



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

INSTITUTO DOMINICANO DE AVIACIÓN CIVIL (IDAC)

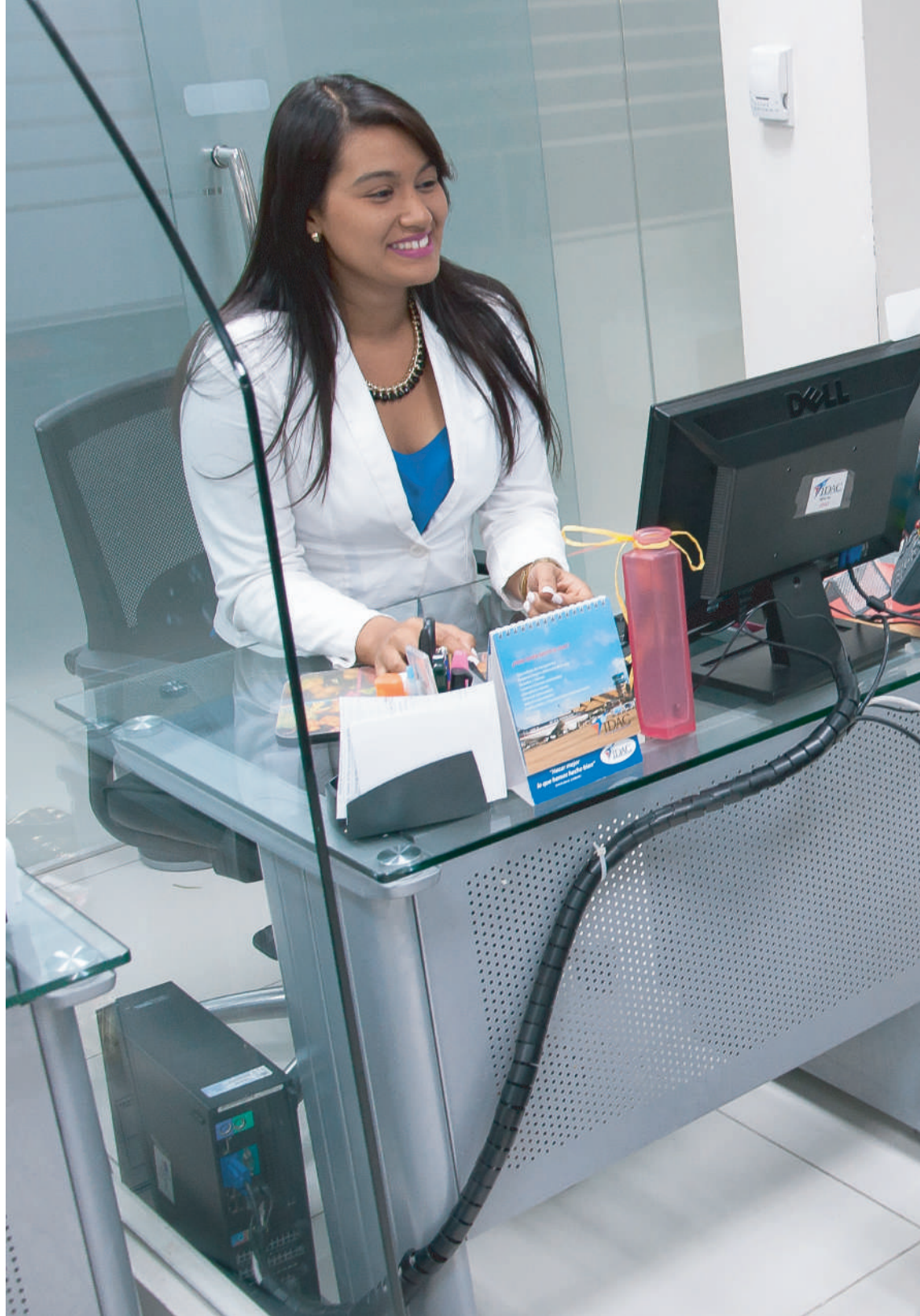
"POR LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL"



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



- **PARTICIPANTES:**
Dirección General, Direcciones de Áreas, Áreas de Calidad, Departamento de Gestión Integral y Dueños de Procesos
- **ASESORÍA:**
Ministerio de Administración Pública (MAP)
- **COORDINACIÓN:**
Licda. Rosa Moquete
Enc. Departamento de Gestión Integral
Dirección de Planificación y Desarrollo
- **REVISIÓN:**
Ing. Betty Castaing
Directora de Planificación y Desarrollo
- **CORRECCIÓN DE ESTILO:**
Víctor Antonio Gómez
- **REVISIÓN FINAL:**
Dr. Alejandro Herrera Rodríguez
Director General del IDAC
- **DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN:**
New Image Group
- **VERSIÓN:**
Tercera Versión 2019
- **FECHA DE PUBLICACIÓN**
Junio del 2019
- **DISTRIBUCIÓN GRATUITA**











CONTENIDO

Prologo	5
1. Información de Carácter General y Legal	7
1.1. Datos identificativos y fines de la institución	7
1.2. Normativa Reguladora de cada uno de los servicios que se prestan	14
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	36
1.6. Formas de comunicación/ participación ciudadana.	38
2. Compromisos de Calidad Ofrecidos	40
2.1. Atributos de calidad para los servicios que se prestan	41
2.2. Compromisos de calidad	42
2.3. Compromisos de Mejora	43
2.4. Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género	45
2.5. Sistemas Normalizados de Gestión de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales	46
3. Quejas, sugerencias y medidas de subsanación	48
3.1. Formas de presentación de quejas y sugerencias	48
3.2. Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos asumidos	49
4. Información Complementaria	50
4.1. Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios	50
Actividades de Responsabilidad Social	51
4.2. Datos de Contacto.	52
4.3. Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso	54
4.4. Medios de acceso y transporte hacia la institución.	57



Prologo

El Instituto Dominicano de Aviación Civil, IDAC, se complace en presentar a los Usuarios/Ciudadanos la tercera versión de su “Carta Compromiso al Ciudadano”. Con esta entrega, reiteramos nuestra disposición permanente a favor de la mejora continua, siempre en interés de brindar servicios de calidad, en tiempo oportuno, bajo estrictos parámetros de eficiencia y transparencia.

Esta Carta Compromiso de la Autoridad Aeronáutica de la República Dominicana cumple con el objetivo primordial de mantener la cercanía con nuestros usuarios, facilitando el conocimiento institucional y la accesibilidad a todos y cada uno de los múltiples y variados servicios que brindamos en una entidad que, como el IDAC, está marcada por la multi-localidad de sus oficinas técnicas y administrativas.

La finalidad última y primera de todo lo que hacemos, así como la razón por la que existimos, reside y se enfoca hacia el usuario-cliente-ciudadano, que en esta era digital cuenta con recursos e instrumentos que lo hacen más exigente y demandante de los buenos servicios por parte de las entidades, tanto públicas como privadas, obligadas a girar hacia objetivos que les permitan alcanzar desempeños caracterizados por la excelencia.

Ya no se trata solo de sistematizar y presentar de forma ordenada los requisitos, modalidades, formas de acceso, horarios al público, base legal, deberes y derechos de los ciudadanos, en fin, el compromiso asumido de cara a la ciudadanía.

También nos empeñamos en proporcionar a nuestros usuarios un servicio fácil, rápido e inclusivo, para lo cual disponemos el 95.5% de los servicios en forma virtual, a través del portal web institucional: <http://www.idac.gob.do>, certificado bajo la norma NORTIC A2. Además, ampliamos nuestra ventana única al público, ahora con Centros de Atención Ciudadana en los aeropuertos internacionales de Santiago y el



Dr. Joaquín Balaguer, en El Higüero, así como en las oficinas de la 30 de marzo y el Edificio Norge Botello, sede de las direcciones técnicas.

Agregamos la profesionalidad y competencia de nuestro personal, altamente capacitado y articulado para dar servicio en una infraestructura tecnológica de última generación, con la cual también cumplimos cabalmente con nuestra labor misional de garantizar la seguridad operacional de la aviación civil en la República Dominicana.

Tenemos un gran trayecto recorrido en pos de la excelencia, en base a cumplir con normativas, requerimientos y lineamientos, nacionales e internacionales, y sustentado a la fecha, bajo las certificaciones en las Normas ISO 9001:2015 de Gestión de la Calidad; ISO 14001:2015 de Gestión Medioambiental y OHSAS 18001:2007 de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional; llevando además las buenas prácticas de las Normas ISO 27001:2013 sobre Gestión de Seguridad de la Información y de la Norma 26000 sobre Responsabilidad Social.

La consolidación institucional, el desarrollo integral, y el gran avance organizacional experimentado por el IDAC, se evidencia en una multiplicidad de reconocimientos que van desde la obtención de galardones por Prácticas Promisorias en el 2008, cuando hacíamos pininos en la gestión de calidad, pasando por la obtención de Premios de Plata, de Oro y luego el Gran Premio Nacional a la Calidad 2016, que otorga el Ministerio de Administración Pública de la República Dominicana.

Continuamos con premios recibidos en categoría “Por la Producción Más Limpia 2017”, que nos otorgó el Ministerio de Medio Ambiente; hasta llegar a ser la primera institución de la República Dominicana ganadora del Reconocimiento Oro del Premio Iberoamericano a la Calidad, en su edición del año 2018, con el cual llenamos de orgullo a nuestro país, que le fue entregado a nuestro Instituto en el marco de la reciente Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, celebrada en Antigua, Guatemala.

En la presente versión de la Carta Compromiso hemos incluido los servicios de capacitación técnica de nuestra Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (ASCA), certificada por el Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología como Instituto Técnico de Estudios Superiores, que es, además, centro de entrenamiento regional aliado a la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), así como centro de capacitación y entrenamiento aeronáutico TRAINAIR PLUS y centro regional de excelencia en instrucción, certificado por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

Una vez más, enarbolamos la bandera del compromiso institucional de todo nuestro personal, tomando como prioridad la satisfacción de nuestros usuarios/ciudadanos, optimizando la prestación de nuestros servicios, manteniéndonos como referente inspirador de las mejores prácticas en la cultura de calidad para las demás instituciones hermanas del Estado dominicano y demostrando que desde nuestra Administración Pública sí es posible servir con la profesionalidad, la transparencia y la integridad que merecen nuestros conciudadanos de la República Dominicana.


