

Formas de comunicación y participación:

Presencial:

En las oficinas del TAC en las diferentes localidades:
•30 de Marzo esq. Av. México.
Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
•Complejo Aeronáutico Norge Botello (Edificio Sede de Navegación Aérea), que incluye las instalaciones de la ASCA.
Ubicado en la Prolongación Ruta 66, Punta Caucedo
Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.
•Aeropuerto Joaquín Balaguer (Higüero).
Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Virtual

- dtac@idac.gov.do
- info@idac.gov.do
- www.idac.gov.do
- https://www.idac.gob.do/
- www.asca.edu.do
- info@asca.edu.do

Telefónica:

Centro de Transparencia y Atención Ciudadana (TAC):
809-274-4322 ext. 3211
•Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
•Línea gubernamental *311Correo:

Red Social:

- Instagram: @idacrd
- Facebook: Instituto Dominicano de Aviación Civil
- Twitter:@IDAC_RD
- youtube: Instituto Dominicano de Aviación Civil
- Facebook: Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas
- Linked: Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas
- Twitter: @asca_rd
- Instagram: @asca_rd
- youtube: Academia Superior de Ciencias Aeronáutica

Quejas y sugerencias:

Para la presentación de quejas, sugerencias y solicitud de los clientes del IDAC como de la comunidad académica, se pueden recibir de manera presencial en las oficinas de Atención TAC y de manera virtual a través de los correos dtac@idac.gov.do y así mismo a través de vía telefónica y completando un formulario, por correo corporativo o por medio de los buzones.Nuestros usuarios pueden utilizar el formulario de comunicación externa que está disponible al lado de los buzones y completarlo para externar una queja, sugerencia, felicitación o comentario.

Las quejas y denuncias también se pueden presentar a través de la línea gubernamental *311. Estas quejas y denuncias son remitidas directamente por el *311 al TAC virtual.

SOLICITUD	Tiempo de Espera
Solicitud Quejas y Sugerencias IDAC (Presencial, virtual o telefónica) info@idac.gov.do Dtac@idac.gov.do	5 días hábiles
Quejas IDAC (Línea *311)	5 días hábiles
Quejas y Sugerencias IDAC (buzones)	9 días hábiles
Quejas Sugerencias ASCA (Presencial, vía telefónica o buzones)	7 días hábiles

Medidas de subsanación

Si por alguna razón (justificada) un Ciudadano/cliente o un cliente de la comunidad académica (estudiante, docente o público en general) reciben un producto/servicio fuera del plazo comprometido en la presente Carta Compromiso, el usuario recibirá una comunicación firmada por el Director General del IDAC en un plazo no mayor de 10 días hábiles ofreciéndole disculpas en nombre de la Institución, dándole una explicación detallada del incumplimiento, así como de las medidas que, en su caso, se adopten para evitarlas en lo sucesivo.

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 y 2511
809-221- 7909/3211	809-221-7909/3210	809-221-7909/2583 y 2356
	809-221-7909/3204	
	809-221-7909/3214	

Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas, ASCA

DATOS	TELÉFONOS
Recepción ASCA	809-633-1100 Ext. 2500 y 2599
División de Gestión Comercial	809-633-1100 Ext. 2507 y 2517
División de Educación Continuada	809-633-1100 Ext. 2585, 2514 y 2544

Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)

Av. México esq. Av. 30 de marzo, Santo Domingo, D. N. República Dominicana
•Tel.: 809-221-7909 Fax: 809-221-6290 • E-mail: info@idac.gov.do
Horario de servicio de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Edificio Norge Botello

Donde están alojadas las direcciones de: Navegación Aérea, Normas de Vuelo, Reglamentación y Registro de Aeronaves y de Vigilancia de la Seguridad Operacional.
Horario de servicio de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

Para conocer el mapa de ubicaciones y números de contacto de las demás localidades de la institución, consulte escaneando con su celular el siguiente código QR.



Unidad responsable de la carta compromiso

El Departamento de Gestión Integral de la Dirección de Planificación y Desarrollo, es el responsable de recibir y tramitar todo lo concerniente a la Carta Compromiso. Para ponerse en contacto con esta oficina favor de llamar al 809-274-4322 ext. 2001, o dirigirse personalmente a nuestro Centro de Transparencia y Atención Ciudadana (TAC), Av. México esq. Av. 30 de Marzo, en horario de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. cartacompromiso@idac.gov.do / www.idac.gov.do.



El Programa Carta Compromiso 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.



Datos identificativos

El Instituto Dominicano de Aviación Civil, 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 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.

