

DIRECCIONES Y DATOS DE CONTACTO

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

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. 2205

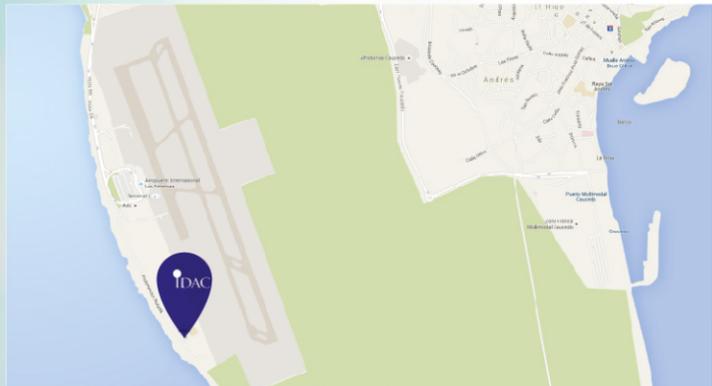
o dirigirse personalmente a nuestro Centro de Transparencia y Atención Ciudadana (TAC), Av. México esq. Av. 30 de Marzo, en horario de 8:00a.m. a 3:00 p.m.

cartacompromiso@idac.gov.do • www.idac.gov.do



Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)

Av. México esq. Av. 30 de Marzo, Santo Domingo, D.N., Rep. Dom.
Tel.: 809-221-7909 • Fax: 809-221-6290 • Email: info@idac.gov.do



Edificio Norge Botello

Donde están alojadas las direcciones de: Navegación Aérea y Normas de Vuelo, Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves, Dirección de Vigilancia de la Seguridad Operacional.



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



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

INSTITUTO DOMINICANO DE AVIACIÓN CIVIL (IDAC)



QUIÉNES SOMOS

El Instituto Dominicano de Aviación Civil es un ente público especializado y técnico que tiene como función, regular la Aviación Civil en el territorio dominicano, gestionando la efectiva vigilancia de la seguridad operacional y los servicios de navegación. Contando con una infraestructura moderna y el personal técnico capacitado necesario para brindar al ciudadano un servicio de experiencia dentro de un marco de apego a los requerimientos de los Convenios de Aviación Civil Internacionales firmados y ratificados por el Estado Dominicano y en base a la normativa aeronáutica nacional vigente, así como los lineamientos internacionales que en material de aviación civil se exhiben en toda la región.

MISIÓN

Regular, certificar, vigilar, proveer servicios de navegación aérea y promover el desarrollo sostenible de la aviación civil, fiscalizando el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales y gestionando la seguridad operacional en la actividad aeronáutica.

VISIÓN

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

VALORES

Los Principios Fundamentales que conforman el código de ética que deben adoptar todos servidores públicos del IDAC, son:

Profesionalidad: Es competente en su trabajo, lo hace con calidad, equidad y ética.

Responsabilidad: Es puntual, cumple con el trabajo asignado siendo productivo, sirve adecuadamente a las expectativas de los ciudadanos/clientes.

Transparencia: Actúa honesta, íntegra y abiertamente de cara al ciudadano/cliente, tendente al cumplimiento de la accesibilidad a la información.

Integridad: Tiene que ver con el comportamiento general de los funcionarios y empleados del IDAC, incluye las cualidades personales de honestidad, sinceridad, rectitud, ausencia y actitud de rechazo de influencias corruptivas y disposición permanente de cumplimiento o adhesión a las normas legales internas y externas de la entidad.

NORMATIVA

El Instituto Dominicano de Aviación Civil fue creado mediante Ley No. 491-06 de Aviación Civil Dominicana, publicada en la Gaceta Oficial No. 10399, del 26 de diciembre de 2006, como un ente público especializado y técnico, con personalidad jurídica, patrimonio propio, poder de

reglamentación, de decisión y autoridad para Implementar su organización, a cargo de la supervisión y control de la aviación civil de la República Dominicana, excepto de las atribuciones conferidas por dicha Ley a la Junta de Aviación Civil, y es responsable de ejercer las funciones que les son otorgadas por dicha ley, así como de la efectiva aplicación de los reglamentos, ordenes, normas y reglas que sean de su competencia. Esta regulación la realiza la institución en base a la Ley No. 491-06 y a los Reglamentos Aeronáuticos Dominicanos (RAD) y las Resoluciones de orden técnico que emite el Director General del IDAC. 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.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Presencial, Vía WEB y Telemática:

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

Dichas quejas, sugerencias y solicitudes se reciben de manera presencial en las oficinas de atención TAC o virtual utilizando el correo DTAC@idac.gov.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.

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 a el TAC virtual y son trabajadas igual que las quejas recibida directamente por el TAC.