Dr. Alejandro Herrera Rodríguez
Director General del IDAC

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

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

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

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

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

d) Adoptar cualquier medida que sea necesaria para garantizar la seguridad operacional en la Aviación Civil, de conformidad con las normas, métodos y prácticas recomendadas en los Anexos al Convenio de Chicago;

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

f) La dirección técnica de los servicios destinados a las ayudas y protección a la navegación aérea de todos los aeropuertos y aeródromos públicos y privados;

g) Ofrecer, vigilar y fiscalizar los servicios de control de tránsito aéreo y asegurarse que éstos se realizan con el nivel óptimo de seguridad según los estándares de la OACI;

h) Elaborar, dictar, publicar y enmendar los reglamentos de su competencia, de conformidad con la ley y las normas y métodos recomendados en los Anexos;

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 y proveer servicios de navegación aérea para la actividad aeronáutica en la República Dominicana, promoviendo el desarrollo sostenible de la aviación civil y asegurando la seguridad operacional.

VISIÓN

Mantener el liderazgo regional como gestor de la seguridad operacional, basado en modelos de alta eficiencia y desarrollo sostenible para mejorar la calidad y competitividad de la infraestructura y servicios de transporte aéreo en la República Dominicana.





VALORES

Profesionalidad: Comprometido, con capacidad demostrada, competente con su trabajo. Lo hace con calidad, equidad y ética.

Integridad: Comprende un conjunto de valores morales y éticos como la honradez, honestidad, respeto por sí mismo y los demás, control emocional, lealtad, pulcritud, congruencia y firmeza en sus acciones. Es alguien confiable e incorruptible.

Transparencia: Es el mecanismo mediante el cual se garantiza el cumplimiento de la accesibilidad de la información sincera, clara, objetiva y correspondiente a la realidad de cara a las partes interesadas previniendo los actos de corrupción.

Disciplina: Se rige responsablemente por las normas y estatutos y su constancia genera un resultado que cumple con las expectativas de las partes interesadas.

Enfoque al cliente: Concepto de trabajo en equipo que comprende a toda la organización sobre la forma de atender a todas las partes interesadas. Para ello, requiere una actitud de apertura y adaptabilidad que permita permear la gestión del cambio cultural en torno al servicio.

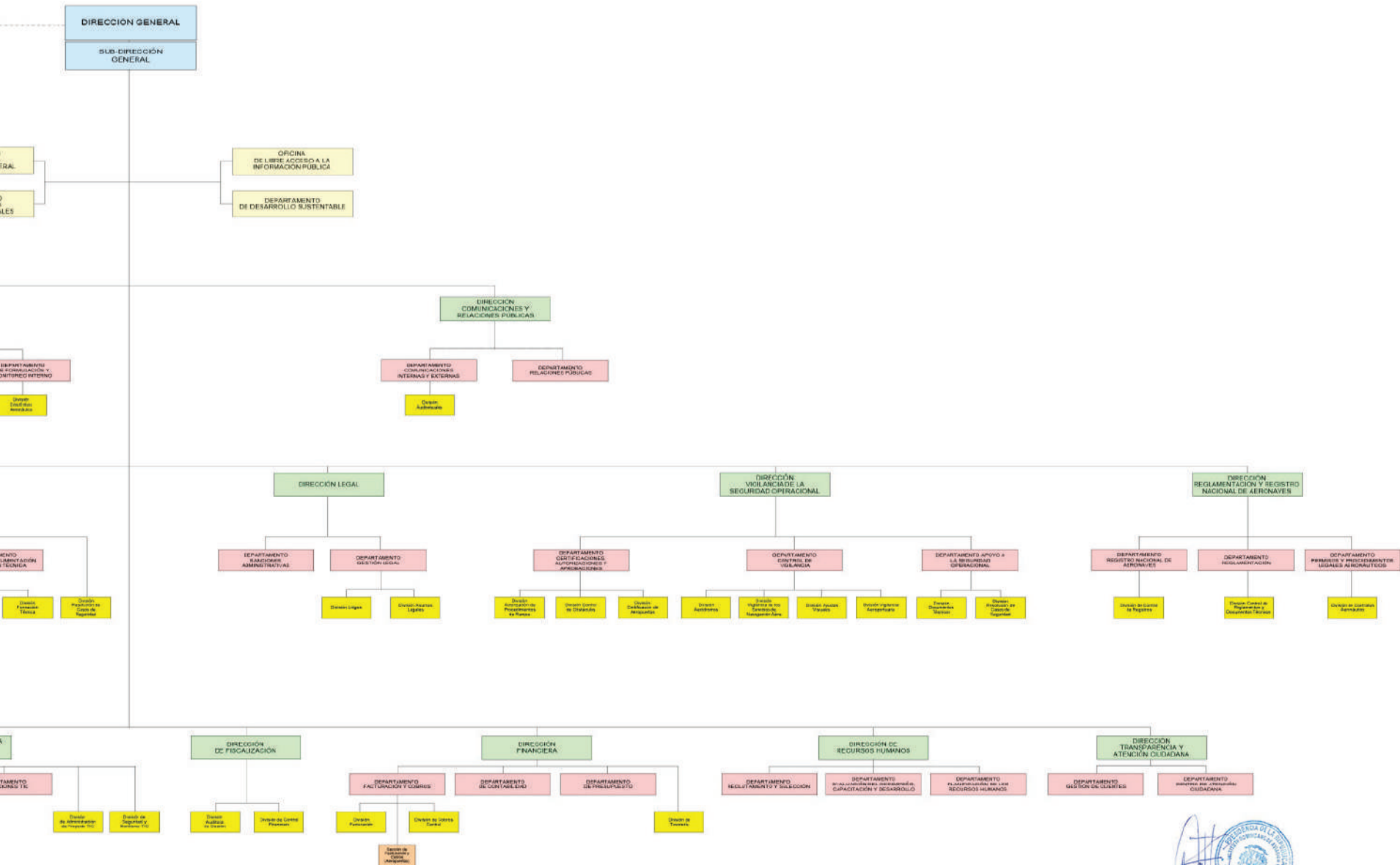
Lealtad y compromiso institucional: Sentimiento de pertenencia, celo, respeto, fidelidad a los principios y compromisos adquiridos con la Institución.

POLÍTICA Y COMPROMISOS

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

Nuestros compromisos son:

- El cumplimiento con la normativa legal aplicable.
- La gestión efectiva de la Reglamentación, Certificación y Vigilancia de la actividad aeronáutica, así como la provisión eficaz de los Servicios de Navegación Aérea.
- La promoción de la cultura positiva de seguridad operacional.
- La prevención de los accidentes, las lesiones, las enfermedades profesionales y la contaminación, y el mejoramiento continuo del buen desempeño de la seguridad y salud ocupacional.
- La protección del medio ambiente, el uso responsable de los recursos naturales y sus derivados y el mejoramiento continuo del buen desempeño ambiental.
- El mejoramiento continuo de sistema de gestión de la calidad.
- La gestión de riesgos y vulnerabilidades que puedan afectar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y su mejora continua.
- El desarrollo de nuestras actividades en el marco de la responsabilidad social.
- La promoción de un ambiente de trabajo que favorezca la equidad de género.
- La formación y capacitación continua del recurso humano para contribuir a la seguridad operacional de la aviación civil.
- El fomento y desarrollo de la competitividad de la actividad aeronáutica.




Dr. Alejandro Herrera Rodríguez
Director General



Foto: Colas de Punta Cana tomada por el sr. Francis Castellanos



LEY DE AVIACIÓN CIVIL DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

NO. 491-06



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

En diciembre del 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 basa 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 1 Definiciones y abreviaturas
- RAD 2 Reglamento del Aire
- RAD 3 Servicio Meteorológico para la Navegación Aérea Internacional
- RAD 4 Cartas Aeronáuticas
- RAD 5 Unidades de medidas que se emplearán en las Operaciones Aéreas y Terrestres
- RAD 10 Telecomunicaciones Aeronáuticas
- RAD 11 Servicios de Tránsito Aéreo
- RAD 12 Búsqueda y Salvamento



RAD 14 Diseño y Operaciones de Aeronaves

RAD 15 Servicios de Información Aeronáutica

RAD 18 Transporte sin Riesgo de Mercancías Peligrosas por vía Aérea

RAD 19 Certificación de Aeródromos

RAD 20 Sanciones Administrativas

RAD 21 Procedimiento para la Aceptación de Productos, Partes y Protección al Medioambiente en la Aviación.

RAD 22 Emisión y Enmienda de RAD, Reglamentos y Manuales y Otros Documentos Técnicos

RAD 23 Estándares de Aeronavegabilidad: Aviones Categoría Normal Utilitarios y Commuter

RAD 24 Servicios de Asistencia en Tierra a Aeronaves

RAD 25 Estándares de Aeronavegabilidad: Aviones Categoría Transporte

RAD 27 Estándares de Aeronavegabilidad: De Alas Rotativas Categoría Normal

RAD 29 Estándares de Aeronavegabilidad: Aeronaves Alas Rotativas Categoría Transporte

RAD 33 Estándares de Aeronavegabilidad: Motores de Aeronaves

RAD 34 Emisiones de los Motores de las Aeronaves

RAD 35 Estándares de Aeronavegabilidad: Hélices de Aeronaves

RAD 36 Ruidos de las Aeronaves

RAD 39 Directiva de Aeronavegabilidad (DA)

RAD 43 Mantenimiento, Mantenimiento Preventivo, Reconstrucción y Alteraciones

RAD 45 Identificación de Producto, Marca de Nacionalidad y Matrícula de Aeronave

RAD 47 Registro Nacional de Aeronaves

RAD 49 Reglamento de Seguros para Operaciones Nacionales

RAD 61 Licencia y Certificado: Pilotos, Instructores de Vuelos e Instructores de Teoría Aeronáutica

RAD 63 Licencia de Tripulantes de Vuelo, excepto Piloto

RAD 65 Licencia y Habilitaciones para el personal que no pertenezca a la Tripulación

RAD 67 Disposiciones Médicas Aplicables al Otorgamiento de Certificado

RAD 91 Reglas Generales de Operación y Vuelo

RAD 101 Globos Fijos, Cometa (Chichiguas) y Globos Libres no Tripulados

RAD 103 Vehículos Ultralivianos

RAD 105 Paracaidismo

RAD 110 Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional

RAD 117 Limitaciones de tiempo de vuelo, período de servicio de vuelo, y requerimiento de descanso para tripulación de vuelo

RAD 119 Certificación: Operadores de Transporte Aéreo y Comercial

RAD 101 Globos Fijos, Cometa (Chichiguas) y Globos Libres no Tripulados



RAD 103 Vehículos Ultralivianos

RAD 105 Paracaidismo

RAD 110 Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional

RAD 117 Limitaciones de tiempo de vuelo, período de servicio de vuelo, y requerimiento de descanso para tripulación de vuelo

RAD 119 Certificación: Operadores de Transporte Aéreo y Comercial

RAD 121 Requisitos de Operación: Operaciones de Transporte Interno Internaciones, Regulares y No Regulares

RAD 129 Operadores Aéreos Extranjeros y Transportistas Extranjeros operando aeronaves de Registro Nacional

RAD 133 Operación de Helicópteros con Carga Externa

RAD 135 Requisitos de Operación: Operación Comercial, Interna e Internacional

RAD 137 Certificado para Operación de Trabajo Aéreo

RAD 141 Escuela de Formación de Pilotos

RAD 142 Centros de Entrenamiento

RAD 143 Instructores en Tierra

RAD 145 Taller de Mantenimiento Aeronáutico

RAD 147 Escuela para Técnicos de Mantenimiento de Aeronaves



En cuanto a la Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (ASCA), esta se rige por la Ley de Educación Superior Ciencia y Tecnología 139-01 y sus reglamentos de aplicación; por las disposiciones del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) y por las demás leyes, decretos y reglamentos que le sean aplicables a su quehacer, así como por su estatuto orgánico, sus reglamentos y resoluciones. Está destinado a formar y capacitar recursos humanos calificados para la prestación de servicios en el sector aeronáutico.

