

Quejas y sugerencias

Para la presentación de quejas y sugerencias, IDAC tiene dentro de su Sistema Integral de Gestión (SIG) un proceso para estos fines, el TAC-002, Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención, el cual se encarga de recibir, responder o remitir las solicitudes de atención ciudadana y de libre acceso a la información pública, consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones en el tiempo establecido y a través de los diferentes espacios de atención del IDAC.

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

Para el caso de sugerencias recibidas el Oficial de Atención Ciudadana digitalará la sugerencia en el sistema SIAGA/TAC, que será remitida al departamento apropiado para su consideración.

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

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

Nuestros usuarios pueden utilizar el formulario de comunicación externa, que está disponible al lado de los buzones, completarlo para externar una queja, sugerencia, felicitación o comentario, el cual se tramita por el Proceso TAC-002, Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención. Si alguna queja o sugerencia requiere respuestas será contestada en 15 días hábiles. En relación a quejas y sugerencias que se ingresan vía buzón, el tiempo de respuestas presentadas por esta vía es de 15 días hábiles a partir de la apertura del buzón, en este caso los días hábiles comenzarán desde el lunes próximo a su ingreso. Siempre y cuando la queja esté identificada con el nombre y contacto de la persona.

Medidas de subsanación

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

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

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 éstos 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, amparado 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, 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.

A través del buzón de sugerencias

En nuestro Centro de Transparencia y Atención Ciudadana contamos con el personal que recibirá todas sus sugerencias, felicitaciones, reclamos y denuncias de forma personalizada, asimismo, como una forma de contacto con nuestros ciudadanos, contamos con los buzones que están distribuidos 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 los siguientes números:

Centro de Transparencia y Atención Ciudadana (TAC):

809-221-7909/3213
809-221-7909/3210
809-221-7909/3204
809-221-7909/3214

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 8:00 a.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.
República Dominicana.
Tel.: 809-221-7909
Fax: 809-221-6290
E-mail: info@idac.gov.do

Edificio Norge Botello
Donde están alojadas las direcciones de:
Navegación Aérea y Normas de Vuelo
Dirección Legal Técnica
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 el ciudadano y el Estado.



Carta Compromiso al Ciudadano

INSTITUTO DOMINICANO DE AVIACIÓN CIVIL (IDAC)



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

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 excelencia 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 a los lineamientos internacionales que en materia de aviación civil se exhiben en toda la región.

Misión

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

Visión

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

Valores

Los principios fundamentales que conforman el código de ética que deben adoptar todos servidores públicos del IDAC son:

- 1. Profesionalidad:** Es competente en su trabajo, lo hace con calidad, equidad y ética.
- 2. Responsabilidad:** Es puntual, cumple con el trabajo asignado, siendo productivo sirve adecuadamente a las expectativas de los ciudadanos/clientes.
- 3. Transparencia:** Actúa honesta, íntegra y abiertamente de cara al ciudadano/cliente, tendente al cumplimiento de la accesibilidad a la información.
- 4. 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 28 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 en 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 le son otorgadas por dicha ley, así como de la efectiva aplicación de los reglamentos, órdenes, 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.

