



# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

INSTITUTO DOMINICANO DE AVIACIÓN CIVIL (IDAC)

*"Hacer mejor lo que hemos hecho bien"*



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

La vigencia de este documento es de Agosto 2016 a Agosto 2018



• **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. Flabia Berroa  
Enc. Departamento de Gestión Integral  
Dirección de Planificación y Desarrollo

• **REVISIÓN:**

Dra. Enna Amaro de Arredondo  
Directora de Planificación y Desarrollo

• **CORRECCION DE ESTILO:**

Víctor Gómez

• **REVISIÓN FINAL:**

Dr. Alejandro Herrera Rodríguez  
Director General del IDAC

• **DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN:**

DIL S.R.L.

• **VERSIÓN:**

Segunda Versión 2016

• **FECHA DE PUBLICACIÓN:**

Agosto de 2016

**DISTRIBUCIÓN GRATUITA**



**IDAC**

INSTITUTO DOMINICANO DE AVIACIÓN CIVIL

# CONTENIDO

<b>CARTA DEL DIRECTOR .....</b>	<b>3</b>
1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL LEGAL .....	4
1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINALIDAD DE LA INSTITUCIÓN .....	4
1.2. NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN .....	15
1.3. MAPA DE PRODUCCIÓN DEL IDAC .....	18
1.4. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN .....	26
1.5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS.....	38
1.6. FORMAS DE COMUNICACIÓN/PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	40
<b>2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS .....</b>	<b>41</b>
2.1. ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN .....	42
2.2. COMPROMISOS DE CALIDAD .....	44
2.3. COMPROMISOS DE MEJORA .....	50
2.4. FORMAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS, ATENDIENDO A LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO .....	57
2.5. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	58
<b>3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.....</b>	<b>60</b>
3.1. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	60
3.2. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS .....	61
<b>4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA .....</b>	<b>62</b>
4.1. OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA INSTITUCIÓN Y SUS SERVICIOS.....	63
4.2. DATOS DE CONTACTO .....	82
4.3. IDENTIFICACIÓN Y FORMA DE CONTACTO CON EL ÁREA DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO .....	83
4.4. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE HACIA LA INSTITUCIÓN.....	84
GLOSARIO .....	91
ABREVIATURAS .....	97



# CARTA DEL DIRECTOR

**E**l Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC), tiene el privilegio de presentar por segunda ocasión nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, fruto del esfuerzo y dedicación de nuestros equipos de trabajo, los cuales están altamente comprometidos con los objetivos de la institución.

Hemos plasmado en este documento información actualizada de interés de la institución, como son nuestra misión, visión, valores, objetivos estratégicos, reglamentación, contactos y otros temas relacionados con los servicios que ofrecemos, los plazos y requisitos que éstos conllevan, así como la orientación de cómo acceder a ellos y sus estándares de calidad, entre otros.

El Instituto Dominicano de Aviación Civil, IDAC, es una institución estatal, descentralizada y técnica que tiene a su cargo la gestión de vigilancia de la seguridad operacional de la aviación civil y de la provisión de los servicios a la navegación aérea en todo el territorio dominicano; fiscalizando el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales en la actividad aeronáutica y promoviendo su desarrollo sostenible. La institución cumple a cabalidad con los 8 (ocho) elementos críticos de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y mantiene excelentes relaciones con sus socios claves y otros grupos de interés.

El IDAC, como institución moderna y de vanguardia, con enfoque a la satisfacción de nuestros ciudadanos clientes, gestiona un sistema integrado de Calidad, Medio Ambiente y de Seguridad y Salud Ocupacional, llevando como buenas prácticas los requerimientos de la Norma ISO 27001:2014 de Seguridad de la Información e ISO 2600 de Responsabilidad Social. Dicho Sistema Integrado es administrado en una Plataforma on line (SIAGA), con todos sus procesos automatizados, cuyos resultados son monitoreados y medidos en un Tablero de Mando Integral (TMI).

La institución cuenta con programas específicos en dichos temas, como son el de reciclaje, puntos verdes, ahorro de energía y agua, prevención de enfermedades laborales, ergonomía, salud psicosocial, limpieza de costas, reforestación, apoyo a la lactancia materna, alfabetización, así como otros relativos a la colaboración con la comunidad.

Aunque nuestra Misión fundamental es regular la Aviación Civil en la República Dominicana,

gestionando responsablemente la vigilancia de la seguridad operacional y los servicios de navegación aérea, y hemos sido reconocidos como líderes en la región en materia de cumplimiento de estándares de aviación civil, nos enfocamos también como institución estatal en la mejora de la calidad de los servicios y productos que entregamos a nuestros ciudadanos/clientes y demás grupos de interés, alineados al proceso de modernización que el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha estado impulsando continuamente en la gestión de los servicios públicos.

El IDAC mantiene el logro de las certificaciones internacionales bajo las Normas ISO 9001: 2008 de Gestión de Calidad, ISO 14001: 2004 de Sistemas de Gestión Ambiental y OSHAS 18001: 2007 de Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional; y se enorgullece, además, del Premio Nacional a la Calidad, Mención Oro, que nos fuera otorgado en el año 2012.

Parte de los cambios que hemos ido implementando para la mejora continua en el Instituto Dominicano de Aviación Civil, están relacionados con la modernización de los servicios y productos, lo que nos ha permitido alcanzar avances evidentes en la mejora de la percepción de la ciudadanía y satisfacción de nuestros ciudadanos/clientes.

Estos logros incluyen, entre otros, el establecimiento de tiempos de entrega, la instalación de canales de consulta presenciales, telefónicos y virtuales de atención ciudadana en puntos estratégicos, como son el Edificio Sede Norge Botello, el Aeropuerto de El Higüero y el Aeropuerto de Santiago, los cuales son los más frecuentados, elevando así la accesibilidad a nuestros servicios. Además, contamos con servicios totalmente virtuales y canales de consulta en línea que compartimos con el Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC).

Uno de nuestros principales logros ha sido la puesta en funcionamiento del Servicio de Control de Aproximación del nuevo Centro de Control de Tránsito Aéreo en el Complejo Aeronáutico Norge Botello, ubicado en las inmediaciones del aeropuerto Las Américas y el Centro de Punta Cana, en lo que representa el más notable sistema de avance en materia de seguridad operacional para la aeronáutica civil en República Dominicana.



**Dr. Alejandro Herrera R.**  
Director General del IDAC

El Servicio de Aproximación abarca las localidades de El Higüero, Las Américas, San Isidro y La Romana, y el Centro de Información de Vuelo (CIV), trabaja a nivel nacional con todos los vuelos que se realizan de acuerdo con las reglas de vuelos visuales (VFR).

Queremos puntualizar que con la publicación de esta nueva Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, hacemos más visible y reiteramos el compromiso del IDAC con la mejora continua, estableciendo para estos próximos dos años el gran reto de completar una serie de acciones de mejora, alineadas directamente al perfeccionamiento del servicio que presta la institución, y a la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos/clientes, así como la implementación de nuevas formas de participación ciudadana, con la instauración de canales abiertos y transparentes de comunicación que nos acerquen cada vez más a la ciudadanía.

Haciendo mejor lo que hemos hecho bien, siempre enfocados en la mejora continua y en brindar un servicio de excelencia a nuestros usuarios.



# 1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL LEGAL

## 1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINALIDAD DE LA INSTITUCIÓN

**E**l 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 en sus superficies de aproximación; los aeropuertos y aeródromos de uso público y privado del país;
- 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, proveer servicios de navegación aérea y promover el desarrollo sostenible de la aviación civil, fiscalizando el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales y gestionando la seguridad operacional en la actividad aeronáutica.

## VISIÓN

Institución reconocida nacional e internacionalmente como modelo de gestión de la seguridad operacional, la prestación de los servicios de navegación aérea, la formación de personal aeronáutico competitivo, el uso transparente de los recursos, la automatización de sus procesos y servicios. Obteniendo una positiva retroalimentación de sus clientes y grupos de interés y destacándose como gestor del desarrollo sostenible de la industria aeronáutica dominicana.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Elevar el cumplimiento de la normativa internacional y nacional.
- Implementar las estrategias para armonizar mejoras por bloques en la aviación civil.
- Gestionar efectivamente la Misión de la República Dominicana ante la OACI, Gestión 2014-2017.
- Fortalecer las estrategias institucionales para lograr el cambio de cultura organizacional.
- Desarrollar Integralmente el factor humano de la institución.
- Automatizar eficientemente los servicios de la institución.

## VALORES

Los Principios Fundamentales que conforman el código de ética que deben adoptar todos los 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

**P**ara 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 de 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 INTERÉS

### 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 de la República Dominicana
- Armada de la República Dominicana
- Fuerza Aérea de la República 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 servidas

### 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 Guardacostas de las Antillas Neerlandesas & Aruba
- Servicio de Guardacostas, 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 ✓

- Unión Profesional de Controladores Aéreos Dominicanos (UPCAD)
- 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

- Administración Federal de Aviación (FAA)
- 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 Fondos 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)
- Estado Dominicano
- Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI)
- Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
- 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