LEYES:

- Ley de Educación Superior Ciencia y Tecnología 139-01.
- Reglamentos

REGLAMENTOS EXTERNOS:

- Reglamento de Instituciones del Nivel Técnico Superior, MESCyT
- Reglamento de las Instituciones de Educación Superior (IES), MESCyT
- Reglamento de Evaluación de las Bibliotecas de las IES, MESCyT
- Reglamento de Evaluación de la Calidad de las Instituciones de Educación Superior

REGLAMENTOS INTERNOS:

- Estatuto Orgánico
- Reglamento Académico
- Reglamento Estudiantil
- Reglamento de Admisiones
- Reglamento de Registro
- Reglamento de Personal Docente
- Reglamento de Investigación, Desarrollo e Innovación
- Reglamento de Biblioteca

- Reglamento de Servicios Estudiantiles
- Reglamento de Laboratorio y Simuladores
- Reglamento de Educación Continuada





1.3. MAPA DE PRODUCCIÓN DEL IDAC

OBJETIVO	MACROPROCESOS	PROCESO	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIO
Fortalecer la capacidad del Estado para gestionar los riesgos asociados a la aviación a un nivel aceptable de rendimiento en materia de seguridad operacional e identificar, actualizar y darle cumplimiento a las normas y estándares aplicables tanto nacional como internacional.	Gestión de las Certificaciones.	DNV-AIR-001 Certificación de Aeronaves.	Expedición del Certificado de Aeronavegabilidad Estándar o Especial.	Aviación General, Operadores Aéreos Nacionales y Operadores Aéreos Extranjeros.
			Permiso Especial de Vuelo.	
			Expedición del Certificado de Homologación Acústica.	
			Expedición de Licencia de Estación Radiotelefónica.	
		DNV-AIR-002 Certificado tipo.	Aceptación de Certificado Tipo.	
		DNV-AIR-003 Expedición del 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 Escuela para Técnicos de Mantenimiento de Aeronaves, RAD 147.	
		DNV-AIR-005 Expedición de Reemplazo y Renovación de Documentos/Certificados de Aeronavegabilidad.	Expedición de Reemplazo/Renovación de Certificados de Aeronavegabilidad.	
		DNV-AIR-006 Reparación Mayor y Modificación de Importancia (Estructura, Motor, Hélice y Accesorios).	Aprobación de Reparación Mayor y Modificación de Importancia (Estructura, Motor, Hélice y Accesorios).	



OBJETIVO	MACROPROCESOS	PROCESO	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIO
Fortalecer la capacidad del Estado para gestionar los riesgos asociados a la aviación a un nivel aceptable de rendimiento en materia de seguridad operacional e identificar, actualizar y darle cumplimiento a las normas y estándares aplicables tanto nacional como internacional.	Gestión de las Certificaciones.	DNV-OPS-001, Certificación de Líneas Aéreas.	Expedición del Certificado de Operador Aéreo, RAD 121.	Operadores y Operadores Aéreos.
			Expedición del Certificado de Operador Aéreo, RAD 135.	
			Enmienda a las Especificaciones de Operaciones (EsOps) a los Certificados de Operador Aéreo (AOC).	
			Reconocimiento de Certificado de Operador Aéreo Extranjero, RAD 129.	
		DNV-OPS-002, Expedición de otras Certificaciones.	Expedición del Certificado de Escuela para Formación de Pilotos, RAD 141.	
			Expedición del Certificado para Operaciones de Trabajos Aéreos RAD 137	
			Expedición Certificado Centros de Entrenamiento, RAD 142.	
			Enmienda de las Especificaciones de Operaciones (EsOps) de Trabajos Aéreos (RAD 137).	
			Autorización para Operaciones RVSM.	
		DNV-OPS-004, Autorizaciones y/o Permisos.	Autorizaciones y/o Permisos de: show aéreo, paracaidismo, aeromodelismo, paracaídas adheridos a bote (parasailing), globos fijos y no tripulados, cometas (chichiguas), fuegos artificiales, fly-in, Operaciones de Aeronaves Pilotadas a Distancia (RPAS/Drones).	Operadores y Operadores Aéreos.
		DNV-OPS-005 Registro de RPAS/Drones.	Tarjeta de Registro de RPAS/Drones.	Operador/Usuarios
		DNV-DLA-002, Expedición de Licencias Aeronáuticas.	Expedición de Convalidación, Conversión de Licencias, Autorización de Permiso Especial para el Piloto y Habilitación Adicional Obtenida en el Extranjero.	Personal Aeronáutico



OBJETIVO	MACROPROCESOS	PROCESO	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIO
Fortalecer la capacidad del Estado para gestionar los riesgos asociados a la aviación a un nivel aceptable de rendimiento en materia de seguridad operacional e identificar, actualizar y darle cumplimiento a las normas y estándares aplicables tanto nacional como internacional.	Gestión de las Certificaciones.	DNV-DLA-003, Renovación o Reemplazo de Licencias o Certificados.	Renovación de Licencia o Certificado para Instructor de Vuelo Autorizado (IVA).	Personal Aeronáutico
			Reemplazo o Renovación de Licencias o Certificados.	
		DNV-DLA-004, Expedición, Renovación de Competencia Lingüística.	Expedición o Renovación de la Competencia Lingüística.	
		DNV-DLA-005-Expedición, Renovación y Reemplazos de Certificados Médicos.	Certificado Médico del Personal Aeronáutico del IDAC.	
			Expedición de Certificado de Designación como Médico Examinador.	
			Expedición de Certificado de Autorización de Laboratorio Clínico.	
			Expedición de Certificado Médico de Excepción o Autorización Médica Especial.	
			Expedición de Reemplazo de Certificado Médico.	
		DNV-DLA-007 Expedición de Licencia o Certificado para Estudiante Piloto y Técnico de Mantenimiento de Aeronaves.	Expedición de Licencia o Certificado de Estudiante, Piloto o Técnico de Mantenimiento de Aeronaves.	
		DNV-DLA-008 Expedición o Renovación de Autorización de Inspección.	Expedición o Renovación de Licencia o Certificado para Autorización de Inspección (AI).	



OBJETIVO	MACROPROCESOS	PROCESO	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIO
Fortalecer la capacidad del Estado para gestionar los riesgos asociados a la aviación a un nivel aceptable de rendimiento en materia de seguridad operacional e identificar, actualizar y darle cumplimiento a las normas y estándares aplicables tanto nacional como internacional.	Gestión de Reglamentación.	DRRNA-001 Revisión y Actualización de Reglamentos.	Respuesta a la solicitud de Propuesta para la Modificación de Reglamentos.	Personal Aeronáutico, Operadores y propietarios de aeronaves.
			Exención.	
	Gestión de las Certificaciones.	PRO-DRRNA-002 Inscripciones de Instrumentos Legales.	Inscripción de Póliza de Seguros de Aeronave.	Operadores y propietarios de aeronaves.
			Inscripción de Medidas Conservatorias o Preventivas sobre Aeronaves.	
			Inscripción de Contratos de Arrendamiento, Fletamento e Intercambio de Aeronaves.	
			Inscripción del Contrato de Traspaso de Propiedad de Aeronaves.	
			Inscripción de Constitución de Hipoteca sobre Aeronaves.	
			Inscripción de Privilegios y Embargos sobre Aeronaves.	
		DRRNA-003 Registro Nacional de Aeronaves.	Expedición del Certificado de Matrícula de Aeronaves.	Personal Aeronáutico
			Expedición de Certificado de Matrícula de Aeronaves por pérdida o deterioro.	
			Cancelación del Certificado de Matrícula de una aeronave.	



OBJETIVO	MACROPROCESOS	PROCESO	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIO
Fortalecer la capacidad del Estado para gestionar los riesgos asociados a la aviación a un nivel aceptable de rendimiento en materia de seguridad operacional e identificar, actualizar y darle cumplimiento a las normas y estándares aplicables tanto nacional como internacional.	Gestión de las Certificaciones..	DRRNA-003 Registro Nacional de Aeronaves.	Expedición del Certificado de Matrícula de Aeronaves por Traspaso.	Operadores y propietarios de aeronaves.
			Expedición de Matrícula Provisional de Aeronaves.	
			Expedición de Matrícula Especial de Aeronaves.	
			Reserva de números de Matrículas de Aeronaves.	
			Expedición de Matrícula Provisional-Temporal de Aeronaves.	
			Certificación.	
		PRO-DRRNA-004 Revisión y Aprobación de los Contratos Aeronáuticos.	Aprobación de Contrato de Arrendamiento de Aeronave.	Operadores y propietarios de aeronaves.
			Aprobación de Contrato de Fletamento de Aeronaves.	
			Aprobación de Contrato de Intercambio de Aeronaves.	
			Rescisión del Contrato de Arrendamiento, Fletamento e Intercambio de Aeronave	
			Declaración de Pérdida o Abandono de Aeronaves.	
		DRRNA-005 Gestión de Permisos de Circulación Nacional.	Permisos de Circulación Nacional.	Propietario de Aeronave.