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

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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

Para subsanar dicho reclamo, el usuario recibirá una comunicación elaborada por el TAC y firmada por el Director General del IDAC, en un plazo no mayor de 10 días hábiles. Esta carta le ofrecerá disculpas en nombre de la institución, comunicándole la solución de su caso, dándole una explicación detallada de las circunstancias que hayan determinado el incumplimiento, así como de las medidas que, en su caso, se adopten para evitarlas en lo sucesivo.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

De forma presencial:

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

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

Mediante correo electrónico / página web:

El ciudadano se puede comunicar de forma digital, mediante nuestro correo electrónico dtac@idac.gov.do y la página web www.idac.gov.do, en el enlace de Transparencia y Atención Ciudadana, donde podrá encontrar información referente a nuestros servicios y requisitos. Puede acceder también a nuestra encuesta, ya que permite que quienes reciben las atenciones puedan evaluar aspectos, tales como: los tiempos para recibir atención, la capacidad del personal, la limpieza y comodidades del entorno donde recibieron esta atención, así mismo expresar sus opiniones sobre lo que debemos mejorar.

A través del buzón de sugerencias:

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

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

Por vía telefónica:

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

CENTRO DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA (TAC):

809-274-4322 ext. 3211.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
DIRECCIÓN DE NORMAS DE VUELO			
Expedición del Certificado de Aeronavegabilidad Estándar y Especial	Puntualidad	30 días hábiles para la expedición del Certificado de Aeronavegabilidad para aeronaves de 9 o menos asientos y de 10 o más asientos	(Fecha de entrega del Certificado de Aeronavegabilidad Estándar y Especial - fecha de entrada de la solicitud)
	Profesionalidad	Estándar > 90%	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Expedición del Certificado de Homologación Acústica	Puntualidad	30 días hábiles para la expedición del Certificado de Homologación / Rehologación Acústica	(Fecha de entrega del Certificado de Homologación Acústica - Fecha de entrada de la solicitud)
	Profesionalidad	Estándar > 90%	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Expedición de Licencia de Estación Radiotelefónica	Puntualidad	30 días hábiles para la Expedición de la Licencia de Estación Radiotelefónica	(Fecha de entrega de la Licencia de Estación Radiotelefónica - Fecha de entrada de la solicitud)
	Profesionalidad	Estándar > 90%	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Aceptación de Certificado Tipo	Puntualidad	10 días hábiles para la aceptación del Certificado de Tipo	(Fecha de entrega de la aceptación del Certificado de Tipo - fecha de entrada de la solicitud)
	Profesionalidad	Estándar > 90%	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Expedición del Certificado de Operador Aéreo, RAD 121	Puntualidad	24 meses para la expedición del Certificado de Operador Aéreo bajo el RAD 121	(Fecha de entrega del Certificado de Operador Aéreo, RAD 121 - fecha de entrada de la solicitud)
	Profesionalidad	Estándar > 90%	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Expedición del Certificado de Operador Aéreo, RAD 121	Puntualidad	24 meses para la expedición del Certificado de Operador Aéreo bajo el RAD 121	(Fecha de entrega del Certificado de Operador Aéreo, RAD 121 - fecha de entrada de la solicitud)
	Profesionalidad	Estándar > 90%	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Expedición del Certificado de Operador Aéreo, RAD 135	Puntualidad	24 meses para la expedición del Certificado de Operador Aéreo bajo el RAD 135	(Fecha de entrega del Certificado de Operador Aéreo, RAD 135 - fecha de entrada de la solicitud)
	Profesionalidad	Estándar > 90%	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Expedición o Enmienda de EsOps para operadores extranjeros, RAD 129	Puntualidad	40 días hábiles para la expedición o enmienda de EsOps para operadores extranjeros, RAD 129	(Fecha de expedición o enmienda de los EsOps para operadores extranjeros, RAD 129 - fecha de entrada de la solicitud)
	Profesionalidad	Estándar > 90%	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Autorizaciones y/o Permisos de Shows Aéreos; Paracaidismo; Parasailing (paracaídas tirados por botes); Globos Fijos y no Tripulados; Aeromodelismo; Chichiguas (Cometas); Fly In, Operaciones de (RPAS) Drones.	Puntualidad	25 días hábiles para otorgar autorizaciones y/o Permisos de Shows Aéreo; 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 Aéreo; Paracaidismo; Parasailing (paracaídas tirados por botes); Globos Fijos y no Tripulados; Aeromodelismo; Chichiguas (Cometas) - fecha de entrada de la solicitud)
	Profesionalidad	Estándar > 90%	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Expedición de Convalidación, Conversión de Licencia, Autorización de Permiso Especial para el Piloto y Habilitación Adicional Obtenida en el Extranjero	Puntualidad	90 días hábiles para la Convalidación, Conversión de Licencia, Autorización de Permiso Especial para el Piloto y Habilitación Adicional Obtenida en el Extranjero	(Fechas de entrega de la Convalidación, Conversión de Licencia, Autorización de Permiso Especial para el Piloto y Habilitación Adicional Obtenida en el Extranjero - fecha de entrada de la solicitud)
	Profesionalidad	Estándar > 90%	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Renovación de Licencia o Certificado para Instructor de Vuelo Autorizado (IVA)	Puntualidad	15 días hábiles para la Renovación de Licencia o Certificado para Instructor de Vuelo Autorizado (IVA)	(Fecha de entrega de la Renovación de Licencia o Certificado para Instructor de Vuelo Autorizado (IVA) - fecha de entrada de la solicitud)
	Profesionalidad	Estándar > 90%	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.

