aceptación por parte del Estado Dominicano mediante la cual, en vez de otorgar su propia Licencia, reconoce como equivalente a la suya propia la otorgada por otro Estado Contratante.

Convenio de Aviación Civil Internacional o Convenio de Chicago: Acuerdo firmado en Chicago, el 7 de diciembre de 1944, por los Estados miembros de la OACI con el objetivo de que la aviación civil internacional pudiera desarrollarse de manera segura y ordenada, y de que los servicios internacionales de transporte aéreo se establecieran sobre una base de igualdad de oportunidades y se realizaran de modo sano y económico entre ellos.

Destrucción de Aeronave: La destrucción de al menos más de las tres cuartas partes del volumen físico de la aeronave.

Dueño de Proceso (DP): Única persona designada por la autoridad competente del IDAC a quien se le asigna un proceso del SIG para que lo gestione y con autoridad de realizar los cambios que considere pertinentes para la mejora de éste.

Embargo: Retención, traba o secuestro de bienes por mandamiento de juez o autoridad competente.

Eficacia: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Estructura Organizacional: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal de una organización.

Especificaciones de Operaciones: Son disposiciones generales de operaciones para la organización,

que enumera las Autorizaciones y restricciones que no están específicamente incluidas en la reglamentación vigente y los procedimientos administrativos y la Ley de Aviación Civil No. 491-06.

Escuela para Formación de Pilotos: Escuelas certificadas por el IDAC para capacitar a los aspirantes a obtener una licencia de piloto.

Examen práctico: Significa una prueba en las áreas de operaciones para una licencia de personal aeronáutico, habilitación o autorización, que es conducido haciéndole preguntas que el solicitante responderá, y demostrar maniobras en vuelo en un simulador de vuelo o en un dispositivo de entrenamiento en vuelo.

Grupo de Intereses: Son aquellos individuos o grupos que influyen en el proceso o son influenciados por él. Por ejemplo: CESAC, JAC.

Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC): Ente público autónomo creado en virtud de la Ley de Aviación Civil de la República Dominicana a cargo de la supervisión y control de la Aviación Civil.

Junta de Aviación Civil (JAC): El organismo asesor del Poder Ejecutivo en lo relativo a la política del transporte aéreo nacional, así como regulador y ejecutor de los aspectos económicos de dicho transporte.

Licencia/Certificado de Piloto, Instructor de Vuelo

lo o Instructor de Teoría Aeronáutica: Significa el documento expedido por el Director General que otorga a un extranjero el derecho de ejercer los mismos privilegios que son dados al titular de una licencia emitida bajo cumplimiento de los requisitos prescritos en este Reglamento, excepto por compensación o paga.

Mapa de Proceso: Descripción gráfica de la interacción entre los procesos de un sistema.

Mejoramiento Continuo: Proceso que consiste en mejorar el sistema de gestión ambiental para alcanzar mejoras en el desempeño ambiental global de acuerdo con la política de medio ambiente de la organización.

Norma ISO 9001:2008: Gestión de Calidad

Norma ISO 14001:2004: Gestión Ambiental

Norma OHSAS 18001:2007: Gestión de la Salud y Seguridad Laboral

Norma ISO 27001-2009: Sistema de Gestión de Seguridad de Información

Norma ISO 26000: Responsabilidad Social

NOTAM (Aviso al Personal Aeronáutico): Aviso distribuido por medio de telecomunicaciones que contiene información relativa al establecimiento, condición o modificación de cualesquiera instalaciones aeronáuticas, servicios, procedimientos o peligros, cuyo conocimiento oportuno es esencial para el personal encargado de las operaciones de vuelo.



No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivo Estratégico: Propósito o meta que una organización proyecta cumplir en un período de cinco años o de tres años como mínimo.

Operador: La persona, organización o empresa comprometida o que ofrece comprometerse con la operación de la aeronave en uso privado o comercial, de nacionales o de extranjeros, directa o indirectamente. Cualquier persona que cause o autorice la operación de la aeronave, ya sea con o sin el control, en calidad de propietario, arrendador o de otro modo de la aeronave, se considerará comprometida en la operación de la aeronave dentro del significado de la Ley No. 491-06 de Aviación Civil Dominicana.

Operador Aéreo: Cualquier organización nacional dedicada o comprometida en el transporte aéreo comercial interno o internacional, de manera directa o indirecta, o mediante arrendamiento o cualquier otro arreglo.

Operador Aéreo Extranjero: Cualquier operador que no sea nacional, que se encargue, sea directa o indirectamente, o mediante arrendamiento o cualquier otro acuerdo, a realizar operaciones de transporte aéreo comercial desde o hacia cualquier punto de la República Dominicana, ya sea en base a vuelos regulares o no regulares.

Organización: Compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de éstas, sean colectivas o no, públicas o privadas, que tiene sus propias funciones y administración.

Parte interesada: Individuo o grupo involucrado o afectado por el desempeño ambiental de una organización.

Personal Aeronáutico:

- 1) El piloto al mando de la aeronave, mecánico u otro miembro de la tripulación;
- 2) Cualquier individuo a cargo de la inspección, mantenimiento, acondicionamiento o reparación de la aeronave, así como los individuos a cargo de la inspección, mantenimiento, acondicionamiento o reparación de la aeronave, motores de aeronaves, impulsores o accesorios;
- 3) Individuos que presten servicios como encargados de operaciones de vuelo o despachadores de vuelo;
- 4) Individuos que presten servicios de Controlador de Tránsito Aéreo.