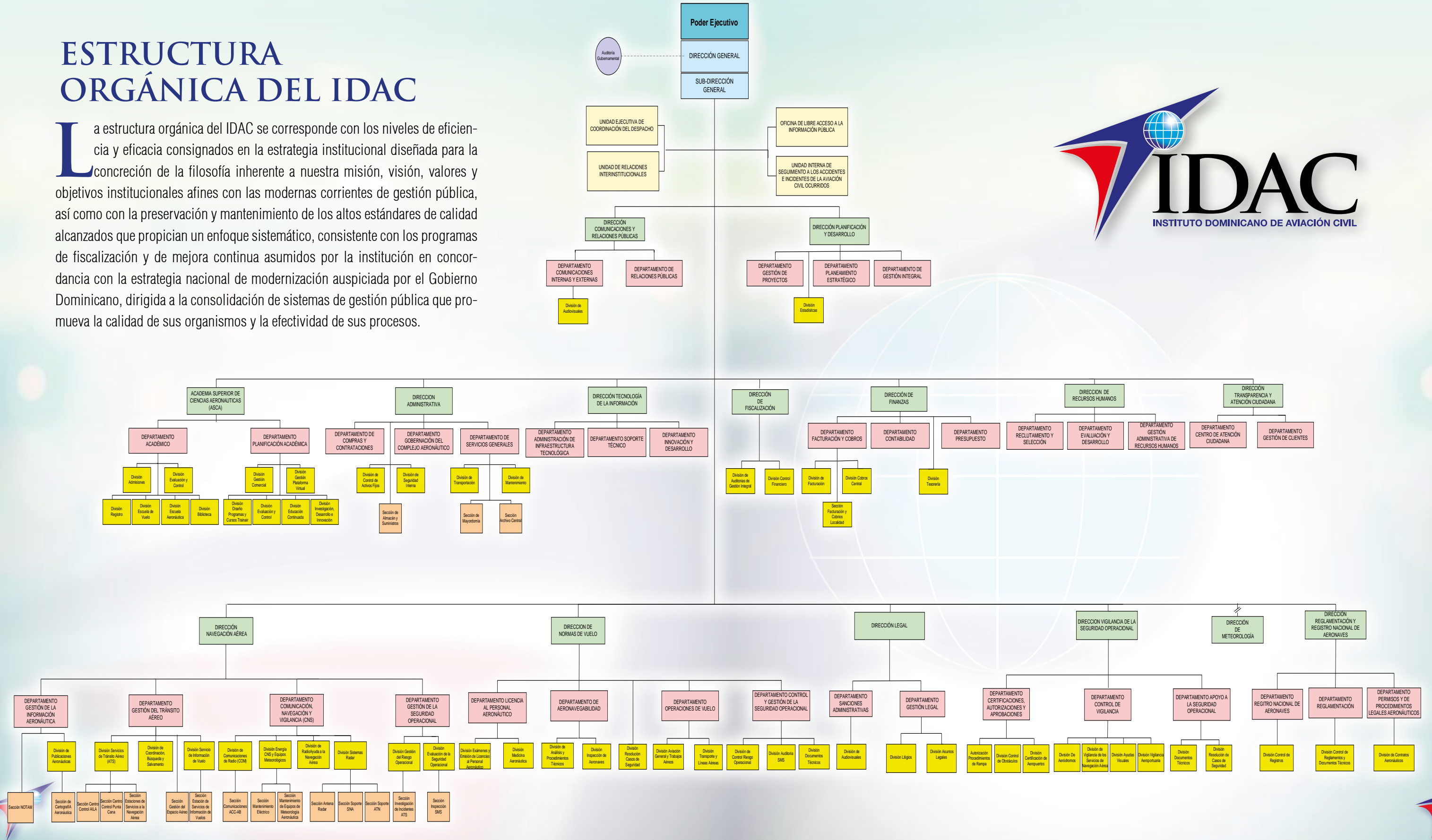




# INSTITUTO DOMINICANO DE AVIACIÓN CIVIL (IDAC) ESTRUCTURA ORGANIZATIVA GENERAL

## ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL IDAC

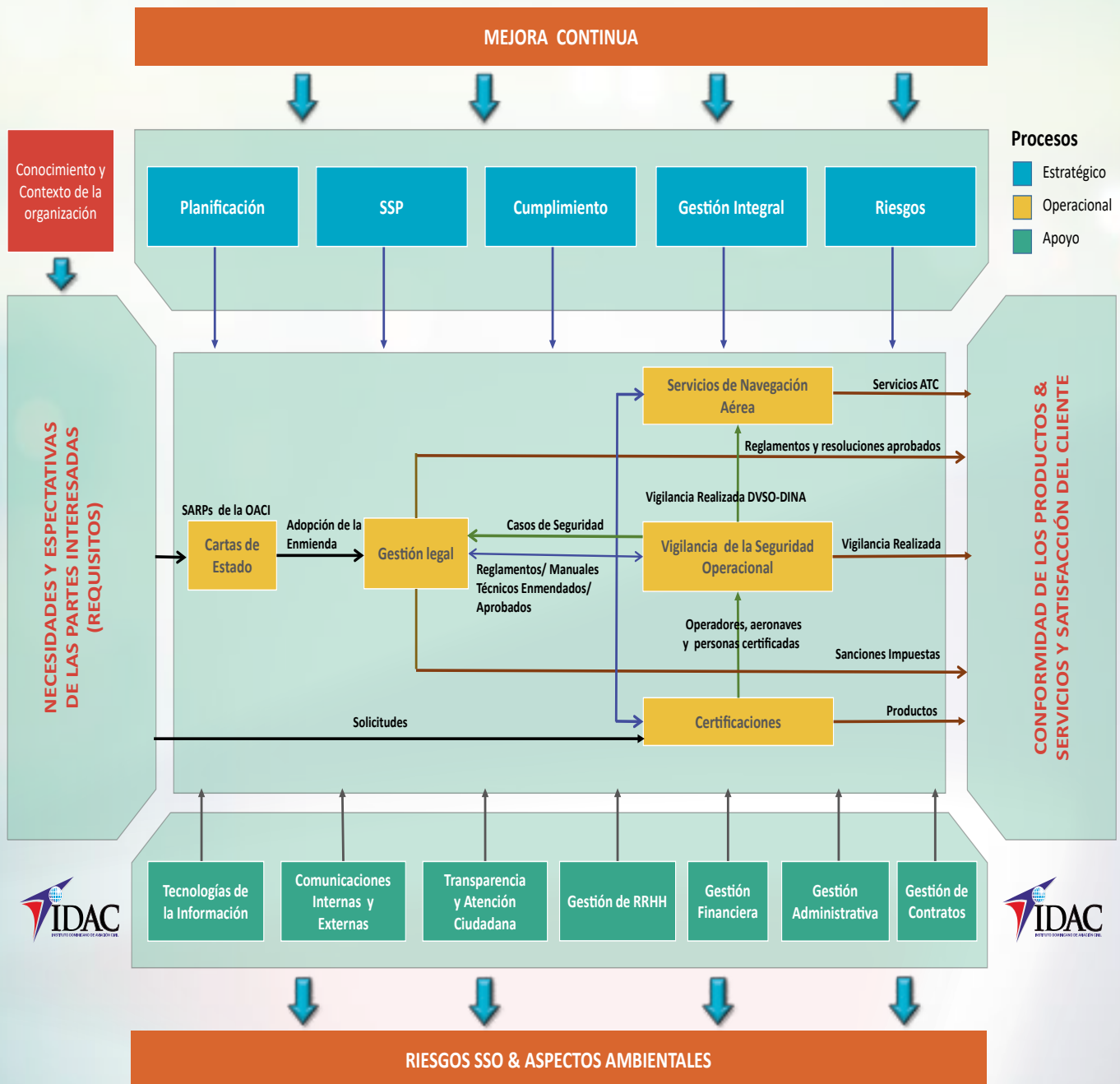
La estructura orgánica del IDAC se corresponde con los niveles de eficiencia y eficacia consignados en la estrategia institucional diseñada para la concreción de la filosofía inherente a nuestra misión, visión, valores y objetivos institucionales afines con las modernas corrientes de gestión pública, 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.



## MAPA DE PROCESOS DEL IDAC

El Mapa de Proceso del IDAC refleja los macro procesos que transforman las necesidades y expectativas de los ciudadanos/clientes y partes interesadas en productos y servicios que satisfagan

sus necesidades dentro de un marco de cumplimiento regulatorio y transparencia. Dicho Mapa está diseñado para que los macro procesos que lo conformen fortalezcan la institución y agreguen valor al servicio brindado.



## 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 11 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, conjuntamente 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 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 Medidas que se emplearán en las Operaciones Aéreas y Terrestre.
- RAD No. 10 - Radio Ayudas a la Navegación.
- RAD No. 11 - Servicios de Tránsito Aéreo.
- RAD No. 12 - Búsqueda y Salvamento.
- RAD No. 14 - Diseño y Operaciones de Aeronaves.
- RAD No. 15 - Servicios de Información Aeronáutica.
- RAD No. 18 - Transporte sin Riesgo de Mercancía Peligrosas por vía Aérea.
- RAD No. 19 - Certificación de Aeródromos.
- RAD No. 20 - Sanciones Administrativas.
- RAD No. 21- Procedimiento para la Aceptación de Productos y Partes.
- RAD No. 22 - Emisión y Enmienda de RAD, Reglamentos y Manuales y Otros Documentos Técnicos.
- RAD No. 23 - Estándares de Aeronavegabilidad: Aviones Categoría Normal Utilitarios y Commuter.
- RAD No. 24 - Servicios de Asistencia en Tierra a Aeronaves.
- RAD No. 35 - Estándares de Aeronavegabilidad: Hélices de Aeronaves.
- RAD No. 36 - Ruidos de las Aeronaves.
- RAD No. 39 - Directiva 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. 49 - Reglamento de Seguros para Operaciones Nacionales.
- RAD No. 61 - Licencias y Certificados: Pilotos, Instructores de Vuelos e Instructores de Teoría Aeronáutica.
- 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.
- RAD No. 67 - Disposiciones Médicas Aplicables al Otorgamiento de Certificado.
- RAD No. 91 - Reglas Generales de Operación y Vuelo
- RAD No. 101 - Globos Fijos, Cometa (Chichiguas) y Globos Libres no Tripulados.
- RAD No. 103 - Vehículos Ultralivianos.
- RAD No. 105 - Paracaidismo.
- RAD No. 110 - Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional.
- RAD No. 119 - Certificación: Operadores de Transporte Aéreo y Comercial.
- RAD No. 121 - Requisitos de Operación: Operaciones de Transporte Internos 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: Operación Comercial, Interna e Internacional.
- RAD No. 137 - Certificado para Operaciones de Trabajo Aéreo.
- RAD No. 141 - Escuelas de Formación de Pilotos.
- RAD No. 142 - Centros de Entrenamiento.
- 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
<b>DIRECCIÓN DE NORMAS DE VUELO</b>				
Elevar los niveles de implementación de la Normativa Internacional y Nacional, mejorando los estándares de seguridad operacional de las actividades de aviación civil que se realicen en el territorio dominicano.	<b>Gestión de Certificaciones.</b>	DNV-AIR-001 Certificación de Aeronaves.	Expedición del Certificado de Aeronavegabilidad Estándar y Especial.	Aviación General, Operadores Aéreos Nacionales y Operadores Aéreos Extranjeros.
			Permiso Especial de Vuelo.	
			Expedición del Certificado de Homologación Acústica.	
			Expedición de Licencias de Estación Radiotelefónica.	
		DNV-AIR-002 Certificado de tipo.	Aceptación de Certificado Tipo.	
		DNV-AIR-003 Expedición de Certificado de Aeronavegabilidad para Exportación.	Expedición del Certificado de Aeronavegabilidad para Exportación.	
		DNV-AIR-004 Certificación de Organizaciones.	Expedición del Certificado Taller de Mantenimiento Aeronáutico, RAD 145.	
			Expedición del Certificado de Escuela de Técnico de Mantenimiento Aeronáutico, RAD 147.	
DNV-AIR-005 Expedición de Reemplazo o Renovación de Documentos de Aeronavegabilidad.	Reemplazo o Renovación de Documentos de Aeronavegabilidad.			



OBJETIVO	MACRO-PROCESOS	PROCESO	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIO
<p>Elevar los niveles de implementación de la Normativa Internacional y Nacional, mejorando los estándares de seguridad operacional de las actividades de aviación civil que se realicen en el territorio dominicano.</p>	<p><b>Gestión de Certificaciones.</b></p>	<p>DNV-AIR-006 Reparación Mayor, Alteración y Reacondicionamiento de Estructura, Motor, Hélice y Componentes.</p>	<p>Aprobación de Reparaciones y Alteraciones Mayores.</p>	<p>Aviación General, Operadores Aéreos Nacionales y Operadores Aéreos Extranjeros.</p>
		<p>DNV-OPS-001, Certificación de Líneas Aéreas.</p>	<p>Expedición del Certificado de Operador Aéreo, RAD 121.</p>	<p>Operadores y Operadores Aéreos.</p>
			<p>Expedición de Certificado de Operador Aéreo, RAD 135.</p>	
			<p>Enmienda EsOps (AOC).</p>	
			<p>Expedición o Enmienda de EsOps para operadores extranjeros, RAD 129.</p>	
		<p>DNV-OPS-002, Emisión de otras Certificaciones.</p>	<p>Expedición del Certificado de Escuela de Formación de Pilotos, RAD 141.</p>	<p>Operadores y Operadores Aéreos.</p>
			<p>Expedición del Certificado de Trabajos Aéreos, RAD 137.</p>	
			<p>Expedición del Certificado de Centro de Entrenamiento, RAD 142.</p>	
			<p>Enmienda de las EsOps, Trabajos Aéreos.</p>	



OBJETIVO	MACRO-PROCESOS	PROCESO	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIO
<p>Elevar los niveles de implementación de la Normativa Internacional y Nacional, mejorando los estándares de seguridad operacional de las actividades de aviación civil que se realicen en el territorio dominicano.</p>	<p><b>Gestión de Certificaciones.</b></p>	<p>DNV-OPS-004, Autorizaciones o Permisos.</p>	<p>Autorizaciones y/o Permisos de Shows Aéreos; Paracaidismo; Parasailing (paracaídas tirados por botes); Globos Fijos y no Tripulados; Aeromodelismo; Chichiguas (Cometas), Fly In, Operaciones de (RPAS) Drones.</p>	<p>Operadores y Operadores Aéreos.</p>
		<p>DNV-DLA-002, Expedición de Licencias Aeronáuticas.</p>	<p>Expedición de Convalidación, Conversión de Licencia, Autorización de Permiso Especial para el Piloto y Habilitación Adicional Obtenida en el Extranjero.</p>	<p>Solicitante.</p>
		<p>DNV-DLA-003, Renovación o Reemplazo de Licencias o Certificados.</p>	<p>Renovación de Licencia o Certificado para IVA. Reemplazo o Renovación de Licencias o certificados.</p>	
		<p>DNV-DLA-004, Emisión o Renovación de Competencia Lingüística.</p>	<p>Emisión y renovación de la Competencia Lingüística.</p>	
		<p>DNV-DLA-005, Emisión o Renovación de Certificados Médicos, Autorización de Laboratorios Clínicos y Médicos Examinadores Designados.</p>	<p>Expedición de Certificado Médico del Personal Aeronáutico.</p>	
			<p>Expedición de Certificado de Designación como Médico Examinador.</p>	
			<p>Expedición de Certificado de Autorización de Laboratorio Clínico.</p>	
			<p>Expedición Certificado Médico de Excepción o Autorización Médica Especial.</p>	
<p>DNV-DLA-007, Expedición de Licencias o Certificados de Estudiantes.</p>	<p>Remplazo de Certificado Médico. Expedición de Licencia o Certificado de Estudiante Piloto, o de Técnico de Mantenimiento de Aeronave.</p>			



OBJETIVO	MACRO-PROCESOS	PROCESO	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIO
Viene de página anterior.	<b>Gestión de Certificaciones.</b>	DNV-DLA-008, Expedición o Renovación de Autorización de Inspección.	Renovación de Licencia o Certificado para Autorización de Inspección (AI).	Solicitante.

**DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL**

Elevar los niveles de implementación de la Normativa Internacional y Nacional, mejorando los estándares de seguridad operacional de las actividades de aviación civil que se realicen en el territorio dominicano.	<b>Gestión de Certificaciones.</b>	DVSO-AD-004 Aprobación de Antenas y Construcciones Especialmente Altas.	Aprobación de Antenas y Construcciones Especialmente Altas.	Solicitante.
		DVSO-AD-003 Aprobación de Construcciones de Aeródromos, Aeropuertos o Helipuertos.	Aprobación de Construcciones de Aeródromos, Aeropuertos o Helipuertos.	Solicitante.
		DVSO-AD-003 (sub-proceso 1) Aprobación de Operación de Aeródromos, Aeropuertos o Helipuertos.	Aprobación de Operación de Aeródromos, Aeropuertos o Helipuertos.	Solicitante.
		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 para Conducir en Área de Movimiento.	Permiso para Conducir en el Área de Movimiento.	Empresa / Usuario.