Compromisos de calidad

DIRECCIÓN DE NAVEGACIÓN AÉREA			
SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
Publicación de información aeronáutica	Eficacia	2 días hábiles para completar la gestión, antes del envío o entrega al usuario	Fecha de entrega al usuario o envío por vía de correo menos (-) Fecha de solicitud
Gestión de NOTAM	Eficacia	1:50 (hora: min) para la elaboración, antes de la emisión de los NOTAM	Hora de emisión NOTAM menos (-) Hora de solicitud NOTAM
Servicios de notificación y aviso previo al vuelo	Eficacia	5 minutos para completar la Aprobación del Plan de Vuelo	Hora de entrega a COM menos (-) Hora de recepción del PPL
Gestión de Alerta SAR	Eficacia	4 minutos para completar envío de la información	(Hora de envío de información menos (-) hora de recepción de Mensajes SARSAT o de Alerta vía Teletónica
Asignación de frecuencias de la Gama Aeronáutica	Eficacia	30 días hábiles para la gestión de asignación de frecuencia aeronáutica	(Fecha de notificación al usuario de la asignación de la frecuencia aeronáutica menos (-) Fecha de recepción de la solicitud)
DIRECCIÓN DE NORMAS DE VUELO			
Solicitud de Permiso para Vuelo Especial	Eficacia	10 días hábiles para la entrega del Permiso de Vuelo Especial	(Fechas de entrega del Permiso de Vuelo Especial - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Aceptación de Certificado de Tipo	Eficacia	10 días hábiles para la aceptación del Certificado de Tipo	(Fechas de entrega de la aceptación del Certificado de Tipo - Fechas de entrada de solicitud)
Solicitud Certificado de Aeronavegabilidad Estándar y Especial	Eficacia	30 días hábiles para la emisión de Certificado de Aeronavegabilidad para aeronaves de 9 o menos asientos y de 10 o más asientos	(Fechas de entrega del Certificado de Aeronavegabilidad Estándar y Especial - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud Certificado de Aeronavegabilidad para Exportación	Eficacia	12 días hábiles para emisión de Certificado de Aeronavegabilidad para Exportación	(Fechas de entrega del Certificado de Aeronavegabilidad para Exportación - Fecha de solicitud)
Solicitud de Reemplazo y Renovación de Documentos de Aeronavegabilidad	Eficacia	15 días hábiles para el Reemplazo y renovación de Documento de Aeronavegabilidad	(Fecha de entrega de los Documentos de Aeronavegabilidad - Fecha de la solicitud)
Solicitud de Homologación Acústica	Eficacia	10 días hábiles para la emisión del Certificado de Homologación Acústica	(Fecha de entrega de Certificado de Homologación Acústica - Fecha de la solicitud)
Solicitud de Licencia de Estación Radiotelefónica	Eficacia	10 días hábiles para la emisión de Licencia de Estación Radiotelefónica	(Fecha de entrega de Licencias de estación Radiotelefónicas - Fecha de solicitud)
Aprobación de Reparación y Alteraciones Mayores	Eficacia	90 días hábiles para Aprobación de Reparaciones y Alteraciones Mayores	(Fecha de entrega de la Aprobación - Fecha de entrada solicitud)
Solicitud de emisión y renovación de Certificado Médico del Personal Aeronáutico	Eficacia	90 días hábiles para la entrega de Certificado Médico	(Fechas de entrega del producto - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Reemplazo de Certificado Médico del Personal Aeronáutico	Eficacia	5 días hábiles para el reemplazo del Certificado Médico	(Fechas de entrega del producto - Fecha de entrada de solicitud)
Solicitud de Otorgamiento de Licencia y/o Certificado de Estudiante Piloto y/o Técnico de Mantenimiento de Aeronave	Eficacia	10 días hábiles para el Otorgamiento de Licencia y/o Certificado de Estudiante Piloto y/o Técnico de Mantenimiento de Aeronave	(Fechas de entrega de la Licencia y/o Certificado de Estudiante Piloto y/o Técnico de Mantenimiento de Aeronave - Fecha de entrada de solicitud)
Convalidación, Conversión de Licencia y Habilitación Adicional Obtenida en el Extranjero	Eficacia	90 días hábiles para la convalidación, conversión y habilitación adicional obtenida en el extranjero	(Fechas de entrega de la licencia convalidada - Fecha de entrada de solicitud)