OBJETIVO	MACROPROCESOS	PROCESO	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIO
Fortalecer la capacidad del Estado para gestionar los riesgos asociados a la aviación a un nivel aceptable de rendimiento en materia de seguridad operacional e identificar, actualizar y darle cumplimiento a las normas y estándares aplicables tanto nacional como internacional.	Gestión de las Certificaciones.	DVSO-DCAA-001 Autorización de Construcción de Aeródromo y Certificación de Operador de Aeródromo.	Aprobación de Construcción de Aeródromos.	Operadores de Aeródromos.
			Certificado de Operador de Aeródromos.	
		DVSO-DCAA-002 Certificación de Agente de Asistencia en Tierra a Aeronaves.	Certificado de Agente de Asistencia en Tierra a Aeronaves.	Empresas de Servicios de Asistencia en Tierra a Aeronaves.
		DVSO-DCAA-003 Aprobación de Construcción y Operación de Pistas o Helipuertos	Aprobación de Construcción de Pista o Helipuerto.	Operadores y propietarios de Pistas o Helipuertos.
			Autorización de Operación de Pista o Helipuerto.	
		DVSO-DCAA-004 Aprobación de Antenas y Construcciones Especialmente Altas.	Certificación de no Objeción de instalación Torre de Antenas y Construcciones Especialmente Altas.	Empresa/Usuario
		DVSO-AD-VA-001 Emisión de Permiso para Conducir en Área de Movimiento.	Permiso de Conducir en el Área de Movimiento.	Empresas de Rampa/Operadores de Aeródromos/Instituciones/Usuarios
		DPD-DGESO-001 Aceptación SMS	Certificado de Aceptación Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional	Operadores Aéreos



OBJETIVO	MACROPROCESOS	PROCESO	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIO
Fortalecer la capacidad del Estado para gestionar los riesgos asociados a la aviación a un nivel aceptable de rendimiento en materia de seguridad operacional e identificar, actualizar y darle cumplimiento a las normas y estándares aplicables tanto nacional como internacional.	Gestión de Servicios de Navegación Aérea.	DINA-CNS-002 Asignación y Administración de la Gama de Frecuencias Aeronáuticas.	Asignación y Administración de Gama de Frecuencia Aeronáutica.	Operadores Aéreos Certificados.
		DINA-AIM-001 Publicaciones Aeronáuticas.	Publicaciones de Información Aeronáuticas (AIP).	Operadores Aéreos
				Dependencia de los Servicios de Tránsito Aéreo de Zonas Servidas.
				Operadores Aeronáuticos (Nacionales e Internacionales, suscritos).
				AIS Internacionales.
Gestionar el cambio a través de sistemas permanentes que capitalicen el conocimiento, fortalezcan la cultura y doten de una adecuada infraestructura a la institución y Eficientizar el modelo de gestión y garantizar la mejora continua a través de sistemas de sostenibilidad y sustentabilidad.	Gestión de Formación y Capacitación Técnica.	DINA-AIM-003 Elaboración y Emisión de NOTAM.	NOTAM emitido.	Operadores Aeronáuticos Nacionales e Internacionales.
				AIS Internacionales.
		ASCA-OPE-001-03 Gestión de Expedientes Estudiantiles.	Título Técnico Superior en Control de Tránsito Aéreo en Aeródromo.	Estudiantes.
			Título Técnico Superior en Administración Aeronáutica.	
		ASCA-OPE-001-07 Impartición de Programas Académicos de Educación Continuada.	Certificados Programas Académicos de Educación Continuada.	Personal del IDAC-Personal de la industria aeronáutica nacional e internacional.
			Certificaciones Escuela de Vuelo.	Personal de la industria aeronáutica nacional e internacional.





1.4. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN

UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Expedición del Certificado de Aeronavegabilidad Estándar o Especial.	Garantizar que las aeronaves cumplan con el Certificado Tipo (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). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
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). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*.
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). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*.
Expedición de Licencia 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). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*.
Aceptación de Certificado Tipo.	Asegurarse que las aeronaves, motores y hélices están conformes con un Certificado 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). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*.
Expedición del Certificado de Aeronavegabilidad para Exportación.	Garantizar que las aeronaves cumplan con el 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.	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). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*.
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 Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do . No requiere pago de Tasas*.



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Expedición del Certificado Escuela para Técnicos de Mantenimiento de Aeronaves, RAD 147.	Emitir certificados y aceptaciones a las organizaciones, garantizando que cumplan con las regulaciones y normativas vigentes.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC en la (Guía de Requisitos del Departamento de Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*.
Expedición de Reemplazo/Renovación de Certificados 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). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*.
Aprobación de Reparación Mayor y Modificación de Importancia (Estructura, Motor, Hélice y Accesorios).	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). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*.
Expedición de Certificado de Operador Aéreo, RAD 121.	Emitir certificados, aceptaciones a las organizaciones, garantizando que cumplan con las regulaciones y normativas vigentes.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC en la (Guía de Requisitos del Departamento de Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*.
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 Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*.
Enmienda a las Especificaciones de Operaciones (EsOps) a los Certificados de Operador Aéreo, (AOC).	Emitir enmiendas de especificaciones de operaciones a las organizaciones, garantizando que cumplan con las normativa legal aplicable.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC en la (Guía de Requisitos del Departamento de Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*.
Reconocimiento de Certificado de Operador Aéreo Extranjero, RAD 129.	Emitir enmiendas de especificaciones de operaciones a las organizaciones, garantizando que cumplan con las normativa legal aplicable.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC en la (Guía de Requisitos del Departamento de Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*.
Expedición Certificado de Escuela para Formación de Piloto, 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 Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*.
Expedición del Certificado para operaciones de Trabajos Aéreos, RAD 137.	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 Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*.



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Expedición Certificado de Centros 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 Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*
Enmienda de las Especificaciones de Operaciones (EsOps) de Trabajos Aéreos, RAD 137.	Emitir emiendas 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 Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*
Autorización para Operaciones RVSM.	Emitir autorizaciones a las organizaciones, privadas y comerciales 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). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*
Tarjeta de Registro de RPAS/Drones.	Asegurar que la Tarjeta de Registro que entrega el IDAC 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 Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*
Autorizaciones y/o Permisos de: show aéreo, paracaidismo, aeromodelismo, paracaídas adheridos a bote (parasailing), globos fijos y no tripulados, cometas (chichiguas), fuegos artificiales, fly-in, Operaciones de Aeronaves Pilotadas a Distancia (RPAS/Drones).	Autorizar show aéreo, paracaidismo, aeromodelismo, paracaídas adheridos a bote (parasailing), globos fijos y no tripulados, cometas (chichiguas), fuegos artificiales, fly-in, Operaciones de Aeronaves Pilotadas a Distancia (RPAS/Drones).	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). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*, excepto Operaciones de Aeronaves Pilotadas a Distancia (RPAS/Drones). No requiere pago de Tasas*
Expedición de Convalidación y Conversión de Licencias, Autorización de Permiso Especial para el Piloto y Habilitación adicional obtenida en el extranjero.	Asegurar que las Licencias y los Certificados que entrega el IDAC, 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 Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
Renovación de Licencia o Certificado para Instructor de Vuelo Autorizado (IVA).	Emitir renovación 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). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
Reemplazo o Renovación de Licencias o Certificados.	Emitir reemplazo o renovación 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). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.

UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Expedición o Renovación de la Competencia Lingüística.	Determinar el nivel de inglés de Pilotos y Controladores de manera práctica para reducir al mínimo las posibilidades de accidentes e incidentes de aviación, siguiendo los lineamientos establecidos en las regulaciones y normativas vigentes en los plazos establecidos.	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). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
Certificado Médico del Personal Aeronáutico del IDAC.	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 Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*.
Expedición de Certificado de Designación como Médico Examinador.	Expedir los Certificados de Designación como Médico Examinador, 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 Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*.
Expedición de Certificado de Autorización de Laboratorio Clínico.	Expedir los Certificados a 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 Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas*.
Expedición de Certificado Médico de Excepción o Autorización Médica Especia.	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 Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas.
Expedición Reemplazo de Certificado Médico.	Emitir renovación y 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 Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*, si no es empleado.
Expedición de Licencia o Certificado de Estudiante Piloto o Técnico de Mantenimiento de Aeronave.	Asegurar que las licencias y los certificados que entrega el IDAC, 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 Aeronavegabilidad, bajo el título de Normas de Vuelos). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
Expedición o 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). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Respuesta a la solicitud de Propuesta para la Modificación de Reglamentos.	Dar oportunidad al usuario de que proponga la modificación de un Reglamento Aeronáutico Dominicano.	Único Requisito es una Solicitud. Servicio disponible en la modalidad virtual en el enlace https://siagagestion.idac.gob.do/documentos/borradores
Exención.	Eximir a una persona u organización, en circunstancias excepcionales, liberándola de la obligación legal que tiene para el cumplimiento de un reglamento o parte de él, sin afectar 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). Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas.
Inscripción de Póliza de Seguros de Aeronave.	Dar legalidad a las pólizas de aeronaves necesarias para la operacion de estas 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. Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
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. Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
Inscripción de Contratos de Arrendamiento, Fletamento e Intercambio de Aeronaves.	Inscribir los instrumentos jurídicos que afecten a las aeronaves de matrícula dominicana (HI) en el Registro Nacional de Aeronaves, siguiendo los lineamientos establecidos por la Ley No. 491-06 y el RAD 47.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves (DRRNA), bajo el título de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
Inscripción del Contrato de Traspaso de Propiedad de Aeronaves.	Inscribir los instrumentos jurídicos que afecten a las aeronaves de matrícula dominicana (HI) en el Registro Nacional de Aeronaves, siguiendo los lineamientos establecidos por la Ley No. 491-06 y el RAD 47.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves (DRRNA), bajo el título de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
Inscripción de Constitución de Hipoteca sobre Aeronaves.	Inscribir los instrumentos jurídicos que afecten a las aeronaves de matrícula dominicana (HI) en el Registro Nacional de Aeronaves, para preservar un derecho al acreedor, siguiendo los lineamientos establecido por la Ley No. 491 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. Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
Inscripción de Privilegios y Embargos sobre Aeronaves.	Inscribir los instrumentos jurídicos que afecten a las aeronaves de matrícula dominicana (HI) en el Registro Nacional de Aeronaves, siguiendo los lineamientos establecidos por la Ley No. 491-06 y el RAD 47.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves (DRRNA), bajo el título de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.

UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Expedición del Certificado de Matrícula de Aeronaves.	Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la Ley No. 491-06 y el RAD 47.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves (DRRNA) , bajo el título de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
Expedición de Certificados de Matrícula de Aeronaves por Pérdida o Deterioro.	Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la Ley No. 491-06 y el RAD 47.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves (DRRNA), bajo el título de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
Cancelación del Certificado de Matrícula de una Aeronave.	Cancelar los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la Ley No. 491-06 y el RAD 47.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves (DRRNA), bajo el título de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
Expedición del Certificado de Matrícula de Aeronaves por Traspaso.	Cancelar los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la Ley No. 491-06 y el RAD 47.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves (DRRNA), bajo el título de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
Expedición de Matrícula Provisional de Aeronaves.	Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la Ley No. 491-06 y el RAD 47.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves (DRRNA), bajo el título de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
Expedición de Matrícula Especial de Aeronaves.	Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la Ley No. 491-06 y el RAD 47.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves (DRRNA), bajo el título de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
Reserva de números de Matrículas de Aeronaves.	Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la Ley No. 491-06 y el RAD 47.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, (DRRNA), bajo el título de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Expedición de Matrícula Provisional-Temporal de Aeronaves.	Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la Ley No. 491-06 y el RAD 47.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC (en la Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves (DRRNA), bajo el título de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves. Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
Certificación.	Otorgar certificaciones varias sobre cualquier información que no prohíba la Ley de Libre Acceso a la Información Pública (Ley 200-04) y su reglamento de aplicación.	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. Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas.
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. Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
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. Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
Aprobación de 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. Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
Rescisión del Contrato de Arrendamiento, Fletamento e Intercambio de Aeronaves.	Verificar que en el aspecto legal el usuario cumpla con los requisitos exigidos por la Ley y reglamento aplicable para poder 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. Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas.
Declaración de Pérdida o Abandono de Aeronaves.	Declarar el abandono de una aeronave de conformidad con los requisitos exigidos por la Ley y el 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. Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas.
Permisos de Circulación Nacional.	Permitir a la aeronave extranjera destinada a aviación general o no comercial pueda operar en el país por más de 90 días ininterrumpidos.	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. Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . No requiere pago de Tasas.

UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Certificación de no Objeción de Instalación Torre de Antenas y Construcciones Especialmente Altas.	Aprobar dentro de un 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. (Dirección de Vigilancia de la Seguridad Operacional) Servicio disponible en la modalidad Virtual en el enlace https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
Aprobación de Construcción de Aeródromo.	Validar que los estándares de los aeródromos estén de conformidad con los requerimientos del RAD 14 a fin de otorgar la Aprobación de Construcción de Aeródromos.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC en la opción Requisitos. (Dirección de Vigilancia de la Seguridad Operacional) Requiere pago de Tasas*.
Certificación de Operador de Aeródromo.	Validar que los estándares de los aeródromos estén de conformidad con los requerimientos de los RAD14 y 19 con el fin de otorgar el Certificado de Operador de Aeródromo.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC en la opción Requisitos.(Dirección de Vigilancia de la Seguridad Operacional) Requiere pago de Tasas*.
Certificado de Agente de Asistencia en Tierra a Aeronaves.	Certificar las empresas que presten o se propongan prestar servicios de asistencia en tierra a aeronaves acorde a los requerimientos del RAD 24, garantizando el cumplimiento de las normas mínimas de seguridad operacional de los Agentes de Asistencia en Tierra a Aeronaves.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC en la opción Requisitos. (Dirección de Vigilancia de la Seguridad Operacional) No requiere pago de Tasas*.
Aprobación de Construcción de Pista o Helipuerto.	Evaluar nuevos proyectos de construcción de pistas y helipuertos, mediante la realización de un estudio técnico de todas las partes aeronáuticas y públicas, para verificar que cumplan con la reglamentación establecida para diseño y operación de Pistas y Helipuertos.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC en la opción Requisitos. (Dirección de Vigilancia de la Seguridad Operacional) Requiere pago de Tasas*.
Autorización de Operación de Pista o Helipuerto.	Evaluación de proyectos en pistas y helipuertos ya existentes mediante la realización de un estudio técnico de todas las partes aeronáuticas y públicas, para verificar que cumplan con la reglamentación establecida para diseño y operación de Pistas y elipuertos.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC en la opción Requisitos. (Dirección de Vigilancia de la Seguridad Operacional) https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalcidudadano/ . Requiere pago de Tasas*.
Permisos de Conducir en el Área de Movimiento.	Dotar de Permisos de Conducir a todo el personal operativo que labora en los aeropuertos del país, que por la naturaleza de sus funciones deba acceder conduciendo al Área de Movimiento y que demuestren sus conocimientos de la normativa de seguridad operacional vigente. Realizar esta actividad de manera eficiente dando cumplimiento a los tiempos establecidos.	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC en la opción Requisitos. (Dirección de Vigilancia de la Seguridad Operacional) No requiere pago de Tasas*.

*Nota: Los servicios que no indican el costo en los requisitos es debido a que no conllevan el pago de tasas.
La lista de Tasas por Servicios está disponible en la página web del IDAC, bajo el título de Facturación y Cobros.



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Certificado de Aceptación Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional	Emitir certificado de aceptación al SMS de los proveedores de servicios	Los Requisitos están disponibles en la página web del IDAC en la opción Requisitos. (Dirección Planificación y Desarrollo) No requiere pago de Tasas*.
Asignación y Administración de Gama de Frecuencia Aeronáutica.	Gestionar la asignación de frecuencias en la banda AOC a los Operadores Aéreos Certificados de Manera Oportuna.	Solicitud escrita dirigida al Director de la dirección de Navegación Aérea del IDAC. Formulario "Requisitos para la 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 llenado y firmado. https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalc Ciudadano/ SIN COSTO.
Publicación de Información Aeronáutica (AIP).	Elaborar y distribuir de forma precisa y adecuada los elementos de la Documentación Integrada de Información Aeronáutica.	Solicitud a la División de Publicaciones Aeronáuticas en los tels.: 809-274-4322 exts. 2293, 2296 y 2301 o al correo electrónico pub@idac.gov.do https://aip.idac.gov.do , para el usuario que recibe AIP. SIN COSTO
NOTAM emitido.	Elaborar, emitir y controlar de forma precisa y oportuna todos los NOTAM para la Navegación Aérea en la FIR Santo Domingo (MDCS).	Formulario de solicitud de emisión de NOTAM (dispuesto en la página web https://www.idac.gob.do del IDAC) debidamente llenado y enviado a la Oficina NOTAM. SIN COSTO



UNIDAD / SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Título Técnico Superior en Control de Tránsito Aéreo en Aeródromo.	Carrera Técnico Superior Controlador de Tránsito Aéreo en Aeródromo (TSCTAA): Proporciona los conocimientos técnicos y habilidades para el Control del Tránsito Aéreo de conformidad con las normas de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y en consonancia con los requerimientos del Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología (MESCyT).	Los requisitos se encuentran disponibles en el Reglamento de Admisiones ASCA, el cual está publicado en la página web de la academia en la siguiente dirección https://www.asca.edu.do/index.php/nosotros/reglamentos-institucionales . Las informaciones referentes al costo de dicha carrera se encuentra disponible en la página web de la ASCA en la siguiente ruta https://www.asca.edu.do/index.php/admisiones/informacion-financiera .
Título Técnico Superior en Administración Aeronáutica.	Carrera Técnico Superior en Administración Aeronáutica (TSAA): Capacitar recursos humanos en los procesos de planificación, organización, dirección y controles de las empresas, con aplicación al sector aeronáutico, tanto públicos como privados, garantizando el fortalecimiento de la seguridad aérea dentro de los estándares establecidos por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).	Los requisitos se encuentran disponibles en el Reglamento de Admisiones ASCA, el cual está publicado en la página web de la academia en la siguiente dirección https://www.asca.edu.do/index.php/nosotros/reglamentos-institucionales . Las informaciones referentes al costo de dicha carrera se encuentra disponible en la página web de la ASCA en la siguiente ruta https://www.asca.edu.do/index.php/admisiones/informacion-financiera .
Certificados Programas Académicos de Educación Continuada.	Provee programas académicos actualizados de especialización en las diferentes áreas aeronáuticas, los cuales puedan garantizar un mejor desenvolvimiento en los puestos de trabajo de los participantes, así como también elevar las competencias del personal de los diferentes campos de la aviación.	Los requisitos se encuentran disponibles en el Portafolio de Programas Académicos ASCA, al que se puede acceder a través de la página web de la academia en la siguiente ruta https://issuu.com/academia_aeronautica_asca/docs/portafolio_ofertas_academias_asca . Los datos sobre los costos de los diferentes programas académicos de Educación Continuada pueden ser consultados vía telefónica en la División de Gestión Comercial a las extensiones 2507 y 2015 o remitiendo un correo a info@asca.edu.do .
Certificaciones Escuela de Vuelo.	Tiene como propósito capacitar a los pilotos ya formados a través de cursos que sustenten el desarrollo de sus competencias y habilitaciones.	Los requisitos se encuentran disponibles en el Portafolio de Programas Académicos ASCA, al que se puede acceder a través de la página web de la academia en la siguiente ruta https://issuu.com/academia_aeronautica_asca/docs/portafolio_ofertas_academias_asca . Los datos sobre los costos de los diferentes programas académicos de Educación Continuada pueden ser consultados vía telefónica en la División de Gestión Comercial a las extensiones 2507 y 2015 o remitiendo un correo a info@asca.edu.do .



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.
- Ser regulados con imparcialidad y justeza, basado estrictamente en lo considerado por la Ley No. 491-06, su Ley de modificación No. 67-13 y los RAD.
- Dar la oportunidad de responder a cualquier imputación de que sea objeto dentro del marco procedimental establecido y el RAD de referencia.
- Que sean tramitadas todas las solicitudes de servicios que presenten.
- Que sus solicitudes sean atendidas en los plazos establecidos.
- Recibir respuesta oportuna y contundente sobre sus quejas, sugerencias y denuncias.
- Obtener información sobre los servicios que ofrece el IDAC y sus correspondientes tasas.
- Conocer en cualquier momento el estatus de su solicitud, obtener copias de documentos depositados y que la organización se pronuncie de manera expresa ante sus solicitudes o denuncias.
- Tener acceso a las informaciones sobre las licitaciones, concursos, leyes, reglamentos y otras disposiciones de carácter general con las limitaciones legalmente establecidas.

- Tener disponible en la página web toda la información referente a nuestros servicios, así como los requisitos para optar por algunos de nuestros productos.

- Que se les comunique de las herramientas que dispone la Institución para la gestión de reclamos, sugerencias y consultas.

- Que se preserve la confidencialidad de toda información relacionada con su expediente.

DEBERES

- Realizar las solicitudes de servicios en los formatos establecidos por el IDAC.

- Depositar las documentaciones pertinentes a los requisitos necesarios para la prestación del servicio solicitado.

- Realizar el pago correspondiente a las tasas de cada servicio solicitado.

- Responder dentro de los plazos establecidos cualquier acción o notificación, haciéndolo de manera completa y satisfactoria a cualquier requerimiento del IDAC.

- Respetar el orden y plazos establecidos para las solicitudes y trámites.

- Respetar las políticas medioambientales y de seguridad y salud ocupacional establecidas por la Institución.

- Depositar documentación fidedigna; la falsedad en cualquier solicitud que el Ciudadano/ cliente haya proporcionado en la solicitud es pasible 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.

PARA LOS ESTUDIANTES DE LA ACADEMIA SUPERIOR DE CIENCIAS AERONÁUTICAS LOS SIGUIENTES SON SUS DERECHOS Y DEBERES:

DERECHOS:

a) Tener acceso a las instalaciones y recursos ofertados por la Institución.

b) Ser tratados en igualdad de condiciones por docentes, personal administrativo, autoridades y estudiantes de la Academia.

c) Disfrutar de libertad de ideas y pensamiento.

d) Recibir de manera oportuna y por los medios establecidos toda información que afecte su vida académica.

e) Ser evaluados con objetividad.

f) Recibir orientación académica.

g) Ser informados sobre las normas y demás disposiciones de la Institución.