OBJETIVO	MACRO-PROCESOS	PROCESO	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIO
<b>DIRECCIÓN DE REGLAMENTACIÓN Y REGISTRO NACIONAL DE AERONAVES</b>				
<p>Elevar los niveles de implementación de la Normativa Internacional y Nacional, mejorando los estándares de seguridad operacional de las actividades de aviación civil que se realicen en el territorio dominicano.</p>	<p><b>Gestión de Certificaciones y Gestión de Reglamentación.</b></p>	<p>DRRNA-001 Revisión, Elaboración y Actualización de Reglamentos y Manuales Técnicos.</p>	<p>Propuesta para la Modificación de Reglamentos.</p>	<p>Personal aeronáutico, Operadores y propietarios de aeronaves.</p>
			<p>Emisión de Exención.</p>	
		<p>DRRNA-002 Inscripción de Instrumentos Legales.</p>	<p>Inscripción de Póliza de Seguros de Aeronave.</p>	
			<p>Inscripción de Medidas Conservatorias o Preventivas Sobre Aeronaves.</p>	
			<p>Inscripción de Contratos de Arrendamiento, Fletamento e Intercambio de Aeronaves.</p>	
			<p>Inscripción del Contrato de Traspaso de Propiedad de Aeronaves.</p>	
			<p>Inscripción de Constitución de Hipotecas sobre Aeronaves.</p>	
			<p>Inscripción de Privilegios y Embargos Sobre Aeronaves.</p>	

OBJETIVO	MACRO-PROCESOS	PROCESO	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIO
<p>Elevar los niveles de implementación de la Normativa Internacional y Nacional, mejorando los estándares de seguridad operacional de las actividades de aviación civil que se realicen en el territorio dominicano.</p>	<p>Gestión de Certificaciones y Gestión de Reglamentación.</p>	<p>DRRNA-003 Registro Nacional de Aeronaves.</p>	<p>Expedición del Certificado de Matrícula de Aeronave.</p>	<p>Personal aeronáutico, Operadores y propietarios de aeronaves.</p>
			<p>Expedición del Certificado de Matrícula de Aeronaves por pérdida o deterioro.</p>	
			<p>Cancelación del Certificado de Matrícula de aeronave.</p>	
			<p>Expedición del Certificado de Matrícula de Aeronaves por traspaso.</p>	
			<p>Expedición del Certificado de Matrícula Provisional de Aeronaves.</p>	
			<p>Expedición del Certificado de Matrícula Especial de Aeronaves.</p>	
			<p>Reserva de números de Matrículas de Aeronaves.</p>	
			<p>Expedición del Certificado de Matrícula Provisional-Temporal de Aeronaves.</p>	
		<p>DRRNA-004 Revisión y Aprobación aspecto legal de la Certificación del Operador y la aprobación de los contratos aeronáuticos.</p>	<p>Aprobación de Contrato de Arrendamiento de Aeronave.</p>	
			<p>Aprobación de Contrato de Fletamento de Aeronaves.</p>	
			<p>Aprobación de Contrato de Intercambio de Aeronaves.</p>	
			<p>Rescisión del Contrato de Utilización de Aeronave Arrendamiento, Fletamento e Intercambio.</p>	
		<p>Declaración de Pérdida o Abandono de Aeronaves.</p>		
		<p>DRRNA-005 Gestión de Permiso de Circulación Nacional.</p>	<p>Permiso de Circulación Nacional.</p>	



OBJETIVO	MACRO-PROCESOS	PROCESO	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIO
<b>DIRECCIÓN DE NAVEGACIÓN AÉREA</b>				
Automatizar los procesos claves y estratégicos (productos y servicios), procurando una gestión eficiente y, en consecuencia, mejorar la satisfacción de nuestros clientes internos y externos, así como mantener altos estándares en los servicios de navegación aérea que se otorgan en el espacio aéreo de la República Dominicana.	<b>Gestión de los Servicios de Navegación Aérea.</b>	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 SAR.
			Centro de Operaciones de Emergencias (Defensa Civil, Cruz Roja Dominicana, Cuerpo de Bomberos Civiles, Policía Nacional).	
			Auxiliares Navales Dominicanos.	
			Servicio de Guardacosta, San Juan, Puerto Rico, USA.	
			Servicio de Guardacosta de las Antillas Neerlandesas & Aruba.	
			Comisión Investigadora de Accidente de Aviación (CIAA).	
		RCC/RSC/JRCC Adyacentes.		

OBJETIVO	MACRO-PROCESOS	PROCESO	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIO
<p>Automatizar los procesos claves y estratégicos (productos y servicios), procurando una gestión eficiente y, en consecuencia, mejorar la satisfacción de nuestros clientes internos y externos, así como mantener altos estándares en los servicios de navegación aérea que se otorgan en el espacio aéreo de la República Dominicana.</p>	<p><b>Gestión de los Servicios de Navegación Aérea.</b></p>	<p>DINA-ATM-FIS-001 Procesamiento Data FIS.</p>	<p>Servicio de Procesamiento de plan de vuelo.</p>	<p>Operadores Aéreos.</p>
				<p>Oficinas de Servicios fijos aeronáuticos de Zonas servidas.</p>
		<p>DINA-AIM-001 Publicaciones.</p>	<p>Publicación de Información Aeronáutica (AIP).</p>	<p>Operadores Aeronáuticos (Nacionales e Internacionales).</p>
				<p>AIS Internacionales.</p>
		<p>DINA-AIM-003 Elaboración y Emisión de NOTAM.</p>	<p>Elaboración y Emisión de NOTAM.</p>	<p>Oficina Nacional de Meteorología (ONAMET).</p>
				<p>Operadores Aeronáuticos Internacionales.</p>
		<p>AIS Internacionales.</p>		



## 1.4. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN

UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
<b>DIRECCIÓN DE NORMAS DE VUELO</b>		
Expedición del Certificado de Aeronavegabilidad Estándar y Especial.	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). <b>Requiere pago de Tasas*</b> .
Permiso Especial de Vuelo.	Asegurar la correcta emisión de un Permiso de Vuelo Especial o de Circulación Nacional para Aeronaves Extranjeras.	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). <b>No Requiere pago de Tasas*</b> .
Expedición del Certificado 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). <b>Requiere pago de Tasas*</b> .
Expedición 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). <b>Requiere pago de Tasas*</b> .
Aceptación de 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). <b>No Requiere pago de Tasas*</b> .



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
Expedición del 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). <b>No Requiere pago de Tasas*</b> .
Expedición del Certificado Taller de Mantenimiento Aeronáutico, RAD 145.	Emitir certificados o 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). <b>Requiere pago de Tasas*</b> .
Expedición del Certificado de Escuela de Técnico de Mantenimiento Aeronáutico, RAD 147.	Emitir certificados y aceptaciones a las organizaciones y 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). <b>Requiere pago de Tasas*</b> .
Remplazo o Renovación de Documentos de Aeronavegabilidad.	Emitir un reemplazo y/o renovación, de acuerdo con los requisitos definidos en la regulación vigente.	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). <b>Requiere pago de Tasas*</b> .
Aprobación de Reparaciones y Alteraciones Mayores.	Emitir Certificados, Autorizaciones, Aceptaciones y Permisos para aeronaves, cumpliendo los requerimientos de 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). <b>No Requiere pago de Tasas*</b> .
Expedición del 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). <b>Requiere pago de Tasas*</b> .



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
Expedición 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). <b>Requiere pago de Tasas*.</b>
Enmienda de EsOps (AOC).	Emitir las enmiendas de 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). <b>No Requiere pago de Tasas*.</b>
Expedición o Enmienda de EsOps para operadores extranjeros, RAD 129.	Emitir las especificaciones de operaciones o enmiendas, 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). <b>No Requiere pago de Tasas*.</b>
Expedición del Certificado de Escuela de Formación de Pilotos, RAD 141.	Emitir certificados 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). <b>Requiere pago de Tasas*.</b>
Expedición del 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). <b>Requiere pago de Tasas*.</b>
Expedición del Certificado de Centro de Entrenamiento, RAD 142.	Emitir certificados 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). <b>Requiere pago de Tasas*.</b>
Enmienda de las EsOps, Trabajos Aéreos.	Emitir enmiendas a las especificaciones de operaciones de 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). <b>No Requiere pago de Tasas*.</b>

UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
<p>Autorizaciones y/o Permisos de Shows Aéreos; Paracaidismo; Parasailing (paracaídas tirados por botes); Globos Fijos y no Tripulados; Aeromodelismo; Chichiguas (Cometas), Fly In, Operaciones de (RPAS) Drones.</p>	<p>Autorizar Shows Aéreos; Paracaidismo; Parasailing (paracaídas tirados por botes); Globos Fijos y no Tripulados; Aeromodelismo; Chichiguas (Cometas), Fly In, Operaciones de (RPAS) Drones.</p>	<p>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). <b>Requiere pago de Tasas*</b>. Servicio disponible en la modalidad virtual en el enlace <a href="http://idac.gob.do/servicio">http://idac.gob.do/servicio</a>.</p>
<p>Expedición de Convalidación, Conversión de Licencia, Autorización de Permiso Especial para el Piloto y Habilitación Adicional Obtenida en el Extranjero.</p>	<p>Asegurar que las licencias y los certificados que entrega el IDAC, a las personas, cumplan con las regulaciones y normativas vigentes.</p>	<p>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). <b>Requiere pago de Tasas*</b>.</p>
<p>Renovación de Licencia o Certificado para Instructor de Vuelo Autorizado (IVA).</p>	<p>Emitir renovación a fin de que se realicen de acuerdo con los requisitos descritos en las regulaciones y normativas vigentes.</p>	<p>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). <b>Requiere pago de Tasas*</b>.</p>
<p>Reemplazo o Renovación de Licencias o certificados.</p>	<p>Emitir reemplazo o renovación a fin de que se realicen de acuerdo con los requisitos definidos en las regulaciones y normativas vigentes.</p>	<p>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). <b>Requiere pago de Tasas*</b>.</p>
<p>Emisión y renovación de la Competencia Lingüística.</p>	<p>Determinar el nivel de inglés de Pilotos y Controladores de manera práctica, para reducir al mínimo las posibilidades de accidentes e incidentes de aviación, de acuerdo con lo establecido en el DOC. 9835, Manual sobre la Implementación de los requisitos de la Competencia Lingüística (OACI), así como de otras Normas y Regulaciones en los plazos establecidos.</p>	<p>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). <b>Requiere pago de Tasas*</b>.</p>



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
Expedición del Certificado Médico del Personal Aeronáutico.	Expedir los certificados médicos del personal aeronáutico del IDAC, siguiendo los lineamientos establecidos en las regulaciones y normativas vigentes 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). <b>No Requiere pago de Tasas*</b> .
Expedición de Certificado de Designación como Médico Examinador.	Expedir los certificados de designación de los Médicos Examinadores, siguiendo los lineamientos establecidos en las regulaciones y normativas vigentes 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). <b>No Requiere pago de Tasas*</b> .
Expedición de Certificado de Autorización de Laboratorio Clínico.	Expedir los certificados de los laboratorios clínicos autorizados, siguiendo los lineamientos establecidos en las regulaciones y normativas vigentes 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). <b>No Requiere pago de Tasas*</b> .
Expedición Certificado Médico de Excepción o Autorización Médica Especial.	Expedir los certificados médicos de excepción y/o autorización médica Especial del personal aeronáutico nacional, siguiendo los lineamientos establecidos en las regulaciones y normativas vigentes 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). <b>No Requiere pago de Tasas*</b> .
Reemplazo de Certificado Médico.	Emitir reemplazo de certificados médicos del personal aeronáutico, por pérdida o deterioro, siguiendo los lineamientos establecidos en las regulaciones y normativas vigentes 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). <b>Requiere pago de Tasas*, si no es empleado.</b>



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
Expedición de Licencia o Certificado de Estudiante Piloto, o de Técnico de Mantenimiento de Aeronave.	Asegurar que las licencias y los certificados que entrega la DNV a las personas, 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 Licencias Aeronáuticas, bajo el título de Normas de Vuelos). <b>Requiere pago de Tasas*</b> .
Renovación de Licencia o Certificado para Autorización de Inspección (AI).	Emitir renovación a fin de que se realicen, de acuerdo con los requisitos definidos en 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). <b>Requiere pago de Tasas*</b> .
<b>DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL</b>		
Aprobación de Antenas y Construcciones Especialmente Altas.	Aprobar dentro del plazo establecido la instalación de Antenas, Parques 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). <b>Requiere pago de Tasas*</b> . Servicio disponible en la modalidad virtual en el enlace <a href="http://idac.gob.do/servicio">http://idac.gob.do/servicio</a> .
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). <b>Requiere pago de Tasas*</b> .
Aprobación de Operación de Aeródromos, Aeropuertos o Helipuertos.	Verificar que el Aeródromo haya sido construido con la reglamentación nacional y de acuerdo con los planos presentados.	Planos definitivos del proyecto con las modificaciones realizadas. - Solicitud de aprobación de operación. <b>Requiere pago de Tasas*</b> .



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
Informe General sobre Evaluación de nuevos proyectos en Aeropuertos Internacionales, Pistas y Aeródromos 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. <b>No Requiere pago de Tasas*</b> .
Permiso para Conducir en el Área 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 Área de Movimiento.	Los Requisitos están disponibles en la página Web del IDAC (en la opción Requisitos, bajo el título de Seguridad Operacional). <b>No Requiere pago de Tasas*</b> .

### DIRECCIÓN REGLAMENTACIÓN Y REGISTRO NACIONAL DE AERONAVES

Propuesta para la Modificación de Reglamentos.	Dar oportunidad al usuario de que proponga la modificación de un Reglamento Aeronáutico Dominicano.	Solicitud.
Emisión de Exención.	Eximir del cumplimiento de un acápite de una Regulación al solicitante, siempre que ésta 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 Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves.
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 Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. <b>Requiere pago de Tasas*</b> .
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 Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. <b>Requiere pago de Tasas*</b> .



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
<p>Inscripción de Contratos de Arrendamiento, Fletamento e Intercambio de Aeronaves.</p>	<p>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.</p>	<p>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. <b>Requiere pago de Tasas*</b>.</p>
<p>Inscripción del Contrato de Traspaso de Propiedad de Aeronaves.</p>	<p>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.</p>	<p>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. <b>Requiere pago de Tasas*</b>.</p>
<p>Inscripción de Constitución de Hipotecas sobre.</p>	<p>Dar legalidad a las medidas conservatorias de aeronaves que se emitan para aeronaves, inscribiendo en medidas conservatorias o preventivas de aeronaves.</p>	<p>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. <b>Requiere pago de Tasas*</b>.</p>
<p>Inscripción de Privilegios y Embargos Sobre Aeronaves.</p>	<p>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.</p>	<p>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. <b>Requiere pago de Tasas*</b>.</p>
<p>Expedición del Certificado de Matrícula de Aeronave.</p>	<p>Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves, siguiendo los lineamientos establecidos por la ley No. 491-06 y el RAD 47.</p>	<p>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. <b>Requiere pago de Tasas*</b>.</p>

UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
Expedición del Certificado de Matrícula de Aeronaves por Pérdida o Deterioro.	Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves y 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 Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. <b>Requiere pago de Tasas*</b> .
Cancelación del Certificado de Matrícula de 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 Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. <b>Requiere pago de Tasas*</b> .
Expedición del Certificado de Matrícula de Aeronaves por Traspaso.	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 Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. <b>Requiere pago de Tasas*</b> .
Expedición del Certificado 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 Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. <b>Requiere pago de Tasas*</b> .
Expedición del Certificado 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 Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. <b>Requiere pago de Tasas*</b> .



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
Reserva de números de Matrículas de Aeronaves.	Reservar los números 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 Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. <b>Requiere pago de Tasas*</b> .
Expedición del Certificado 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 Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. <b>Requiere pago de Tasas*</b> .
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 Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. <b>Requiere pago de Tasas*</b> .
Aprobación del 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 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 Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. <b>Requiere pago de Tasas*</b> .
Aprobación del 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 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 Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. <b>Requiere pago de Tasas*</b> .