Reemplazo y/o Renovación de Licencia y/o Certificado	Eficacia	5 días hábiles para Reemplazo y/o Renovación de Licencia y/o Certificado	(Fechas de entrega de la licencia y/o Certificado - Fecha de entrada de solicitud)
Renovación de Licencia y/o Certificado para Instructor de Vuelo Autorizado (IVA) y Autorización de Inspección (AI)	Eficacia	15 días hábiles para la Renovación de Licencia y/o Certificado para Instructor de Vuelo Autorizado (IVA) y Autorización de Inspección (AI)	(Fechas de entrega de la licencia y/o Certificado - Fecha de entrada de solicitud)
Certificado de Operador Aéreo RAD 121	Eficacia	24 meses para la emisión del Certificado de Operador Aéreo bajo el RAD 121	(Fechas de entrega del Certificado de Operador Aéreo bajo el RAD 121 - Fecha de entrada de solicitud)
Certificado de Operador Aéreo el RAD 135	Eficacia	24 meses para la emisión del Certificado de Operador Aéreo bajo el RAD 135	(Fechas de entrega del Certificado de Operador Aéreo bajo el RAD 135 - Fecha de entrada de solicitud)
Certificación Trabajos Aéreos RAD 137	Eficacia	12 meses para la emisión del Certificado de Trabajos Aéreos bajo el RAD 137	(Fechas de entrega del Certificado de Trabajo Aéreo bajo el RAD 137 - Fecha de entrada de solicitud)
Certificado Taller de Mantenimiento Aeronáutico RAD 145	Eficacia	24 meses para la emisión del Certificado de Taller de Mantenimiento Aeronáutico RAD 145	(Fechas de entrega del Certificado de Taller de Mantenimiento bajo el RAD 145 - Fecha de entrada de solicitud)
Certificación Escuela para Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico RAD 147	Eficacia	24 meses para la emisión del Certificado de Escuela para Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico RAD 147	(Fecha de entrega de Certificados de Escuelas para Técnicos de Mantenimiento bajo el RAD 147 - Fecha de entrada solicitud)
Certificación Escuela de Formación de Pilotos RAD 141 y Centro de Entrenamientos RAD 142	Eficacia	12 meses para la emisión del Certificado de Escuela de Formación de Pilotos el RAD 141 y Centro de Entrenamientos RAD 142	(Fechas de entrega del Certificados de Escuelas de Formación de Pilotos bajo el RAD 141 y Centro de Entrenamientos bajo el RAD 142 para Técnicos de Manten. bajo el RAD 147 - Fecha de entrada solicitud)
Emisión o Enmienda de EsOps para Operadores Aéreos extranjeros y transportistas extranjeros operando aeronaves de registro nacional RAD 129	Eficacia	40 días hábiles para la emisión o Enmienda de EsOps para Operadores Aéreos extranjeros y transportistas extranjeros operando aeronaves de registro nacional RAD 129	(Fechas de emisión emisión de los EsOps para Operadores Aéreos extranjeros y transportistas extranjeros operando aeronaves de registro nacional - Fecha de entrada de solicitud)
Enmienda de las EspOps, Trabajos Aéreos	Eficacia	120 días hábiles para Enmendar las EsOps	(Fechas de emisión de los EsOps para Trabajos Aéreos - Fecha de entrada de solicitud)
Enmienda EsOps para Operadores Aéreos (AOC)	Eficacia	120 días hábiles para Enmendar las EsOps	(Fecha de otorgación de la Autorización - Fecha de solicitud)
Autorizaciones de Shows Aéreo; Paracaidismo; Parasailing (paracaidas tirados por botes); Globos Fijos y no Tripulados; Aeromodelismo; (Chichiguas) (Cometas), RVSM y ETOPS	Eficacia	25 días hábiles para otorgar autorizaciones	(Fecha de otorgación de la Autorización - Fecha de solicitud)
DIRECCIÓN DE VIGILANCIA PARA LA SEGURIDAD OPERACIONAL			
Emisión de Permiso de Conducir en el Área de Movimiento	Eficacia	5 días hábiles para emitir el Permiso de Conducir en el Área de Movimiento	(Fechas de entrega del Permiso de Conducir - Fecha de entrada de solicitud)
Aprobación de Antenas y Construcciones Especialmente Altas	Eficacia	5 días hábiles para emitir la Aprobación de Antenas y Construcciones Especialmente Altas	(Fechas de entrega de la aprobación - Fecha de entrada de solicitud)