DEBERES:

a) Conocer los reglamentos, calendario y procesos académicos establecidos y publicados por la ASCA.

b) Tratar con respeto a los docentes, autoridades, personal administrativo y estudiantes de la Academia.

c) Utilizar las instalaciones y recursos ofrecidos por la ASCA para fines exclusivamente académicos.

d) Demostrar un desempeño académico en coherencia con los estándares establecidos.

e) Mantener un ambiente de armonía en el que se favorezca el aprendizaje.

f) Utilizar el nombre y logo de la ASCA para los fines académicos autorizados dentro de la Institución.





1.6. FORMAS DE COMUNICACIÓN/ PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

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).

En cumplimiento de la **Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública** el ciudadano puede solicitar cualquier información de carácter operativo y/o institucional. Dicha solicitud la puede realizar de las siguientes maneras:

En las oficinas del TAC en las diferentes localidades: • 30 de Marzo esq. Av. México. • Complejo Aeronáutico Norge Botello (Edificio Sede de Navegación Aérea). • Aeropuerto Cibao (Aviación General). • Aeropuerto Joaquín Balaguer (Higüero).

VIRTUAL

- **Vía Correo Electrónico:** dtac@idac.gob.do e info@idac.gov.do
- Página web Subportal de Transparencia www.idac.gov.do en el enlace de Transparencia y Atención Ciudadana, <https://www.idac.gob.do/transparencia/oai/solicitud-informacion>.
- Portal Único de Solicitudes de Libre Acceso a la Información Pública SAIP - (saip.gob.do).

Además en nuestra página web www.idac.gob.do, en el Subportal de Transparencia <https://www.idac.gob.do/transparencia/>, encontrará todas las informaciones administrativas y financieras y de Recursos Humanos actualizadas.

A TRAVÉS DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

Línea gubernamental *311.

Para presentar 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.**

REDES SOCIALES

A través de las redes sociales, el Instituto Dominicano de Aviación Civil, tiene presencia en Instagram, Facebook y YOUTUBE, en donde se detallan informaciones sobre la institución de interés para los ciudadanos/clientes.

La Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (ASCA) ha establecido las siguientes formas de comunicación/participación ciudadana de acuerdo a las necesidades y servicios solicitados de sus estudiantes, los cuales son:

DE FORMA PRESENCIAL

El interesado puede solicitar nuestros servicios visitando las instalaciones de ASCA ubicadas en la **Prolongación Ruta 66, Punta Caucedo, Provincia Santo Domingo, República Dominicana, Complejo Aeronáutico Dominicano.**

MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO/PÁGINA WEB ASCA

Los interesados podrán solicitar información sobre los servicios ASCA a través del correo info@asca.edu.do

Los interesados en ingresar a un programa académico del nivel técnico superior podrán completar el formulario de solicitud de admisión y adjuntar la documentación requerida a través de la página web de la Academia en la siguiente ruta: <https://www.asca.edu.do/index.php/admisiones/formularios/solicitudde-admision>

La solicitud de admisión se formaliza al depositar los documentos originales de la Oficina de Admisiones y al realizar el pago correspondiente mediante transferencia electrónica o en la Oficina de Cobros ASCA. Ambas oficinas se encuentran ubicadas en las instalaciones de la ASCA.

Los estudiantes activos podrán solicitar los servicios académicos a través de la página web ASCA en la siguiente ruta: <https://www.asca.edu.do/index.php/admisiones/formularios/solicitudde-admision>

El servicio es entregado cuando el estudiante formalice el pago, ya sea mediante transferencia bancaria o en la Oficina de Cobros ASCA.

POR VÍA TELEFÓNICA

Las personas interesadas en los servicios que ofrece la ASCA podrán solicitar información o aclarar dudas llamando al número telefónico Tel.: **809-633 -1100**

Admisiones: **Ext. 2511**

Registro: **Ext. 2515**

Educación Continuada: **Ext. 2514**

Gestión Comercial: **Exts. 2507 y 2015**

A través del buzón de sugerencias.

En nuestra Academia disponemos de buzones en donde se pueden depositar todas las sugerencias y/o quejas, cuyas respuestas se canalizan adecuadamente.

REDES SOCIALES

A través de las redes sociales en las cuales la Academia tiene presencia, Instagram y Facebook, los interesados pueden realizar solicitudes de información.





2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

El 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 esforzándonos de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos, a través de los compromisos de calidad.

A close-up photograph of two hands typing on a laptop keyboard. The hands are positioned over the keyboard, with fingers pressing down on the keys. The background is blurred, showing more of the keyboard and the hands. A semi-transparent blue box is overlaid on the right side of the image, containing text.

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: Conocimiento técnico, trato respetuoso e imparcial hacia el cliente.



Parasailing (paracaídas tirados

2.2. COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
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%	% de Nivel de Satisfacción de encuestas aplicadas trimestralmente
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.
Expedición de Licencia o Certificado de Estudiante	Puntualidad	10 días hábiles para el Otorgamiento de Licencia o Certificado de Estudiante.	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%	% de Nivel de Satisfacción de encuestas aplicadas trimestralmente
Certificación de no Objeción de Instalación de Torre de Antenas y Construcciones Especialmente Altas.	Puntualidad.	15 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%	% de Nivel de Satisfacción de encuestas aplicadas trimestralmente
Certificados Programas Académicos de Educación Continuada.	Puntualidad	15 días hábiles para la entrega del Certificado luego de finalizado el programa académico.	Correo de notificación de disponibilidad de Certificado de Participante.
	Profesionalidad	Estándar ≥90%	% de Nivel de Satisfacción de encuestas aplicadas cuatrimestralmente.

2.3. COMPROMISOS DE MEJORA

Area de Mejora	Objetivo de la Mejora	Actividades de Avances	Area Responsable	Plazo de Ejecucion
Integración de los RPAS/ Drones al Sistema Aeronáutico Dominicano	Elaborar la Regulación de las aeronaves piloteadas a distancia con la finalidad de que los RPAS/Drones sean integrados como componente del Sistema aeronáutico de forma segura eficiente y eficaz.	Elaboración de un Reglamento	Direccion de Normas de Vuelo	Octubre, 2019
		Mejora de los procesos de Registro, Certificación y Permisos Especiales		Noviembre, 2019
		Modificación del Reglamento de Sanciones		Abril, 2020
		Establecimiento de la Vigilancia de las operaciones		Mayo, 2020
		Sensibilización de los usuarios		Junio, 2020
		Capacitación		Julio, 2020
Sistema control académico para personal aeronáutico ASCA	Disponer de una plataforma académica integrable con otros módulos del SIAGA y que sea amigable tanto para los estudiantes, maestros como el personal administrativo de la ASCA.	Documento visión y alcance	Direccion de Tecnología de la Informacion y Comunicaciones	Septiembre, 2019
		Plan de Pruebas de Aceptación		Diciembre, 2019
		Manual de usuario del sistema		Abril, 2020
		Especificación de Requisitos de Software (ERS)		Julio, 2020
		Reporte de Diseño de Software (RDS)		Agosto, 2020
Levantamiento eTOD	Realizar el levantamiento Geodésico de Terreno y Obstáculos en las diferentes áreas basado en datos electrónicos sobre el terreno y los obstáculos (eTOD), los cuales son la representación digital del terreno y los obstáculos proporcionados como conjuntos de datos que satisfacen los requisitos del usuario para una serie de aplicaciones aéreas y terrestres.	Levantamiento Área 1	Dirección de Navegación Aerea	Julio, 2019
		Levantamiento Área 2		Enero, 2020
		Levantamiento Área 3		Julio, 2020



Area de Mejora	Objetivo de la Mejora	Actividades de Avances	Area Responsable	Plazo de Ejecucion
Encuesta de Satisfacion para Certificado Medico del Personal Aeronautico	Medir la satisfación de los clientes del Servicio Certificado Médico del Personal Aeronáutico, con el fin de evaluar su nivel de satisfacion y aplicar mejoras si es necesario	Elaborar el formato de Encuesta	Dirección Normas de Vuelo/Dirección Planificación y Desarrollo	Mayo, 2019
		Solicitar aprobacion de encuesta al Director de Normas de Vuelo		Junio, 2019
		Modificar procedimiento SIG009 (Evaluación de Satisfacción de Grupos de Interés) incluyendo las encuestas de certificado medico (DNV)		Julio, 2019
		Induccion a la representante del Procedimiento SIG009 y colocación de buzón		Abril, 2019
		Aplicar las encuestas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SIG009 ya aprobado		Septiembre, 2019
		Tabulación primeros resultados de encuesta		Enero, 2020



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

El IDAC ha incluido como una de sus líneas de acción en el Plan Estratégico Institucional, la obtención de las certificaciones Sello de Igualdad Género, y de la Norma Nordom 775, esta última con la finalidad de lograr el Sello Igualando RD. Para dar respuesta a las actividades de estas certificaciones, el IDAC ha creado el Comité y la Política de Igualdad de Género, como evidencia de lo comprometido en nuestra Política Institucional de brindar oportunidades igualitarias a hombres y mujeres.

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 Internacional de Las Américas
- Aeropuerto Internacional Joaquín Balaguer, en las oficinas administrativas del IDAC
- Aeropuerto Internacional del Cibao, en el 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 reciben a los ciudadanos que son atendidos por un personal especializado en un área cómoda y climatizada, donde tenemos disponibles confortables asientos, servicios de agua y café, baños accesibles y buena iluminación.

Las instalaciones del Edificio Sede Norge Botello cuentan con un ascensor.

Las instalaciones de la ASCA tienen rampas para el acceso de personas con limitantes físicas y de baños para personas con dificultades motoras. De igual modo se cuenta con un ascensor.

La Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (ASCA) dispone de una infraestructura adecuada conforme los requerimientos de un Instituto de Educación Superior, IES. Las instalaciones de la Academia son completamente climatizadas. Se dispone de siete (7) aulas, un laboratorio de física y química, dos (02) laboratorios de control de aeródromo, dos (02) laboratorios control radar, dos (02) laboratorios de informática, un (01) laboratorio de vuelo, biblioteca, cocina, cafetería, baños, espacios adecuados para oficinas, salón de profesores, área de parqueo, salas de espera. Además de espacios adecuados para el correcto archivo de las informaciones de los estudiantes.

Todas las aulas se encuentran equipadas con proyectores, computadoras, bocinas, pantallas para proyecciones, pizarras blancas y rotafolios. Además del mobiliario adecuado para la instrucción.