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
Rescisión del Contrato de Utilización de Aeronave Arrendamiento, Fletamento e Intercambio.	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 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 Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves.
Declaración de pérdida o Abandono de Aeronaves.	Declarar el abandono o la pérdida 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 Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves.
Permiso de Circulación Nacional.	Legalizar la estadía a las aeronaves extranjeras que se encuentren en el territorio dominicano por un período mayor a noventa (90) días.	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. <b>Requiere pago de Tasas*.</b>
<b>DIRECCIÓN DE NAVEGACIÓN AÉREA</b>		
Asignación de Gama de Frecuencias Aeronáutica.	Gestionar la asignación de frecuencias en la banda AOC a los operadores aéreos certificados de Manera Oportuna.	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 Área Aeroportuaria" (dispuesto en la página WEB del IDAC), debidamente completado y firmado. <b>SIN COSTO.</b>



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
Alertas SAR.	Coordinar Oportunamente las Operaciones de Búsqueda y Salvamento Aeronáuticas y Marítimas.	1- Llamar a los teléfonos 809-549-0137; 809-549-1310 exts. 230 y 308; 809-200-7787 (Desde el interior sin cargos) o a cualquier Dependencia de los Servicios de Tránsito Aéreo. <b>SIN COSTO.</b>
Servicio de Procesamiento de plan de vuelo.	Proveer a los operadores aéreos y zonas servidas de las dependencias de los Servicios de Tránsito Aéreo nacional e internacional, los datos ATS confiables y a tiempo para la realización segura y efectiva de un vuelo.	1- Solicitud del servicio requerido directamente en las Estaciones de Servicios de Informaciones de Vuelo (FIS) de cada Aeropuerto. 2- Frecuencias aeronáuticas de las Dependencias de Control de Tránsito Aéreo. 3- Mensajería aeronáutica en formato AFTN/AMHS. <b>SIN COSTO.</b> Servicio disponible en la modalidad virtual en el enlace <a href="http://idac.gov.do/servicio">http://idac.gov.do/servicio</a> .
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 exts. 2293, 2296 y 2301 o al correo electrónico <a href="mailto:pub@idac.gov.do">pub@idac.gov.do</a> 2- Pago en el Departamento de Facturación y Cobros. <b>COSTO US\$ 100.00 + envío (si aplica).</b>
Elaboración y Emisión 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. <b>SIN COSTO.</b> Servicio disponible en la modalidad virtual en el enlace <a href="http://idac.gov.do/servicio">http://idac.gov.do/servicio</a> .

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

El listado de Tasas por Servicios está disponible en la Página Web del IDAC, bajo el título de Facturación y Cobros.



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

### DERECHOS

- 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.
- Que en cada caso se cumpla la regulación 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.
- 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 informe 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.



## 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 el 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 posible 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

**E**l 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](mailto:dtac@idac.gov.do)

y la página web [www.idac.gov.do](http://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 estas atenciones, asimismo, expresar sus opiniones sobre lo que debemos mejorar.

### A TRAVÉS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS ✓

En nuestro Centro de Transparencia y Atención Ciudadana disponemos del 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): 809-274-4322 ext. 3211.



## 2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

**E**l Instituto Dominicano de Aviación Civil asume el compromiso de calidad, ofreciendo sus servicios y productos, cumpliendo con los requisitos de las normas nacionales e internacionales aplicables.

La Carta Compromiso es un desafío que nos impulsa a seguir profundizando en nuestro esfuerzo de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos, expresados en los compromisos de calidad.

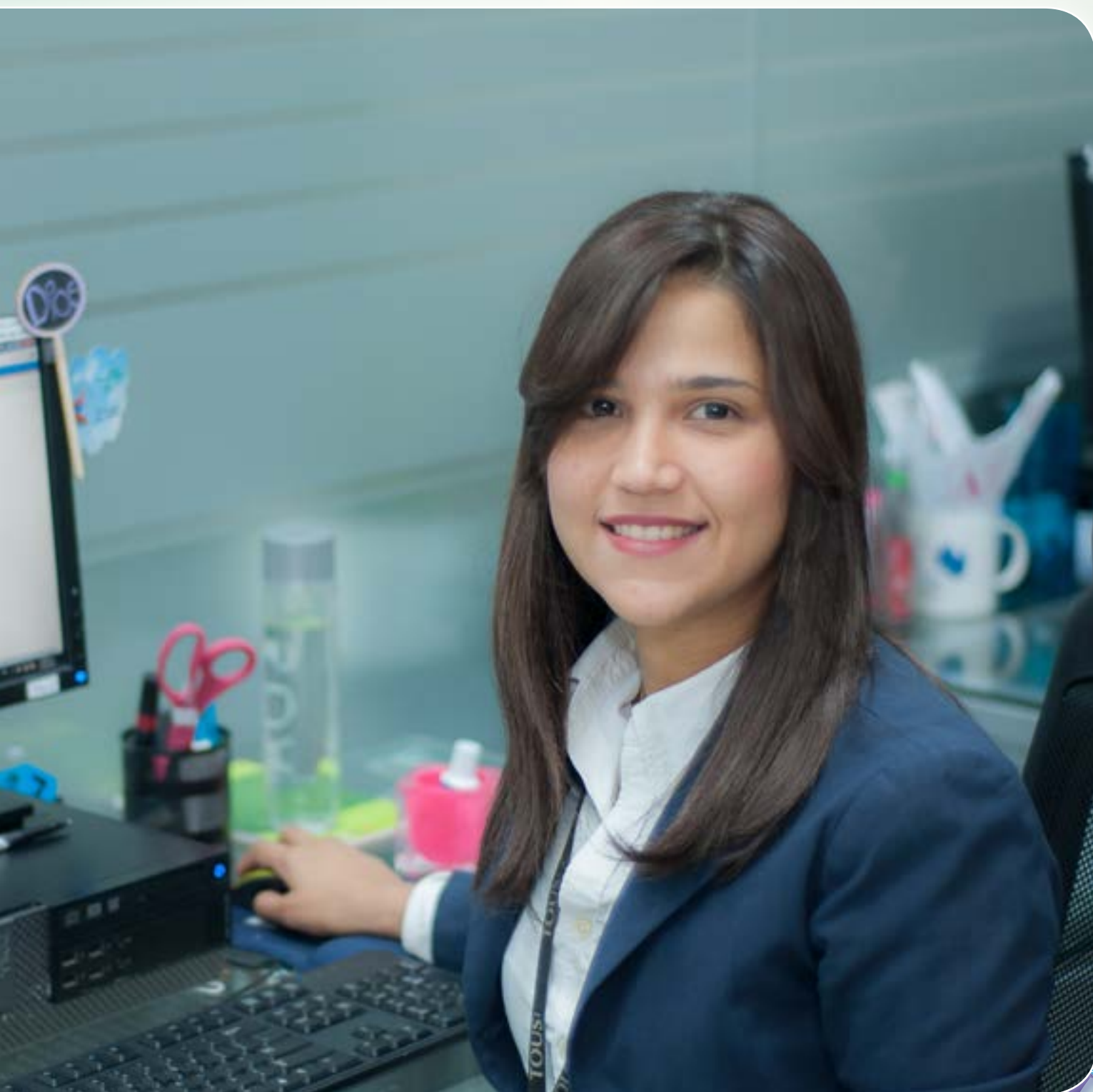


## 2.1. ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

**Puntualidad:** Capacidad de prestar el servicio, realizando las actividades planificadas con diligencia en los tiempos establecidos.

**Profesionalidad:** Realización del trabajo con destreza, cuidado, seriedad, honradez y eficacia.





## 2.2. COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
<b>DIRECCIÓN DE NORMAS DE VUELO</b>			
Expedición del Certificado de Aeronavegabilidad Estándar y Especial.	Puntualidad.	30 días hábiles para la expedición del Certificado de Aeronavegabilidad para aeronaves de 9 o menos asientos y de 10 o más asientos.	(Fecha de entrega del Certificado de Aeronavegabilidad Estándar y Especial - fecha de entrada de la solicitud).
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Expedición del Certificado de Homologación Acústica.	Puntualidad.	30 días hábiles para la expedición del Certificado de Homologación / Rehomologación Acústica.	(Fecha de entrega del Certificado de Homologación Acústica - Fecha de entrada de la solicitud).
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Expedición de Licencia de Estación Radiotelefónica.	Puntualidad	30 días hábiles para la Expedición de la Licencia de Estación Radiotelefónica.	(Fecha de entrega de la Licencia de Estación Radiotelefónica - Fecha de entrada de la solicitud).
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Aceptación de Certificado Tipo.	Puntualidad.	10 días hábiles para la aceptación del Certificado Tipo.	(Fecha de entrega de la aceptación del Certificado de Tipo - fecha de entrada de la solicitud).
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.



SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Expedición del Certificado de Operador Aéreo, RAD 121.	Puntualidad.	24 meses para la expedición del Certificado de Operador Aéreo bajo el RAD 121.	(Fecha de entrega del Certificado de Operador Aéreo, RAD 121 - fecha de entrada de la solicitud).
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Expedición del Certificado de Operador Aéreo, RAD 135.	Puntualidad.	24 meses para la expedición del Certificado de Operador Aéreo bajo el RAD 135.	(Fecha de entrega del Certificado de Operador Aéreo, RAD 135 - fecha de entrada de la solicitud).
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Expedición o Enmienda de EsOps para operadores extranjeros, RAD 129.	Puntualidad.	40 días hábiles para la expedición o enmienda de EsOps para operadores extranjeros, RAD 129.	(Fecha de expedición o enmienda de los EsOps para operadores extranjeros, RAD 129 - fecha de entrada de la solicitud).
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Autorizaciones y/o Permisos de Shows Aéreos; Paracaidismo; Parasailing (paracaídas tirados por botes); Globos Fijos y no Tripulados; Aeromodelismo; Chichiguas (Cometas), Fly In, Operaciones de (RPAS) Drones.	Puntualidad.	25 días hábiles para otorgar autorizaciones y/o Permisos de Shows Aéreos; Paracaidismo; Parasailing (paracaídas tirados por botes); Globos Fijos y no Tripulados; Aeromodelismo; Chichiguas (Cometas).	(Fecha de otorgamiento de las autorizaciones y/o permisos de Shows Aéreos; Paracaidismo; Parasailing (paracaídas tirados por botes); Globos Fijos y no Tripulados; Aeromodelismo; Chichiguas (Cometas) - fecha de entrada de la solicitud).
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.



SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Expedición de Convalidación, Conversión de Licencia, Autorización de Permiso Especial para el Piloto y Habilitación Adicional Obtenida en el Extranjero.	Puntualidad.	90 días hábiles para la Convalidación, Conversión de Licencia, Autorización de Permiso Especial para el Piloto y Habilitación Adicional Obtenida en el Extranjero.	(Fechas de entrega de la Convalidación, Conversión de Licencia, Autorización de Permiso Especial para el Piloto y Habilitación Adicional Obtenida en el Extranjero - fecha de entrada de la solicitud).
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Renovación de Licencia o Certificado para Instructor de Vuelo Autorizado (IVA).	Puntualidad.	15 días hábiles para la Renovación de Licencia o Certificado para Instructor de Vuelo Autorizado (IVA).	(Fecha de entrega de la Renovación de Licencia o Certificado para Instructor de Vuelo Autorizado (IVA) - fecha de entrada de la solicitud).
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Reemplazo o Renovación de Licencias o Certificados.	Puntualidad.	15 días hábiles para el Reemplazo o Renovación de Licencias o Certificados.	(Fecha de entrega del Reemplazo o Renovación de Licencias o Certificados.-Fecha de entrada de solicitud).
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.



SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Expedición de Certificado Médico del Personal Aeronáutico.	Puntualidad.	1 día hábil para la Entrega de Certificado Médico del Personal Aeronáutico.	(Fecha de entrega del Certificado Médico del Personal Aeronáutico - fecha de entrada de la solicitud).
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Expedición de Licencia o Certificado de Estudiante Piloto, o de Técnico de Mantenimiento de Aeronave.	Puntualidad.	10 días hábiles para el Otorgamiento de Licencia o Certificado de Estudiante Piloto o Técnico de Mantenimiento Aeronave.	(Fecha de entrega de la Licencia o Certificado de Estudiante Piloto y/o Técnico de Mantenimiento de Aeronave - fecha de entrada de la solicitud).
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
<b>DIRECCIÓN DE VIGILANCIA PARA LA SEGURIDAD OPERACIONAL</b>			
Aprobación de Antenas y Construcciones Especialmente Altas.	Puntualidad.	5 días hábiles para emitir la aprobación de Antenas y Construcciones Especialmente Altas.	(Fecha de entrega de la aprobación de Antenas y Construcciones Especialmente Altas - fecha de entrada de la solicitud).
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Permiso para Conducir en el Área de Movimiento.	Puntualidad.	5 días hábiles para emitir el Permiso de Conducir en el Área de Movimiento.	(Fecha de entrega del Permiso de Conducir en el Área de Movimiento - fecha de entrada de la solicitud).
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
<b>DIRECCIÓN DE REGLAMENTACIÓN Y REGISTRO NACIONAL DE AERONAVES</b>			
Propuesta para la Modificación de Reglamentos.	Puntualidad.	30 días hábiles para responder al usuario.	Fecha de respuesta al usuario - fecha de solicitud.
	Profesionalidad.		
Expedición del Certificado de Matrícula de Aeronaves.	Puntualidad.	10 Días Hábiles para emitir el Certificado de Matrícula.	Fecha de expedición de la matrícula de aeronave - fecha de solicitud.
	Profesionalidad.		
Aprobación de Contrato de Arrendamiento, Fletamento e Intercambio de Aeronave.	Puntualidad.	20 Días Hábiles para la Aprobación de Contrato de Arrendamiento de Aeronaves.	Fecha de aprobación del contrato aeronáutico - fecha de solicitud.
	Profesionalidad.		
Permiso de Circulación Nacional.	Puntualidad.	30 días hábiles para la entrega del Permiso de Circulación Nacional.	Fechas de entrega del permiso de circulación nacional - fecha de entrada de solicitud.
	Profesionalidad.		



SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
<b>DIRECCIÓN DE NAVEGACIÓN AEREA</b>			
Procesamiento de plan de vuelo.	Puntualidad.	15 Minutos para completar la Aprobación del Plan de Vuelo.	Tiempo de Procesamiento de plan de vuelo (TDP-FPL) = (Hora de envío por AMHS/AFTN - Hora de recepción del FPL).
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Publicación de Información Aeronáutica (AIP).	Puntualidad.	5 días hábiles para el envío o entrega al usuario.	Tiempo de entrega de la AIP = Fecha de entrega de la AIP al usuario o envío por correo postal o electrónico - Fecha de recepción de la solicitud.
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Elaboración y Emisión de NOTAM.	Puntualidad.	110 minutos para la emisión de los NOTAM.	Hora de emisión del NOTAM menos (-) hora de aprobación de la solicitud del NOTAM.
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.

**Nota 1:** Los Indicadores de Gestión son presentados en informes trimestrales (Informes de 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 días serán restados al total de días que expresa cada indicador correspondiente.



## 2.3. COMPROMISOS DE MEJORA

ÁREA DE MEJORA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Optimización/ Modernización de las Radioayudas a la Navegación Aérea (CVOR/DME).	Contribuir a la navegación en ruta en la Región de Información de Vuelo (FIR) Santo Domingo, mediante la instalación de dos nuevos equipos de radio ayuda.	La medición de los resultados se realizará a través del Proceso DPD-003, de Gestión de Proyectos, que dará el seguimiento a las actividades planificadas en el perfil del Proyecto DINA-005 Sustitución de CVOR/DME.	Dirección de Navegación Aérea.	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.
Tecnología para Respaldo/ Redundar los Servicios de Tránsito Aéreo, continuidad del negocio.	Garantizar la continuidad del servicio ante una eventual falla en los servicios de tránsito aéreo, a través de una red contingente, constituida por un sistema de enlace por microondas.	La medición de los resultados se realizará a través del Proceso DPD-003, de Gestión de Proyectos, que dará el seguimiento a las actividades planificadas en el perfil del Proyecto DINA-004 Sistema Redes Redundantes STA.	Dirección de Navegación Aérea.	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.
Protección de la Integridad de los Productos del IDAC.	Proteger los Productos/ Certificados del IDAC contra Falsificaciones.	La medición de los resultados se realizará a través del Proceso DPD-003, de Gestión de Proyectos, que dará el seguimiento a las actividades planificadas en el perfil del Proyecto DNV-005 Seguridad de Documentos.	Dirección de Normas de Vuelo.	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.



ÁREA DE MEJORA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Asesoría personalizada a los clientes en la Implementación de su SMS, en cumplimiento de la Reglamentación.	Generar las competencias y entregar las herramientas, a las empresas en proceso de Aceptación, que permitan a estas organizaciones, implementar un SMS en cumplimiento de los requisitos del RAD 110.	La medición de los resultados se realizará a través del Proceso DPD-003, de Gestión de Proyectos, que dará el seguimiento a las actividades planificadas en el perfil del Proyecto DNV-002 Colaborativo SMS III.	Dirección de Normas de Vuelo.	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.
Protección Medioambiental, mediante la reducción de las Emisiones CO2 del combustible de las aeronaves.	Planificar e implementar un proyecto piloto (prototipo) de las medidas de mitigación con un mayor impacto de reducción de emisiones de CO2 provenientes de la aviación civil internacional.	La medición de los resultados se realizará a través del Proceso DPD-003, de Gestión de Proyectos, que dará el seguimiento a las actividades planificadas en el perfil del Proyecto DNV-001 Mitigación de Emisiones de CO2.	Dirección de Normas de Vuelo.	24 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.
Fomento de la Industria Aeronáutica, mediante la edición del Libro "Rescatando la Historia de la Aviación Civil en la República Dominicana".	Dotar a la población de un documento que narre los hechos que marcaron un hito en el desarrollo de la aviación civil en la República Dominicana.	La medición de los resultados se realizará a través del Proceso DPD-003, de Gestión de Proyectos, que dará el seguimiento a las actividades planificadas en el perfil del Proyecto ASCA-007 Libro Historia Aviación Dominicana.	Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas.	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.



ÁREA DE MEJORA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Tecnología de vanguardia FONET: Solución Avanzada para prevención de incidentes de seguridad y garantía en continuidad de los Servicios.	Garantizar la integridad, confiabilidad y veracidad de los datos dentro de nuestra red y plataforma informática.	La medición de los resultados se realizará a través del Proceso DPD-003, de Gestión de Proyectos, que dará el seguimiento a las actividades planificadas en el perfil del Proyecto DTI-002 Implementación de Solución Avanzada para prevención de Incidentes de seguridad y Garantía en la continuidad de los Servicios TI.	Dirección de Tecnologías de la Información.	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.
Certificar oportunamente uno de los Aeropuertos Internacionales del país.	Validar los estándares del Aeropuerto Internacional que esté de conformidad con los requerimientos del Reglamento Aeronáutico Dominicano (RAD) 19, contribuyendo de esta manera a una eficiente vigilancia de la seguridad operacional.	Medición de los resultados a través del proceso de Planificación y seguimiento estratégico, que dará el seguimiento a las actividades planificadas para la certificación de los aeropuertos.	Dirección de Vigilancia de la Seguridad Operacional.	El 50% de ejecución a los 12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso, y el otro 50% a los 24 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.
Automatización de los Procesos de Vigilancia, Certificación y Permisos.	Elaborar una aplicación informática para la Automatización del procesos de vigilancia, certificación y permiso, alineados al Sistema Integral de Gestión SIG-IDAC y a los reglamentos y manuales vigentes en el entorno institucional, con su integración a los sistemas existentes.	La medición de los resultados se realizará a través del Proceso DPD-003, de Gestión de Proyectos, que dará el seguimiento a las actividades planificadas en el perfil del Proyecto DPD-DGP-002-12 Ampliación SIAGA.	Dirección de Tecnología de la Información.	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.



ÁREA DE MEJORA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Subsistema de facturación y cobros.	Elaborar un Sistema moderno e integrado de Facturación, Cobros y Estadísticas, que permita efficientizar los procesos de gestión de cobros para un mejor servicio a los ciudadanos/clientes.	La medición de los resultados se realizará a través del Proceso DPD-003, de Gestión de Proyectos, que dará el seguimiento a las actividades planificadas en el perfil del Proyecto DPD-DGP-002-12 Ampliación SIAGA.	Dirección de Tecnología de la Información.	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.
Exámenes Automatizados.	Elaborar una aplicación informática que permita a las áreas operacionales de la institución configurar y aplicar exámenes automatizados para la emisión de Licencias y Permisos al Personal Aeronáutico bajo su responsabilidad.	La medición de los resultados se realizará a través del Proceso DPD-003, de Gestión de Proyectos, que dará el seguimiento a las actividades planificadas en el perfil del Proyecto DPD-DGP-002-12 Ampliación SIAGA.	Dirección de Tecnología de la Información.	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.
Atención Quejas y Consultas.	Elaborar una aplicación informática que permita a los ciudadanos/clientes, tramitar una queja o consulta en relación a los servicios que ofrece la institución.	La medición de los resultados se realizará a través del Proceso DPD-003, de Gestión de Proyectos, que dará el seguimiento a las actividades planificadas en el perfil del Proyecto DPD-DGP-002-12 Ampliación SIAGA.	Dirección de Tecnología de la Información.	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.
Exámenes Médicos Online.	Elaborar una aplicación informática que permita a los médicos autorizados por el IDAC realizar exámenes médicos al personal aeronáutico y mantener su historial como parte del expediente que reposa en los sistemas de la institución.	La medición de los resultados se realizará a través del Proceso DPD-003, de Gestión de Proyectos, que dará el seguimiento a las actividades planificadas en el perfil del Proyecto DPD-DGP-002-12 Ampliación SIAGA.	Dirección de Tecnología de la Información.	24 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.



ÁREA DE MEJORA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Solicitud Planes de Vuelo (FPL).	Desarrollar una interfaz Web, Kioskos y Móvil para la presentación y aprobación de Planes de Vuelo.	La medición de los resultados se realizará a través del Proceso DPD-003, de Gestión de Proyectos, que dará el seguimiento a las actividades planificadas en el perfil del Proyecto DPD-DGP-002-12 Ampliación SIAGA.	Dirección de Tecnología de la Información.	24 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.
Solicitud NOTAM.	Desarrollar una interfaz Web, Kioskos y Móvil para la presentación y aprobación de NOTAM.	La medición de los resultados se realizará a través del Proceso DPD-003, de Gestión de Proyectos, que dará el seguimiento a las actividades planificadas en el perfil del Proyecto DPD-DGP-002-12 Ampliación SIAGA.	Dirección de Tecnología de la Información.	24 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.
Solicitud de Permiso de Instalación de Torre de Antena.	Desarrollar una aplicación informática que permita emitir la certificación correspondiente a la Solicitud de Permiso de Instalación de Torre de Antena en el territorio nacional.	La medición de los resultados se realizará a través del Proceso DPD-003, de Gestión de Proyectos, que dará el seguimiento a las actividades planificadas en el perfil del Proyecto DPD-DGP-002-12 Ampliación SIAGA.	Dirección de Tecnologías de la Información.	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.
Tablero de Mando Integral (TMI).	Elaborar una aplicación informática que sirva de apoyo a la alta dirección para la medición de los indicadores del sistema integrado de gestión y el control de la planificación de proyectos.	La medición de los resultados se realizará a través del Proceso DPD-003, de Gestión de Proyectos, que dará el seguimiento a las actividades planificadas en el perfil del Proyecto DPD-DGP-002-12 Ampliación SIAGA.	Dirección de Tecnología de la Información.	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.



ÁREA DE MEJORA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Transparencia y Atención Ciudadana (TAC).	Elaborar una aplicación informática que permita a los ciudadanos/clientes realizar, ya sea de forma virtual o presencial en cualquiera de nuestros centros de atención al ciudadano, los trámites de los servicios que ofrece el Instituto Dominicano de Aviación Civil.	La medición de los resultados se realizará a través del Proceso DPD-003, de Gestión de Proyectos, que dará el seguimiento a las actividades planificadas en el perfil del Proyecto DPD-DGP-002-12 Ampliación SIAGA.	Dirección de Tecnología de la Información.	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.
Solicitud de Permisos de Conducir en el Área de Movimiento.	Desarrollar una aplicación informática que permita emitir el Permiso de Conducir en el Área de Movimiento de los diferentes Aeropuertos del país.	La medición de los resultados se realizará a través del Proceso DPD-003, de Gestión de Proyectos, que dará el seguimiento a las actividades planificadas en el perfil del Proyecto DPD-DGP-002-12 Ampliación SIAGA.	Dirección de Tecnología de la Información.	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.
Certificación de Organizaciones.	Desarrollar una aplicación informática que permita emitir certificados y especificaciones de operaciones a las organizaciones en República Dominicana y el Extranjero, garantizando que cumplan con la normativa legal aplicable.	La medición de los resultados se realizará a través del Proceso DPD-003, de Gestión de Proyectos, que dará el seguimiento a las actividades planificadas en el perfil del Proyecto DPD-DGP-002-12 Ampliación SIAGA.	Dirección de Tecnología de la Información.	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso.





IDAC

HI-491-06

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

**E**n 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 nuestros Centros de Transparencia y Atención Ciudadana (TAC) en las siguientes localidades:

- Edificio del IDAC, Avenida México esquina Av. 30 de Marzo.
- Complejo Aeronáutico Norge Botello, del Aeropuerto Las Américas.
- Aeropuerto Internacional Joaquín Balaguer, ubicado en las oficinas administrativas del IDAC.
- Aeropuerto Internacional del Cibao, edificio de Aviación General segundo piso.

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

**E**l IDAC mantiene un Sistema Integrado de Gestión, que incorpora los requerimientos de la Norma 9001:2008 de Gestión de Calidad, así como los de las Normas ISO 14001:2004 de Gestión Medioambiental y OHSAS 18001:2007 de Seguridad y Salud Ocupacional.

El mantenimiento de estos estándares ha sido acreditado por la compañía SGS de Panamá, siendo útil a la institución para una correcta gestión en la prevención de riesgos laborales y cuidado del medio ambiente, sin olvidar su compromiso con la mejora continua en la prestación de sus servicios y en el cumplimiento de sus responsabilidades legales.

El Instituto Dominicano de Aviación Civil ha establecido y difundido como Política de Medio Ambiente y de Seguridad y Salud Ocupacional, lo siguiente:

“Gestionar de manera responsable los recursos naturales, la Seguridad y la Salud del personal, controlando, reduciendo y mitigando las fuentes de contaminación, incidentes, accidentes y amenazas como resultado de los productos, servicios y actividades, que desarrollan los servidores públicos, clientes, prestadores de servicios y visitantes, cumpliendo con la normativa legal aplicable, y promoviendo una mejora continua de nuestro sistema”.

Para el cumplimiento de dicha política, desarrollamos la gestión de los siguientes compromisos:

1. Mantener un liderazgo visible, efectivo y permanente en materia de medio ambiente, seguridad y salud ocupacional como parte de la responsabilidad de la alta gerencia.
2. Cumplir con la legislación vigente y con los compromisos voluntariamente asumidos, colaborando con las autoridades en la implementación de la regulación aplicable.
3. Identificar, evaluar y controlar los peligros, riesgos, aspectos e impactos de sus actividades, productos y servicios que afecten el medio ambiente, seguridad y salud ocupacional comprometiendo un desempeño eficaz en el cumplimiento de nuestros procesos y proyectos.
4. Evitar, reducir o mitigar las diferentes formas de contaminación, tomando en consideración los principales aspectos e impactos ambientales de nuestras actividades, productos y servicios. Apoyar acciones que contribuyen a



la reutilización o reciclaje y la disposición ambientalmente segura de sus desechos finales.