(CONTINUACIÓN DEL CUADRO ANTERIOR)			
SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
Aprobación de Construcción de Aeródromos, Aeropuertos y helipuertos	Eficacia	50 días hábiles para emitir la aprobación de Construcción de Aeródromos, Aeropuertos y Helipuertos	(Fechas de entrega de la aprobación - Fecha de entrada de solicitud)
Aprobación de Operación de Aeródromos, Aeropuerto o Helipuertos	Eficacia	30 días hábiles para emitir la Aprobación de Operación de Aeródromos, Aeropuerto o Helipuertos	(Fechas de entrega del producto - Fecha de entrada de solicitud)
Evaluación de nuevos proyectos en Aeropuertos Internacionales, pistas y aeródromos domésticos	Eficacia	30 días hábiles para emitir el informe de evaluación de nuevos proyectos en Aeropuertos Internacionales, pistas y aeródromos domésticos	(Fechas de entrega de la evaluación - Fecha de entrada de solicitud)
DIRECCIÓN DE REGLAMENTACIÓN Y REGISTRO NACIONAL DE AERONAVES			
Solicitud de Permiso de Circulación Nacional	Eficacia	29 días hábiles para la entrega del Permiso de Circulación Nacional	(Fechas de entrega del Permiso de Circulación Nacional - Fecha de entrada de solicitud)
Expedición del Certificado de Matrícula de Aeronaves	Eficacia	7 días hábiles para emitir el Certificado de Matrícula	(Fecha de expedición de la matrícula de aeronave - Fecha de solicitud)
Cancelación del Certificado de Matrícula de una Aeronave	Eficacia	7 días hábiles para cancelar el Certificado de Matrícula de una Aeronave	(Fecha de cancelación de la matrícula - Fecha de solicitud)
Aprobación o rescisión de los contratos aeronáuticos	Eficacia	7 días hábiles para aprobar o rescindir los contratos aeronáuticos	(Fecha de aprobación o rescisión del contrato aeronáutico - Fecha de solicitud)
Expedición del Certificado de Matrícula por pérdida o deterioro/ Expedición del Certificado de Matrícula por traspaso/ Expedición de Matrícula Provisional de Aeronaves/ Expedición de Matrícula Especial de Aeronaves/ Expedición de Matrícula Provisional-Temporal de Aeronaves.	Eficacia	7 Días Hábiles para expedir el Certificado de Matrícula de aeronaves por pérdida/ Para expedir el Certificado de Matrícula de aeronaves por traspaso/ para Expedir la Matrícula Provisional de Aeronaves/ para Expedir la Matrícula Especial de Aeronaves/ para Expedir la Matrícula Provisional-Temporal de Aeronaves.	(Fecha de expedición del Certificado - Fecha de solicitud)
Declaración de Pérdida o Abandono de Aeronaves	Eficacia	7 días hábiles para Declarar la Pérdida o Abandonada una Aeronave	(Fecha de Declaración de Pérdida o Abandono de Aeronaves - Fecha de solicitud)
Solicitud para reservar números de matrículas de aeronaves	Eficacia	7 días hábiles para reservar números de matrículas de aeronaves	(Fecha en que se reserva el número de matrícula - Fecha de solicitud)
Respuesta a la solicitud de Modificación de Reglamentos	Eficacia	29 días hábiles para responder al usuario	(Fecha de respuesta al usuario - Fecha de solicitud)
Exención	Eficacia	14 días hábiles para otorgar o negar la exención	(Fecha de emisión de la exención - Fecha de solicitud)
Inscripción de Póliza de Seguros de Aeronave	Eficacia	7 días hábiles para entrega de la comunicación de inscripción del Seguro de Aeronaves en el Registro Nacional de Aeronaves al usuario	(Fecha de inscripción de la póliza de seguros - Fecha de solicitud)
Inscripción de Medidas Conservatorias o Preventivas sobre Aeronaves/Inscripción de Constitución de Hipoteca sobre Aeronaves /Inscripción de Privilegios y Embargos sobre Aeronaves	Eficacia	7 días hábiles para la inscripción de Medidas Conservatorias o Preventivas sobre Aeronaves/Inscripción de Constitución de Hipoteca sobre Aeronaves e Inscripción de Privilegios y Embargos sobre Aeronaves	(Fecha de inscripción en el Registro Nacional de Aeronaves - Fecha de solicitud)
Inscripción de Contratos de Arrendamiento, Fletamento e Intercambio de Aeronaves/ Contrato de Traspaso de Propiedad de Aeronaves	Eficacia	7 días hábiles para inscribir los Contratos de Arrendamiento, Fletamento, Intercambio y Traspaso de Propiedad de Aeronaves	(Fecha de inscripción en el Registro Nacional de Aeronaves - Fecha de solicitud)
Aprobación de Contrato de Arrendamiento de Aeronaves y Aprobación de Contrato de Fletamento de Aeronaves	Eficacia	7 días hábiles para la Aprobación de Contrato de Arrendamiento de Aeronaves y de Fletamento de Aeronaves	(Fecha de aprobación del contrato aeronáutico - Fecha de solicitud)

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.