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

El IDAC mantiene un Sistema Integrado de Gestión que incorpora los requerimientos de las Normas ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad, ISO 14001:2015 de Gestión Medioambiental y OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión 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 satisfacción del Ciudadano/cliente, la mejora continua en la prestación de sus servicios y en el cumplimiento de sus responsabilidades legales.

El Instituto Dominicano de Aviación Civil ha actualizado en el presente año 2018 su Política Institucional, integrando en ella los temas misionales como son la Seguridad Operacional y otros temas tales como Seguridad de Información basado en la norma ISO 27001, Responsabilidad Social, basada en la norma ISO 26000, como buenas prácticas, respectivamente.

El Sistema Integrado de Gestión del IDAC está planificado para que dé respuesta a los objetivos estratégicos destinados a lograr la excelencia institucional, a través de la gestión efectiva de la Seguridad Operacional, cumplimiento de la normativa nacional e internacional aplicable, desarrollo del talento humano y modelos de excelencia, siempre encaminados a mejorar la competitividad de la Institución y lograr la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

Hemos estado gestionando dicho sistema en una plataforma tecnológica, denominada Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica (SIAGA), cuya gestión se puede realizar vía Internet, contando a la fecha con 102 procesos disponibles de forma virtual de un total de 107 procesos, lo que arroja un 97% de servicios en línea.

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. Programas para el uso eficiente del consumo energético, que incluye la puesta en funcionamiento de una planta fotoeléctrica en el complejo Norge Botello y la sustitución de luminarios fluorescentes LED.



2. Reducción de emisiones de CO₂ a la atmósfera, producto de las actividades de la aviación civil.
3. Programa para el consumo eficiente del agua.
4. Programa 4RS en donde se consideran características ambientales al momento de realizar las compras hasta dar adecuado tratamiento de los desechos, mediante un procedimiento de gestión de residuos. Lo cual incluye la clasificación y disposición adecuada de los desechos.
5. Programa de manejo preventivo.
6. Inspección de 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. Suministrar a todos los empleados los Equipos de Protección Personal (EPP) requeridos para el desempeño de las tareas propias de sus cargos.
9. Sensibilización permanente a los empleados del IDAC para que incorporen en sus vidas conductas tendentes a la seguridad y salud laboral.
10. Programas de prevención de la salud.
11. Programas de ergonomía.





3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

PRESENCIAL

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.

VIRTUAL

Las quejas y sugerencias se pueden presentar de forma virtual utilizando el correo dtac@idac.gov.do, 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.

Línea Gubernamental *311

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	TIEMPO DE ESPERA
Quejas y Sugerencias IDAC (presencial, virtual o telefónica)	5 días hábiles
Quejas IDAC (Línea *311)	5 días hábiles
Quejas y Sugerencias IDAC (buzones)	9 días hábiles

Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (ASCA)

PRESENCIAL Y VÍA TELEFÓNICA

Cualquier cliente de la comunidad académica (estudiante, docente o público en general) puede realizar una sugerencia, reclamo o felicitación utilizando la vía telefónica, personal, completando un formulario, por correo corporativo o por medio de los buzones.

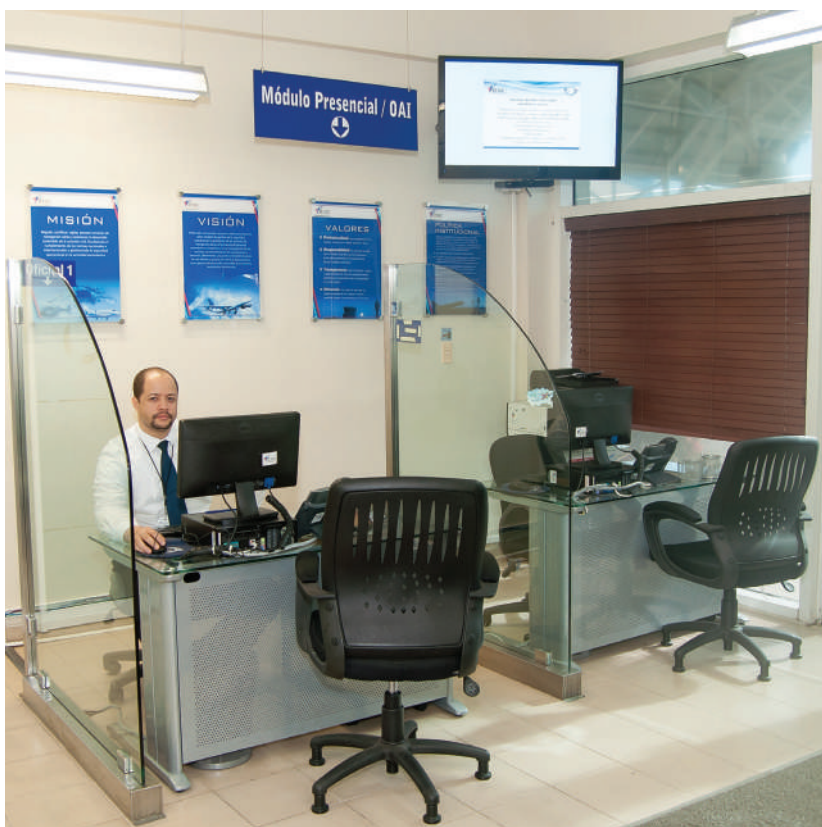
Para el caso de que se reciba la sugerencia, reclamo y/o felicitación vía llamada telefónica, el Coordinador de Gestión o quien este designe procederá a indicarle que llene el formulario sugerencia, reclamo y/o felicitaciones o lo remita vía correo corporativo, lo cual se responderá en un plazo de 7 días hábiles.

Para el tratamiento de reclamos, sugerencia y/o felicitaciones el Coordinador de Gestión o su alterno la registrarán en la Planilla para tales fines y luego procede de la siguiente manera:

- Para las sugerencias y reclamos, el Coordinador de Gestión o su alterno notificará al cliente en un plazo no mayor a 48 horas y remitirá al área según corresponda para su gestión. Una vez notificado, el Coordinador gestionará su tratamiento a través de las áreas.

- Para las felicitaciones el Coordinador de Gestión o su alterno notificará a toda ASCA dichas felicitaciones.

SOLICITUD	TIEMPO DE ESPERA
Quejas (presencial o vía telefónica)	7 días
Quejas o sugerencias (buzones)	7 días



3.2. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS

Si por alguna razón (justificada) un Ciudadano/cliente o un cliente de la comunidad académica (estudiante, docente o público en general) se queja por un producto/servicio 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 y en referencia a la Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas, ante la dirección de la ASCA.

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

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

El Instituto Dominicano de Aviación Civil cuenta con la Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas, la cual 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.

En enero del 2015, se inició la docencia de la carrera Técnico Superior en Administración Aeronáutica.

En enero del 2017 Certifican al IDAC bajo la Norma de Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Gobierno Dominicano -NORTIC A5:2015.

En Febrero del 2017 el IDAC recibió el Gran Premio a la Calidad 2016, otorgada por el Ministerio de Administración Pública.

En Agosto del 2017 la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) certificó la ASCA, tanto como Miembro Pleno del Programa Trainair Plus como el Centro Regional de Excelencia en la instrucción, con una validez hasta el 31 de mayo del 2020.

En Diciembre 2017, El IDAC recibe galardón en IV versión Premio Nacional Producción Más limpia otorgado por el Ministerio de Medioambiente.

En abril 2018, Escogen al subdirector del IDAC para presidir el Grepecas.

En Abril 2018, El IDAC presenta estudio viabilidad uso combustibles sostenibles para la aviación,

La OPTIC certifica al IDAC en el cuarto lugar entre Instituciones del Estado en el uso de las TIC.

En Noviembre 2018, El IDAC recibe galardón Oro en el Premio Iberoamericano a la Calidad otorgado por FUNDIBEQ.



Otorgan al IDAC Oro en Premio Iberoamericano de la Calidad, 16/11/2018



ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Responsabilidad Social del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) es la puesta en marcha de una gestión ética e integral que tiene por objetivo contribuir a la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a la planificación institucional, a través de programas e iniciativas locales y nacionales.

En tal sentido, nuestro compromiso está en apoyar las siguientes materias fundamentales de la Responsabilidad Social:

- **Prácticas Laborales:** Velar por la seguridad, salud y desarrollo del personal del IDAC, respetando los derechos humanos, considerando la igualdad de género en la participación de las actividades.
- **Medio Ambiente:** Fomentar la cultura de protección ambiental en el personal y las comunidades beneficiadas de las acciones de Responsabilidad Social.

- **Comunidad:** Realizar alianzas público-privadas para potencial el impacto de las acciones de Responsabilidad Social y promover vínculos transparentes y de mutuo beneficio con la sociedad.

El IDAC cuenta con diferentes programas de responsabilidad social, con los cuales se pueden reflejar un impacto en nuestra sociedad:

Programa	Objetivo Desarrollo Sostenible	Impacto en la Sociedad Al 2018
Programa de forestación	No. 15, sobre Vida de Ecosistemas Terrestres	63,982 árboles Plantados
Programa IDAC, un día con la comunidad	No. 3-Salud, No. 05-Igualdad de Género	51,262 Personas atendidas
Programa de Desparasitación		26,028 Personas atendidas
Programa de Mujeres Saludables		1,546 mujeres



4.2. DATOS DE CONTACTO

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	

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



DATOS ACADEMIA SUPERIOR DE CIENCIAS AERONÁUTICAS

DATOS	TELÉFONOS
División de Admisiones	809-633-1100 Ext. 2511
División de Registro	809-633-1100 Ext. 2515
División de Gestión Comercial	809-633-1100 Exts. 2507 y 2015
División de Educación Continuada	809-633-1100 Ext. 2514



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:
Teléfono 809-274-4322 ext 2001-2078-2093	cartacompromiso@idac.gov.do
HORARIO DE ATENCIÓN:	
9:00a.m. a 4:00p.m., de lunes a viernes.	