5. Mantener un sistema de gestión auditable de medio ambiente, seguridad y salud ocupacional integrado efectivamente a la gestión diaria y habitual en un marco de acción preventiva y de mejoramiento continuo.
6. Mantener procedimientos de preparación y respuesta en caso de emergencia. Prevenir los incidentes, accidentes y enfermedad ocupacional, tomando en consideración las principales amenazas de nuestras actividades, productos y servicios.
7. Considerar el uso de tecnología limpia, prácticas y productos eco-amigables, el uso eficiente de los recursos naturales y el uso de criterio de protección del medio ambiente, seguridad y salud ocupacional en todos los procesos.
8. Exigir una conducta responsable en materia de medio ambiente, seguridad y salud a las empresas contratistas.
9. Establecer y mantener canales de comunicación fidedigna, clara y oportuna con sus servidores públicos, contratistas, clientes, proveedores, autoridades, la comunidad y otras partes interesadas.
10. Motivar y capacitar a nuestros servidores públicos para que efectúen sus labores, cumpliendo las disposiciones de medio ambiente, seguridad y salud ocupacional de la institución.
11. Trabajar con responsabilidad social, impactando positivamente los aspectos económicos, ambientales y sociales, promoviendo prácticas seguras, saludables

y responsables con el ambiente entre las comunidades aledañas a las instalaciones del IDAC.

12. Divulgar y promover, involucrando a todos los miembros de la institución con los compromisos de la presente política.

Como evidencia del compromiso asumido con el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional, también hemos desarrollado e implementado programas que dan cumplimiento a los objetivos y metas trazados. Dichos programas son los siguientes:

1. Minimizar la contaminación atmosférica vertida por fuentes fijas y móviles.
2. Minimizar la posibilidad de contaminación producto del ruido de la flotilla de vehículos del IDAC.
3. Preservar el medio ambiente, mediante la gestión y control del consumo excesivo de agua, energía eléctrica, tóner, cartucho y papel.
4. Clasificar y disponer adecuadamente los desechos.
5. Programa de manejo preventivo.
6. Inspeccionar las instalaciones físicas y condiciones de higiene y salubridad de los proveedores de alimentos del IDAC.
7. Mantener los registros de las Evaluaciones de Salud en referencia a la actividad laboral que realiza cada uno de los empleados del IDAC.
8. Proveer a todos los empleados de los Equipos de Protección Personal (EPP) requeridos para el desempeño de las tareas propias de sus cargos.
9. Lograr que los empleados del IDAC incorporen a su vida conductas tendentes a la seguridad y salud laboral.



### 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 Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica (SIAGA) 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 las oficinas de atención TAC o virtual utilizando el correo DTAC@idac.gov., 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 y virtual tienen un plazo de 1 a 5 días hábiles.

Para el caso de sugerencias recibidas, el Oficial de Atención Ciudadana digitalará la sugerencia en el sistema SIAGA/TAC (el sistema de atención del Departamento de Transparencia y Atención Ciudadana), 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.

##### 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.

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

Estas quejas y denuncias son remitidas directamente por el \*311 al TAC virtual, y son trabajadas igual que las quejas recibidas directamente por el TAC.

SOLICITUD	T. ESPERA
Quejas (presencial, virtual, y *311)	5 Días Hábiles
Quejas (buzones)	9 días Hábiles



### 3.2. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS

**S**i por alguna razón (justificada) un ciudadano/cliente se queja por un producto entregado fuera del plazo comprometido 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 elaborada por el TAC y

firmada por el Director General del IDAC, en un plazo no mayor de 10 días hábiles. Esta carta le ofrecerá 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

La Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas, ASCA, adscrita al Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) es la única Institución de Educación Superior especializada en programas de formación y entrenamiento aeronáutico en la República Dominicana, y es uno de los principales Centros de Capacitación de la Región. Posee programas dirigidos al personal de las diferentes instituciones reguladoras de aviación civil, empresas relacionadas a la actividad aeronáutica en general y a personas individuales que deseen incrementar sus conocimientos en la aviación. La misma ha recibido las siguientes certificaciones:

- El día 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 ASCA como Instituto Técnico de Educación Superior.
- ASCA fue Certificada como Miembro del Programa Trainair de la OACI el 4 de diciembre del 2009.
- En enero del 2011 se inició la docencia de la Carrera Técnico Superior Controlador de Tránsito Aéreo en Aeródromos.
- El 10 de octubre del 2011, la ASCA fue certificada bajo las Normas ISO 9001-2008 de Sistemas de Gestión de Calidad.
- El 15 de julio del 2012, ASCA fue certificada como Miembro Pleno del Programa TRAINAIR PLUS de la OACI.
- En enero del 2015, se inició la docencia de la Carrera Técnico Superior en Administración Aeronáutica.
- El 9 de febrero del 2015, la ASCA fue certificada como Centro Regional de Excelencia en Instrucción (RTCE) otorgada por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).



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



El Director General del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC), Dr. Alejandro Herrera, y el Director del Departamento Aeroportuario, (DA), Marino Antonio Collante Gómez, firmaron un acuerdo de cooperación e intercambio interinstitucional entre ambas entidades gubernamentales, en el que prima el apoyo mutuo en el fortalecimiento institucional y en la promoción del desarrollo del sector aeronáutico nacional. [17 /11/2015]



Visita de Melvin Cintrón, director de la Oficina Regional de la OACI, [12/09/2015]





El director de la Oficina Regional de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) para América del Norte, Central y el Caribe, Melvin Cintrón, describió los avances del país en materia de aviación civil como “preponderantes” en la región, calificando a República Dominicana como una nación que ya acompaña a las potencias más fuertes en la materia, y que no necesita asistencia. [12/09/2015]



Melvin Cintrón, director de la Oficina Regional de la OACI, durante su comparecencia ante el director general del IDAC, funcionarios de la institución e invitados especiales. [12/09/2015]





El Director General del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC), Dr. Alejandro Herrera y el Comandante General del Ejército de la República Dominicana (ERD), Mayor General José Eugenio Matos de la Cruz, firmaron un acuerdo de cooperación e intercambio interinstitucional que beneficiará a ambas instituciones, a sus miembros y al país. [4 /8/2015]



Convenio firmado por el Director General del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC), Dr. Alejandro Herrera y Michael Huerta, Administrador de la FAA, por medio del cual la Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (ASCA) de República Dominicana, con apoyo de la FAA, proveerá formación a inspectores del área de Vigilancia, enfocada en la gestión del riesgo y mejora continua de la seguridad operacional. [22/7/2015]





Nuevamente el Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) salió airoso al cumplir con las políticas, estándares y normas concebidos, los que se han interiorizado en el personal gerencial y de apoyo, en la más reciente auditoría de seguimiento realizada por expertas de la empresa SGS Panamá. [22/6/2015]



El IDAC y la misión de OACI imparten seminario sobre gestión de tránsito aéreo. [08 /07/2015]



El IDAC y el Consejo para el Cambio Climático firman un acuerdo de cooperación interinstitucional. [21/03/2015]





Asca de IDAC celebra V Graduación Técnico Superior Controlador Tránsito Aéreo, [9/7/2015]



El Director General del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC), Dr. Alejandro Herrera y Pablo Fernández García, presidente consejero de Servicios y Estudios para la Navegación Aérea y la Seguridad Aeronáutica, S.A. (SENASA), de España, firmaron un memorando de entendimiento, mediante el cual se hace el compromiso de impulsar proyectos comunes de desarrollo y actividades formativas con el desarrollo de estudios e intercambio de información docente, a través de la Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (ASCA) de República Dominicana. [20/10/2015]



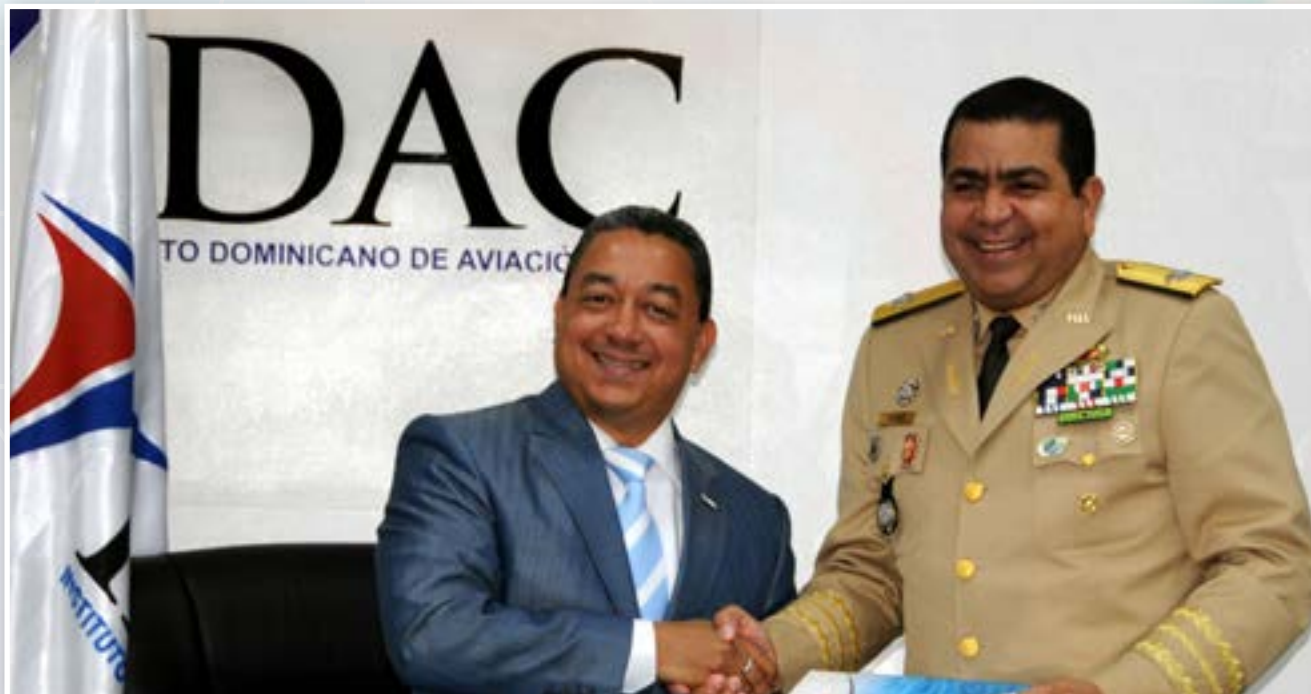


El Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) inauguró las áreas de apoyo del Centro de Control de Tránsito Aéreo, ubicado en el Complejo Aeronáutico Norge Botello, en la terminal de Las Américas. [Agosto 2014]





El Director General del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC), Dr. Alejandro Herrera y el director de la Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña (BNPHU), Diómedes Núñez Polanco, suscribieron un acuerdo de cooperación e intercambio, mediante el cual ambas instituciones se comprometen a trabajar, en base a un plan preestablecido, en la formación y capacitación de sus respectivos empleados, así como la utilización de sus instalaciones. [junio, 2014]



El Director General del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC), Dr. Alejandro Herrera y el ministro de Defensa, teniente general Máximo William Muñoz Delgado, suscribieron un acuerdo de cooperación interinstitucional entre ambas entidades, mediante el cual se comprometen, con la colaboración técnica y el apadrinamiento del IDAC, en el remozamiento de varios monumentos que son administrados por el cuerpo castrense, como forma de dar seguimiento a las políticas de Responsabilidad Social que han decidido reforzar para este año. [08/03/2016]





El IDAC obtuvo Medalla de Oro en el Premio Nacional a la Calidad, que otorga el Ministerio de la Administración Pública (MAP), como reconocimiento a su desempeño y a las buenas prácticas en la administración de una empresa del Estado. [17/1/2014]





El Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) y la Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (ASCA) celebraron la graduación de un grupo de 13 estudiantes haitianos de los "Cursos Básicos de Control de Tránsito Aéreo de Aeródromos y Control de Aproximación Área Procedimental", impartidos por profesores dominicanos durante un período de ocho meses. [25/11 2013]



Escogen a República Dominicana miembro del Consejo de la OACI. [2/10/2013]





[ República Dominicana es elegida como Miembro del Consejo de la Organización de Aviación Civil Internacional, OACI. [2/10/2013] ]



[ El Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) y la Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (ASCA) se unieron a una serie de instituciones nacionales e internacionales, a través del taller "Aeropuertos listos para desastres". [4 /03/2013] ]



## ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

**E**l IDAC, cada vez más consciente de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable, ético y transparente, ha declarado dentro de la política institucional el desarrollo de las actividades de Responsabilidad Social. El objetivo de este compromiso social es contribuir al desarrollo sostenible nacional y local, aportando en los cuatros (4) Ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo al año 2030:

1. Contribuir y aportar a un Estado social y Democrático de Derecho, con la promoción de la equidad, la convivencia pacífica, y el desarrollo nacional y local.
2. Postula la construcción de una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades.
3. La contribución a una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la calidad y ambientalmente sostenible.
4. Propone una sociedad con cultura de producción

y consumo sostenibles, que gestiona con equidad y eficacia los riesgos y la protección del medio ambiente y los recursos naturales, y promueve una adecuada adaptación al cambio climático.

Este compromiso social está articulado con la Estrategia Nacional de Desarrollo (Ley 1-12 END 2030), el Plan Plurianual del Poder Ejecutivo 2013-2016, compromisos del Estado Dominicano con las Naciones Unidas; y los diecisiete (17) Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 2030), tomando en cuenta la gestión de los impactos que generen las actividades de la Institución y sobre los “stakeholders” ó grupos de Interés, aportando a estos con la ejecución de programas, acciones e iniciativas. El IDAC ha priorizado tres materias fundamentales sobre las cuales actuar: Medio Ambiente, Prácticas Laborales y Atención a las Comunidades.