Permisos de la DNV: Corresponde a Permisos Especiales de Vuelo, Permiso de Circulación Nacional y Autorizaciones especiales.

Permiso de Operación: El permiso expedido por la Junta de Aviación Civil a operadores aéreos extranjeros.

Percepción del cliente: Es toda información procedente del cliente y los estímulos que se captan por los sentidos más aquellos aspectos que influyen en la forma de percibir las características de los productos y/o servicios que recibe en base a lo que se genera un concepto sobre la totalidad de lo recibido. La percepción de un cliente depende de la calidad y seguridad del servicio que adquiere, de la atención personalizada, de la limpieza y orden de la organización, entre otros factores.

Producto y/o Servicio No Conforme: Producto y/o servicio que no cumple con al menos un requisito definido en el SIG.

Recurso de Reconsideración: Recurso impugnativo que se interpone ante el mismo órgano que dictó la decisión impugnada, debiendo necesariamente sustentarse en nueva prueba instrumental. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del Recurso de Apelación.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Reportes de Evaluaciones: Corresponde a un informe con calificaciones que dan cuenta de los resultados de los exámenes teóricos (aprobación o

reprobación). En el caso de exámenes prácticos, corresponde a un informe de rendimiento; en el caso de que sean aprobados, esto se acompaña de licencia temporal; en el caso que sean reprobados, se acompaña de una nota de desaprobación.

SARPS (Standards and Recommended Practices): Son las normas y métodos recomendados por la OACI, considerados como necesarios o convenientes para la seguridad o regularidad de la navegación aérea internacional y que, de acuerdo con el Convenio de Aviación Civil Internacional, deben adoptar los Estados contratantes de la OACI en sus reglamentaciones.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas, requerimientos.

Seguridad y Salud Ocupacional: Condiciones y factores que afectan el bienestar de los servidores públicos, trabajadores temporarios, personal contratado, visitantes y de cualquier otra persona en el lugar de trabajo.

Sistema Integrado de Gestión (SIG): Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, seguridad y medioambiente.

Trabajos Aéreos: Son aquellas operaciones especializadas efectuadas mediante remuneración o

sin ella, tales como aspersión, agricultura, construcción, levantamiento de planos, fotografía, investigación, observación, patrulla, publicidad aérea y otras actividades comerciales distintas al transporte aéreo.

ABREVIATURAS

Este glosario contiene abreviaturas usadas en este documento. Los empleados de las diferentes direcciones de áreas del IDAC se referirán a éste en el desempeño de sus funciones.

DP Dueño de Proceso
DTI Dirección de Tecnología de la Información
DNV Dirección de Normas de Vuelo
DLT Dirección Legal Técnica
DL Dirección Legal
DINA Dirección de Navegación Aérea
DVSO Dirección de Vigilancia de la Seguridad Operacional
DPD Dirección de Planificación y Desarrollo
DRP Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas
EsOps Especificaciones de Operaciones
FAA Administración Federal de Aviación
FIR Región de Información de Vuelo
FTP Ficha Técnica de Proceso
IASA Asociación Internacional para la Seguridad en la Aviación
IDAC Instituto Dominicano de Aviación Civil
ISO Organización Internacional de Normalización
MA Medio Ambiental
MAP Ministerio de Administración Pública
OACI Organización de Aviación Civil Internacional

OHSAS Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud Ocupacional

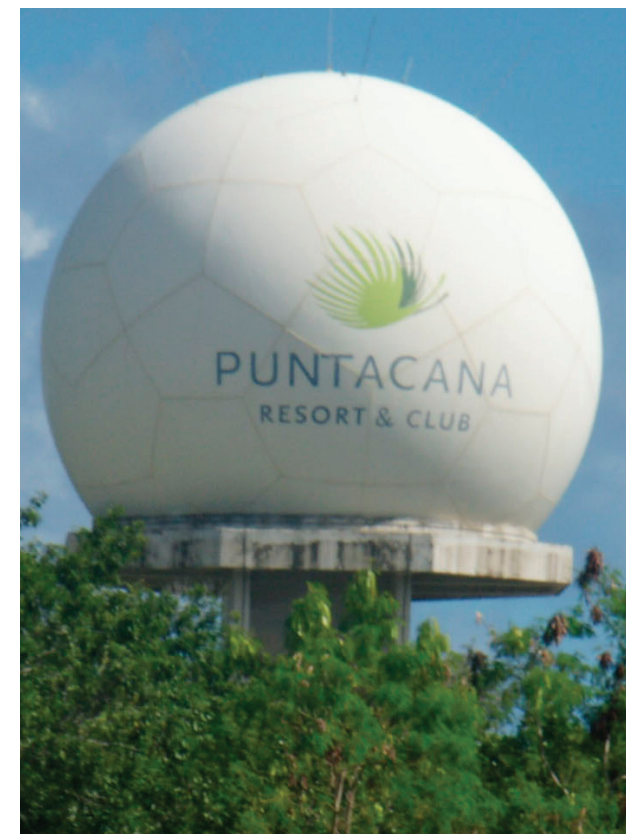
RAD Reglamentos Aeronáuticos Dominicanos-
SARPS Normas y Métodos Recomendados por la (OACI)

SIAGA Sistema integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica

SMS Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional

SIG Sistema Integrado de Gestión

SSO Salud y Seguridad Ocupacional







El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.