República Dominicana





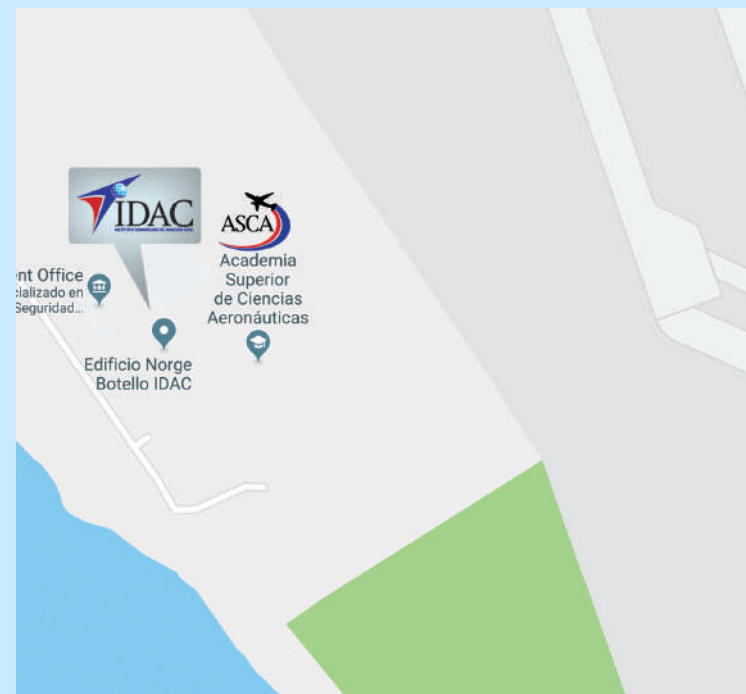


4.4. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE HACIA LA INSTITUCIÓN



OFICINAS PRINCIPALES

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



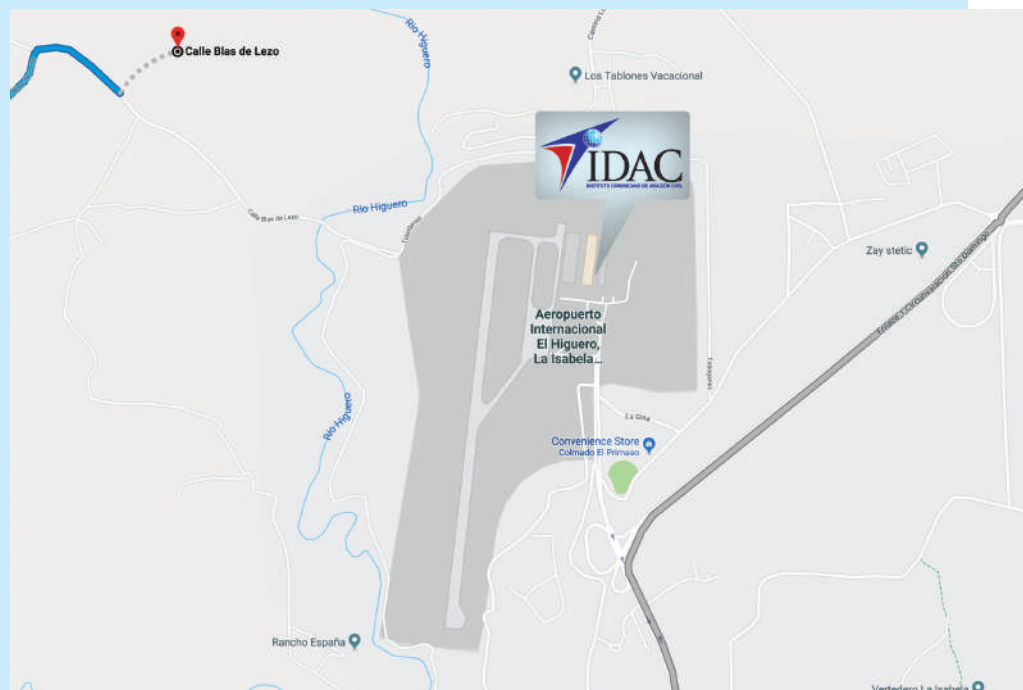
SEDE DE NAVEGACIÓN AÉREA

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 - EL CATEY (AZS)

(Samaná)

Carretera Nagua-Sánchez
Kilómetro 23, El Catey, Samaná.



AEROPUERTO INTERNACIONAL ARROYO BARRIL

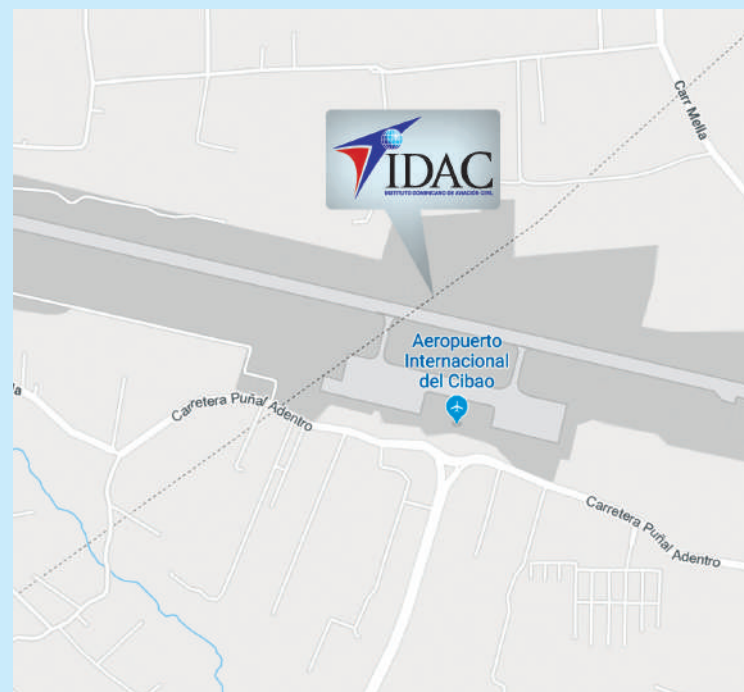
(Samaná)

Carretera Sánchez-Samaná
Kilómetro 12, Samaná.



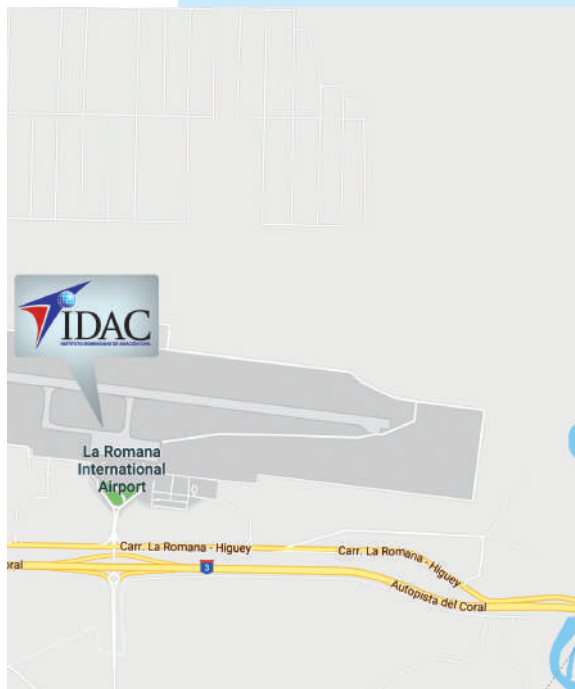
AEROPUERTO INTERNACIONAL PUNTA CANA

(La Altagracia)
Carretera Higüey-Punta Cana.



AEROPUERTO INTERNACIONAL DEL CIBAO

(Santiago)
Calle Virgilio Espailat, Uberal, Santiago.



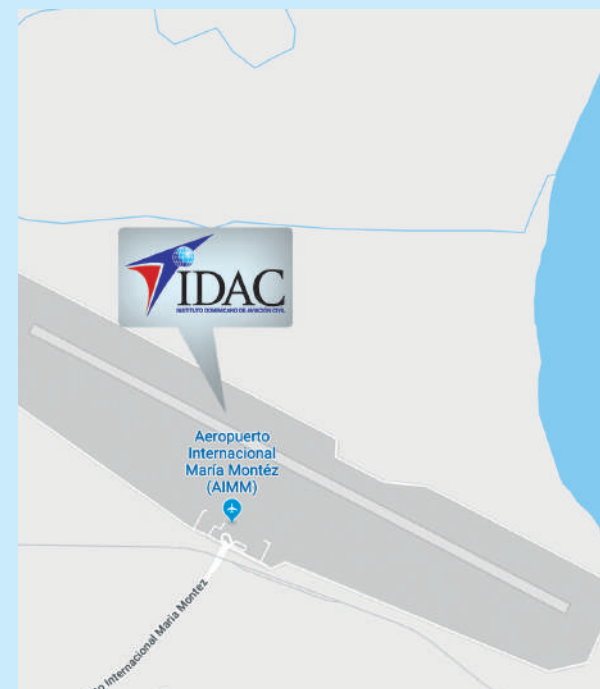
AEROPUERTO INTERNACIONAL LA ROMANA

Carretera la Romana-Higüey
Kilómetro 8, La Romana.



AEROPUERTO INTERNACIONAL GREGORIO LUPERÓN

(Puerto Plata)
Carretera Puerto Plata-Sosúa
Kilómetro, 15 Puerto Plata.



AEROPUERTO INTERNACIONAL MARÍA MONTEZ

(Barahona)
Autopista Casandra Damirón
Kilómetro 4 1/2, Barahona.





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.



**RENOVAMOS EL COMPROMISO
DE SEGUIR TRABAJANDO POR EL
IMPULSO DE LA AVIACIÓN CIVIL
Y EL AVANCE CONTINUO DEL PAÍS
¡CON INDICADORES DE EXCELENCIA!**



LA ORGANIZACIÓN DE LA AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL (OACI) CONSIDERA A REPÚBLICA DOMINICANA

"ESTADO CAMPEÓN"

POR SU SATISFACTORIO NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES Y SU CONDICIÓN PROVEEDORA DE ASISTENCIA TÉCNICA

LIDERAZGO REGIONAL DE LA REPÚBLICA DOMINICANA EN AVIACIÓN CIVIL

PRESIDENCIA	PRESIDENCIA	PRESIDENCIA
GRUPO REGIONAL DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN CAR/SAM (GREPECAS)	GRUPO DE TRABAJO DE IMPLEMENTACIÓN DE NAVEGACIÓN AÉREA NAM/CAR (ANI/WG)	RED DE INTERCAMBIO DE DATOS ATISA DE CANSO PARA LAS AMÉRICAS (CADENA)
RELATOR	RELATOR	VICEPRESIDENCIA
GRUPO DE TRABAJO DE INTERCAMBIO DE DATOS ENTRE FACILIDADES DE CONTROL DE TRÁNSITO AÉREO (AIDC)	GRUPO DE ESCRUTINIO DE ANÁLISIS DEL RIESGO DE LAS GRANDES DESVIACIONES DE ALTURA (GTE)	COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL (CLAC) 2019-2020

AEROPUERTOS INTERNACIONALES CERTIFICADOS

PRIMER PAÍS EN CUMPLIR LA META DE LA OACI EN LA REGIÓN



DESEMPEÑO OPERACIONAL 2012-2018

Credimiento pasajeros	Credimiento Operaciones	Internacionales	
		Operaciones	Pasajeros (llegadas y salidas)
43%	32%	663 mil	75 millones 465 mil
Sobrevuelos Internacionales		Promedios operaciones Internacionales	
		Mensual	Diario
253 mil		Superior a 9 mil	Más de 300

POR LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL DOMINICANA