Entre las principales actividades ejecutadas por el IDAC podemos resaltar las siguientes:



[ IDAC se une al Plan Nacional Quisqueya Empieza Contigo, mediante acuerdo con la DIGEPEP. [7/8/2015] ]





Jornada de tipificación sanguínea y control de presión arterial en el IDAC – Cruz Roja Dominicana. [ 2015 ]



Charla sobre sensibilización de género programa Él por Ella “He for She”: Programa dirigido por la Vicepresidencia de la República y ONU-MUJERES Datos. [ 2015 ]





[ Charlas "Lactancia Materna, un Triunfo para Toda la Vida". Edif. Norge Botello- ASCA y la Sede Central (San Carlos). [ 2015] ]



[ Octubre, Mes de la Forestación. [ 2015] ]





Limpezas de Playas, Costas y Ríos. Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. [2015]



IDAC y el Despacho de la Primera Dama desarrollan jornada contra el cáncer de mama . [2015]





El IDAC, junto al Ministerio de la Mujer, imparten charlas “Derechos y deberes de la Mujer” y “Mujeres Emprendedoras 2014”  
INFOTEP imparte charla en el Día Internacional de la Mujer. [2014]



Proyecto “Lechetón” - Club Activo 20-30 Santo Domingo. [2014]





Reconocimiento al personal del IDAC y a estudiantes del Liceo Estados Unidos de América por el apoyo al Censo San Carlos- 20 de febrero de 2014 en el Liceo Estados Unidos de América. [2014]



El Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) y las autoridades del distrito municipal La Caleta, ubicado en el municipio Boca Chica, coordinan la planificación de programas de apoyo para esta comunidad para ampliar los programas educativos, médicos y medioambientales que realiza esta institución como parte de su capítulo de responsabilidad social. [2014]





El IDAC participa en Jornada Nacional de Reforestación. [2014]



El IDAC y la ASCA se unen a campaña en lucha a la No Violencia contra la Mujer. [2014]



Graduación de personas en Boca Chica y La Caleta, Plan Nacional de "Alfabetización Quisqueya Aprende Contigo". [2014]

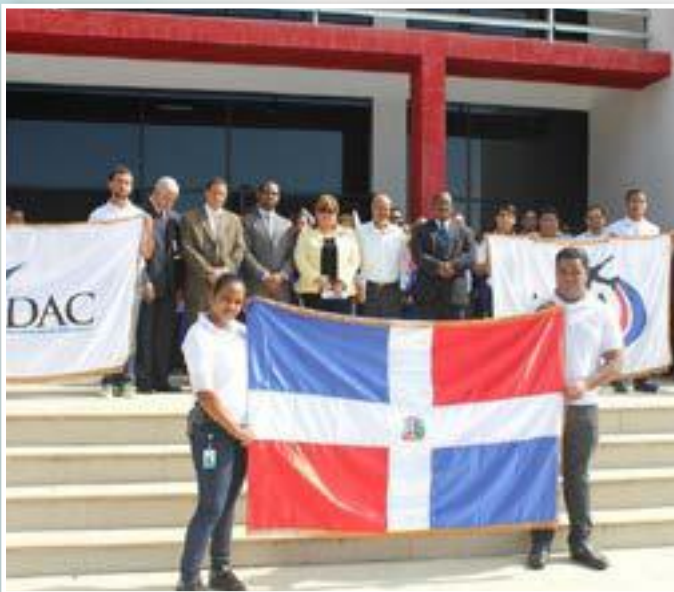


Compartir Navideño Diciembre 2014 Parroquia Don Bosco con los ancianos de las comunidades aledañas. [2014]





Bazares Itinerantes, el IDAC colaborando con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) . [2013]



Actividad conmemorativa por el Bicentenario del Patricio Juan Pablo Duarte. [2013]



Vacunación a Empleados y Vecinos Sector San Carlos y Don Bosco. [2013]





## 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 de 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



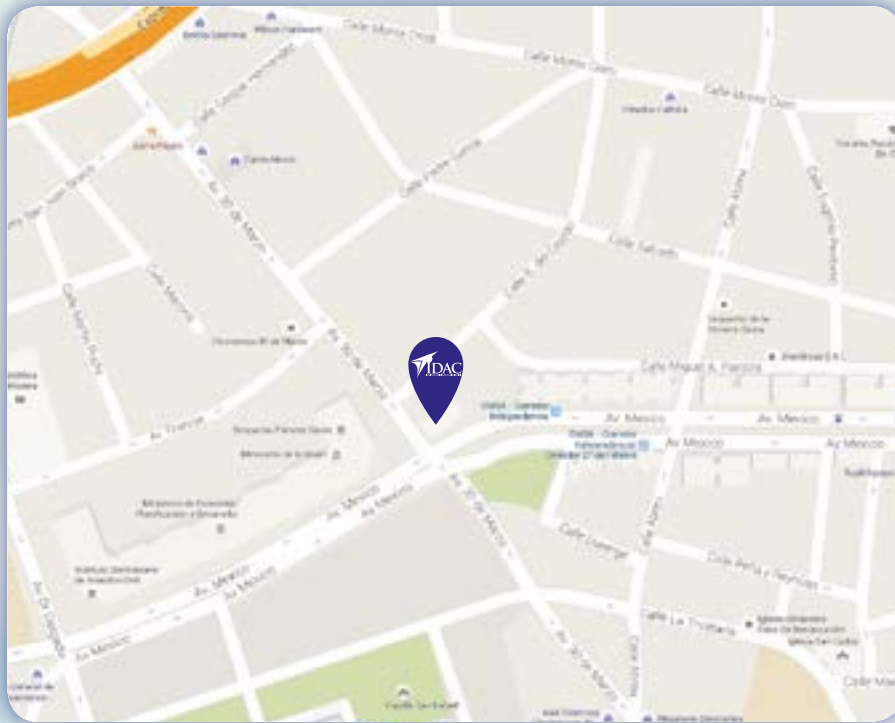
### 4.3. IDENTIFICACIÓN Y FORMA DE CONTACTO CON EL ÁREA DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

DEPARTAMENTO RESPONSABLE DE LA CARTA DE COMPROMISO AL CIUDADANO:	
Departamento de Gestión Integral, Dirección de Planificación y Desarrollo.	
DIRECCIÓN:	
Av. Prolongación ruta 66, Edif. Sede Navegación Área de Control de Vuelo "Norge Botello", Aeropuerto Internacional de Las Américas.	
TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO:
809-274-4322 ext. 2045-2205-2087	cartacompromiso@idac.gov.do
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	

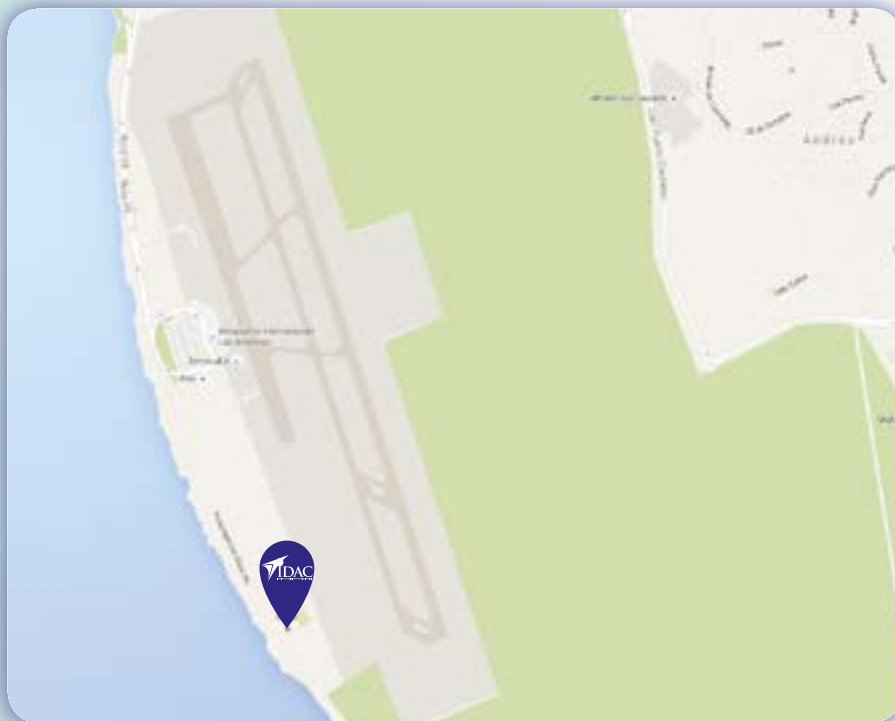


#### 4.4. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE HACIA LA INSTITUCIÓN



##### OFICINAS PRINCIPALES ✓

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



##### SEDE DE NAVEGACIÓN AÉREA ✓

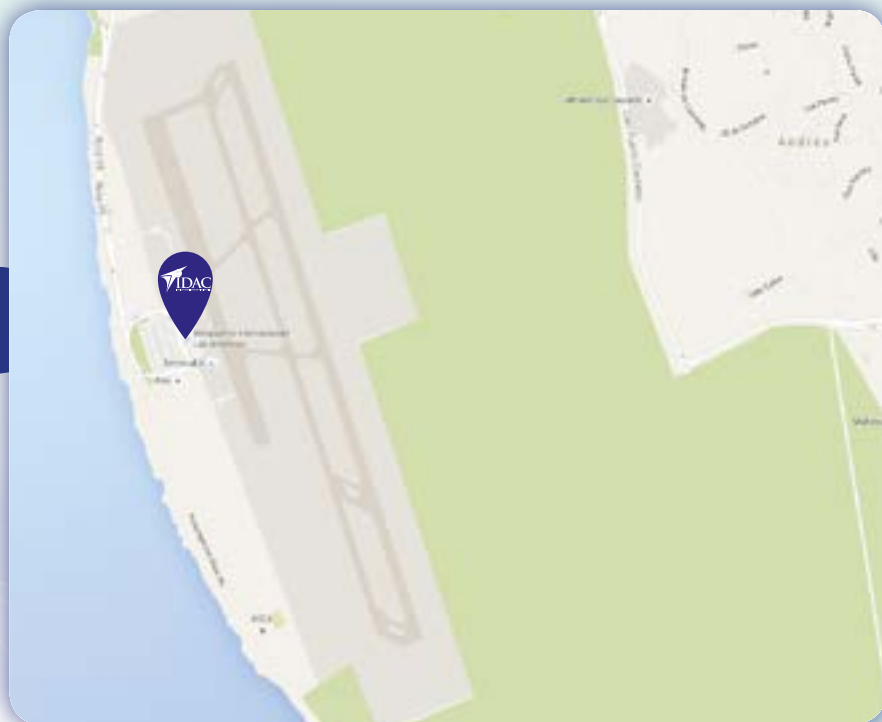
Av. Prolongación Ruta 66, Edificio  
Norge Botello, Punta Caucedo,  
Santo Domingo Este



**AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS-JFPG (Santo Domingo)**



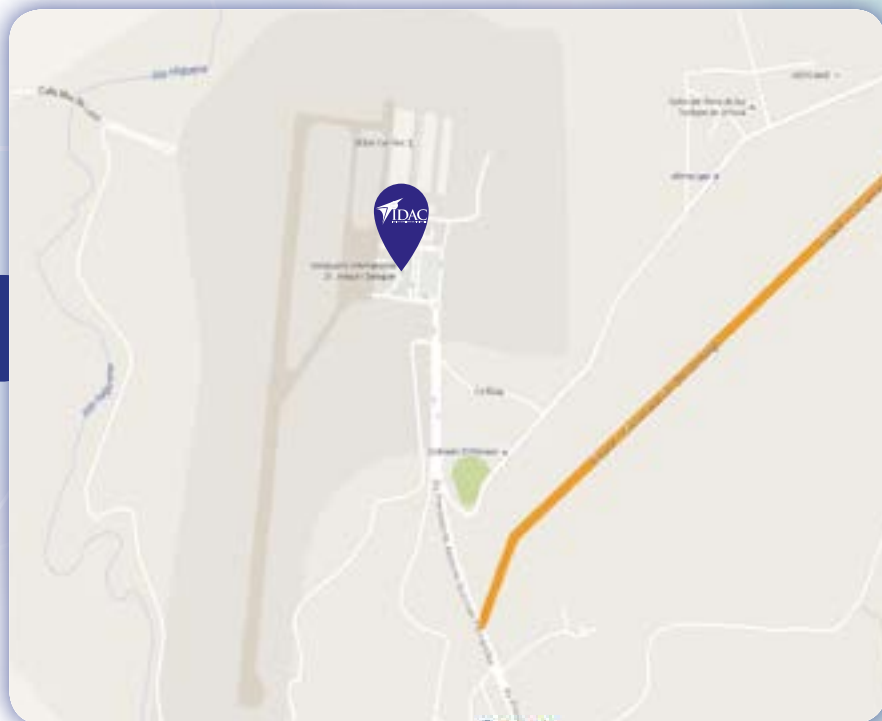
Ruta 66, Punta Caucedo, Santo Domingo Este