Misión:
Promover el desarrollo responsable y seguro de la aviación civil nacional, mediante la regulación, fiscalización, el fomento de la actividad aeronáutica, así como la provisión de servicios de navegación aérea.

Normativas:
La Misión del IDAC viene suministrada por la Ley 491-06 de aviación civil, su ley de modificación No. 67-13 y los lineamientos que emite OACI, a través de las Normas y Métodos Recomendados (SARPs) de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI. La prestación de los servicios del IDAC se basan principalmente en dicha ley, así como en las resoluciones de orden técnico que emite el Director General y el Reglamento Aeronáutico Dominicano.

Inclusión:

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 organización cuenta con el Sello Igualando RD y mantiene el Comité y la Política de Igualdad de Género, con la finalidad de gestionar actividades e iniciativas para dar oportunidades igualitarias a hombres y mujeres.

La institución a través de su portal web, da cumplimiento a las definiciones dadas en la norma NORTIC B2, que establece las directrices que deben seguir los organismos gubernamentales en el desarrollo e implementación de sus portales web, aplicando pautas en los contenidos como textos, imágenes y sonidos, de modo que estos cumplan con los requerimientos de accesibilidad, a fines que puedan ser utilizados por todos los ciudadanos, sin excepción alguna.



Atributos de calidad

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.

Trato equitativo y ético Trato Equitativo y Ético (Fiabilidad): Capacidad de prestar el servicio con honestidad, de forma transparente, apropiada, e igualitaria hacia todos los clientes.

Amabilidad: Capacidad de prestar el servicio con tolerancia y buen trato, respetando los derechos del cliente.

Compromisos de calidad

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	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	100% de las solicitudes entregadas en un tiempo no mayor 15 días hábiles	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); Fly in Operaciones de (RAPS) Drones - fecha de entrada de la solicitud
	Profesionalidad	> 90% de satisfacción	% de Nivel de Satisfacción de encuestas aplicadas cuatrimestralmente
	Trato Equitativo y Ético (Fiabilidad)		
Expedición, Renovación y Reemplazos de Certificados Médicos	Puntualidad	100% de las solicitudes entregadas en un tiempo no mayor 1 día hábil	Fecha de entrega del producto-Fecha de evaluación psicofísica
	Profesionalidad	> 90% de satisfacción	% de Nivel de Satisfacción de encuestas aplicadas cuatrimestralmente
	Trato Equitativo y Ético (Fiabilidad)		
Expedición de Licencia o Certificado de Estudiante	Puntualidad	100% de las solicitudes entregadas en un tiempo no mayor de 10 días hábiles	Fecha de entrega de la Licencia o Certificado de Estudiante -fecha de entrada de la solicitud.
	Profesionalidad	> 90% de satisfacción	% de Nivel de Satisfacción de encuestas aplicadas cuatrimestralmente
	Trato Equitativo y Ético (Fiabilidad)		
Certificación de no Objeción de instalación de Torre de Antenas y Construcciones Especialmente altas	Puntualidad	100% de las solicitudes entregadas un tiempo no mayor de 15 días hábiles	Fecha de entrega de la aprobación de Antenas y Construcciones Especialmente Altas -fecha de entrada de la solicitud.
	Profesionalidad	> 90% de satisfacción	% de Nivel de Satisfacción de encuestas aplicadas cuatrimestralmente
	Trato Equitativo y Ético (Fiabilidad)		
Certificados Programas Académicos de Educación Continuada	Puntualidad	100% de los Certificados de Programas Académicos de Educación Continuada puesto a disposición en un tiempo no mayor de 15 días hábiles, luego de finalizado el programa académico	% Correos de notificación de disponibilidad de Certificado (digital), enviados a tiempo los Participantes Condición: El participante debe haber saldado el programa académico
	Profesionalidad	≥ 90% el nivel de satisfacción	% de Nivel de Satisfacción promedio del facilitador de un programa académico, realizada por los participantes
	Trato Equitativo y Ético (Fiabilidad)		
Emisión de permisos para conducir en área de movimiento	Puntualidad	100% de las solicitudes entregadas en un tiempo no mayor 5 días hábiles	Fecha de entrega del permiso para conducir en área de movimiento - Fecha de entrada de la solicitud.
	Profesionalidad	> 90% de satisfacción	% de Nivel de Satisfacción de encuestas aplicadas cuatrimestralmente
	Trato Equitativo y Ético (Fiabilidad)		
	Amabilidad		

Deberes del ciudadano

- 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.

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.