CONTINUACIÓN CUADRO ANTERIOR			
SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Reemplazo o Renovación de Licencias o Certificados	Puntualidad	15 días hábiles para el Reemplazo o Renovación de Licencias o Certificados	(Fecha de entrega del Reemplazo o Renovación de Licencias o Certificados - Fecha de entrada de la solicitud)
	Profesionalidad	Estándar > 90%	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Expedición de Certificado Médico del Personal Aeronáutico	Puntualidad	1 día hábil para la Entrega de Certificado Médico del Personal Aeronáutico	(Fecha de entrega del Certificado Médico del Personal Aeronáutico - fecha de entrada de la solicitud)
	Profesionalidad	Estándar > 90%	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Expedición de Licencia o Certificado de Estudiante Piloto, o de Técnico de Mantenimiento de Aeronave	Puntualidad	10 días hábiles para el Otorgamiento de Licencia o Certificado de Estudiante Piloto o Técnico de Mantenimiento Aeronave	(Fecha de entrega de la Licencia o Certificado de Estudiante Piloto y/o Técnico de Mantenimiento de Aeronave - fecha de entrada de la solicitud)
	Profesionalidad	Estándar > 90%	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
DIRECCIÓN DE VIGILANCIA PARA LA SEGURIDAD OPERACIONAL			
Aprobación de Antenas y Construcciones Especialmente Altas	Puntualidad	5 días hábiles para emitir la aprobación de Antenas y Construcciones Especialmente Altas	(Fecha de entrega de la aprobación de Antenas y Construcciones Especialmente Altas - fecha de entrada de la solicitud)
	Profesionalidad	Estándar > 90%	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Permiso para Conducir en el Área de Movimiento	Puntualidad	5 días hábiles para emitir el Permiso de Conducir en el Área de Movimiento	(Fecha de entrega del Permiso de Conducir en el Área de Movimiento - fecha de entrada de la solicitud)
	Profesionalidad	Estándar > 90%	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
DIRECCIÓN DE REGLAMENTACIÓN Y REGISTRO NACIONAL DE AERONAVES			
Propuesta para la Modificación de Reglamentos	Puntualidad	30 días hábiles para responder al usuario	Fecha de respuesta al usuario - fecha de solicitud
	Profesionalidad		
Expedición del Certificado de Matrícula de Aeronaves	Puntualidad	10 Días Hábiles para emitir el Certificado de matrícula	Fecha de expedición de la matrícula de aeronave - fecha de solicitud
	Profesionalidad		
Aprobación de Contrato de Arrendamiento, Fletamento e Intercambio de Aeronave	Puntualidad	20 Días Hábiles para la Aprobación de Contrato de Arrendamiento de Aeronaves	Fecha de aprobación del contrato aeronáutico - fecha de solicitud
	Profesionalidad		
Permiso de Circulación Nacional	Puntualidad	30 días hábiles para la entrega del Permiso de Circulación Nacional	Fechas de entrega del permiso de circulación nacional - fecha de entrada de solicitud
	Profesionalidad		
DIRECCIÓN DE NAVEGACIÓN AÉREA			
Servicio de Procesamiento de plan de vuelo	Puntualidad	15 Minutos para completar la Aprobación del Plan de Vuelo	Tiempo de Procesamiento de plan de vuelo (TDP-FPL) = (Hora de envío por AMHS/AFTN - Hora de recepción del FPL)
	Profesionalidad	Estándar > 90%	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Publicación de Información Aeronáutica (AIP)	Puntualidad	5 días hábiles para el envío o entrega al usuario	Tiempo de entrega de la AIP = Fecha de entrega de la AIP al usuario o envío por correo postal o electrónico - Fecha de recepción de la solicitud
	Profesionalidad	Estándar > 90%	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Elaboración y Emisión de NOTAM	Puntualidad	110 minutos para la emisión de los NOTAM	Hora de emisión del NOTAM menos (-) hora de aprobación de la solicitud del NOTAM
	Profesionalidad	Estándar > 90%	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.

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

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