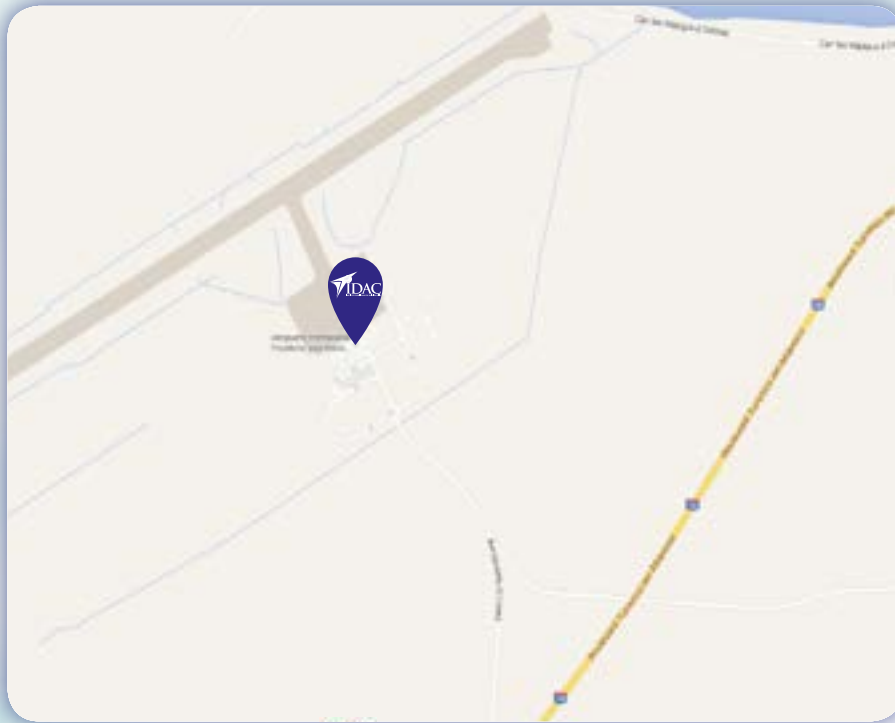


**AEROPUERTO INTERNACIONAL LA ISABELA DR. JOAQUÍN BALAGUER (Santo Domingo)**



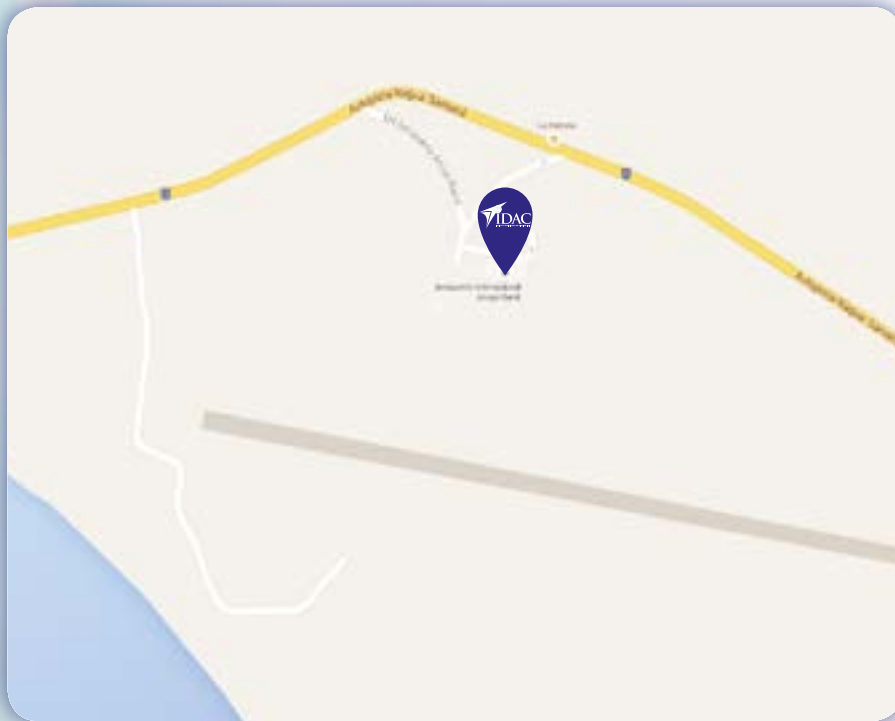
Avenida Antonio Guzmán Fernández, Santo Domingo Norte, Comunidad El Higüero





**AEROPUERTO INTERNACIONAL  
JUAN BOSCH-EI CATEY (AZS)** ✓  
(Samaná)

Carretera Sánchez-Nagua  
Kilómetro 23, El Catey,  
Samaná



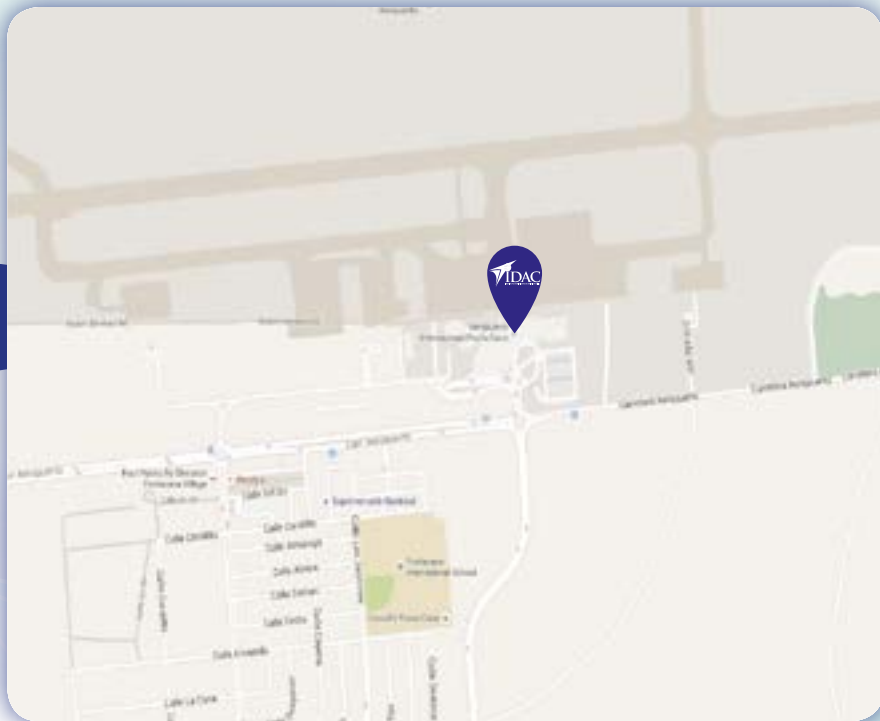
**AEROPUERTO INTERNACIONAL  
ARROYO BARRIL (SAMANÁ)** ✓

Carretera Sánchez-Nagua  
Kilómetro 23, El Catey,  
Samaná



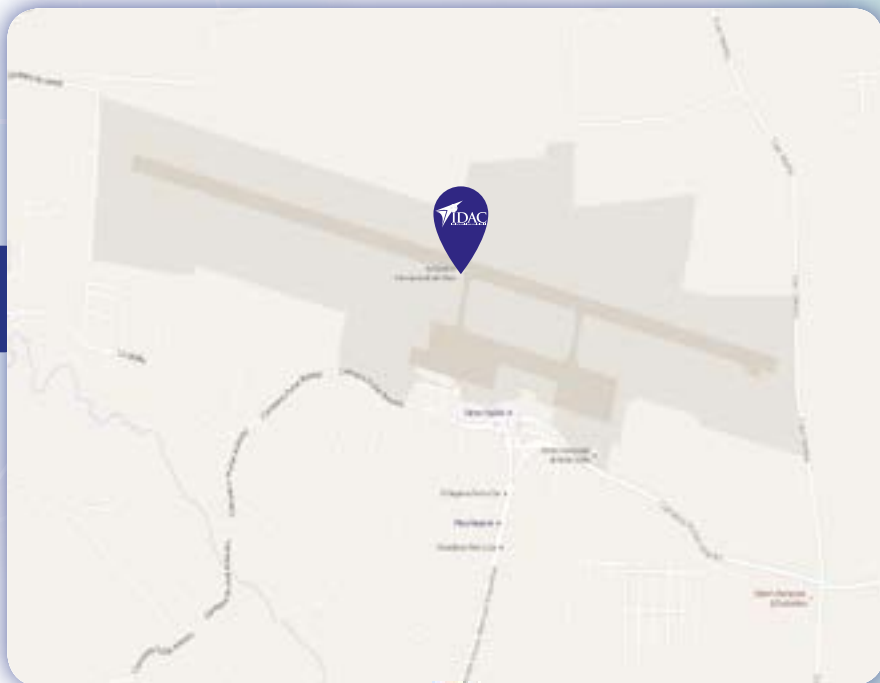
**AEROPUERTO INTERNACIONAL  
PUNTA CANA  
(La Altagracia)**

Carretera Higüey-Punta Cana



**AEROPUERTO  
INTERNACIONAL DEL CIBAO  
(Santiago)**

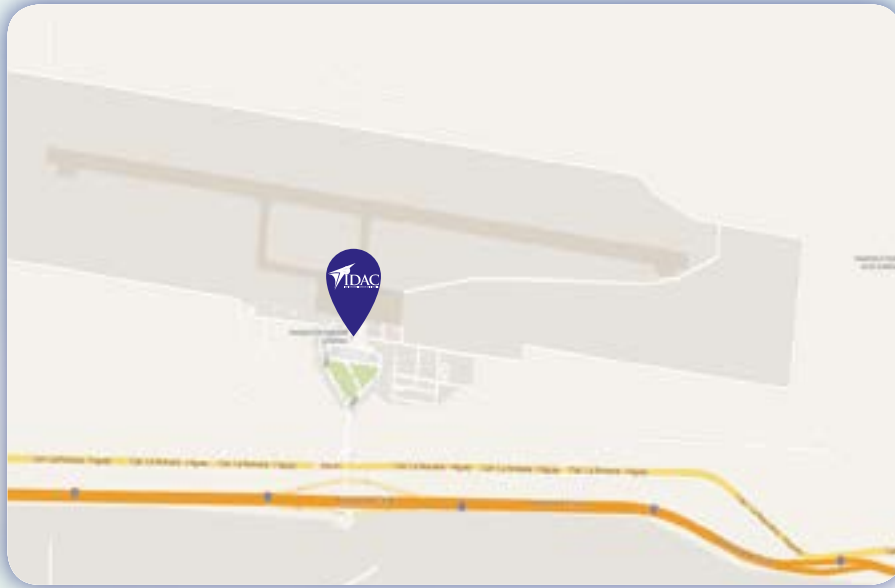
Calle Virgilio Espailat,  
Uberal, Santiago



## UBICACIÓN DE LOS PRINCIPALES AEROPUERTOS EN LA REPÚBLICA DOMINICANA

1. Aeropuerto Internacional Gregorio Luperón, PUERTO PLATA
2. Aeropuerto Internacional del Cibao, SANTIAGO
3. Aeropuerto Internacional María Montés, BARAHONA
4. Aeropuerto Internacional La Isabela-Dr. Joaquín Balaguer, HIGÜERO
5. Aeropuerto Internacional de Las Américas, JFJG, AILA
6. Aeropuerto Internacional de La Romana, ROMANA
7. Aeropuerto Internacional Punta Cana, PUNTA CANA
8. Aeropuerto Arroyo Barril, ARROYO BARRIL
9. Aeropuerto Internacional Presidente Juan Bosch, CATEY

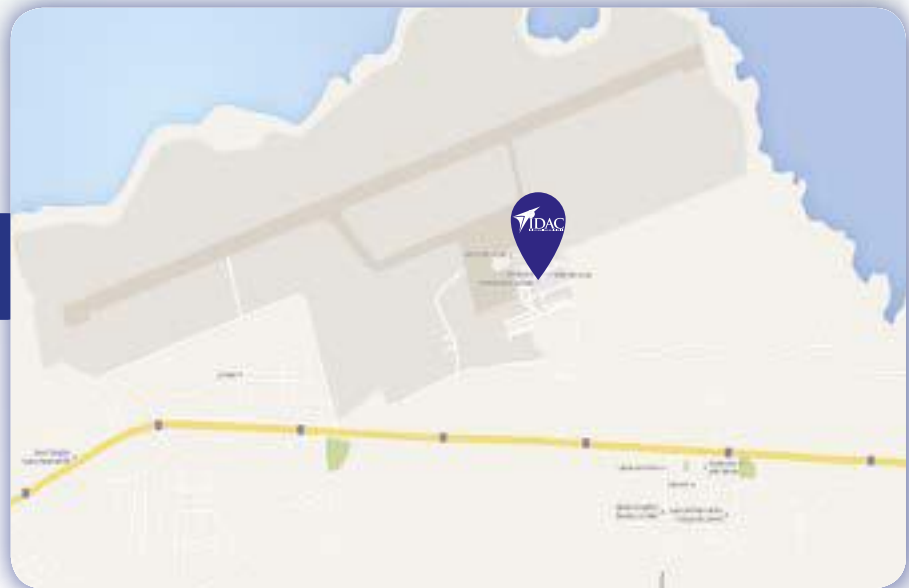




**AEROPUERTO INTERNACIONAL LA ROMANA**



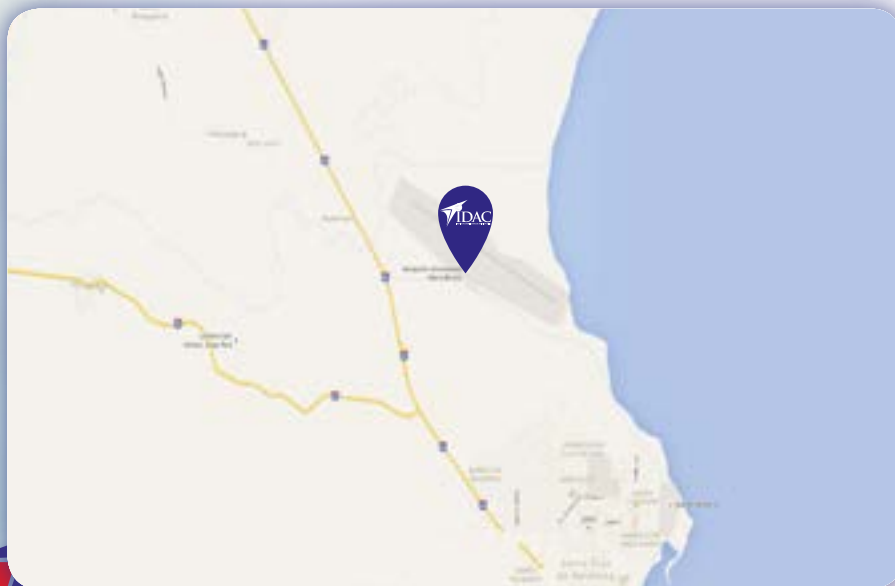
Carretera Romana Higüey  
Kilómetro 8, La Romana



**AEROPUERTO INTERNACIONAL GREGORIO LUPERÓN (Puerto Plata)**



Carretera Puerto Plata-Sosúa  
Kilómetro 15, Puerto Plata



**AEROPUERTO INTERNACIONAL MARÍA MONTEZ (Barahona)**



Autopista Casandra Damirón  
Kilómetro 41/2, Barahona

## GLOSARIO

- **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 fitosanitaria 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 operacional 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 documento 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.
- **GRUPOS 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 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 el 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, sea colectiva o no, pública o privada, 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.
- **REPORTE DE EVALUACIONES:** Corresponde a un informe con calificaciones que da 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.
- **SARP (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.

**DRRNA:** Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves

**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.

**FM:** 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 Ambiente.

**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.

**SARP:** 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.