

Formas de comunicación y participación ciudadana:

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.



Virtual

- ✉ dtac@idac.gov.do
- ✉ info@idac.gov.do
- 🌐 www.idac.gov.do
- ✉ www.asca.edu.do
- ✉ info@asca.edu.do

Telefónica:

Centro de Transparencia y Atención Ciudadana (TAC):

- 📞 809-274-4322 ext. 3211 y 3249
- 🕒 **Horario de atención:** Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Redes Sociales:

- 📷 **Instagram:** @idacrd
- 📘 **Facebook:** Instituto Dominicano de Aviación Civil
- 📺 **X:** @IDAC_RD

Quejas y sugerencias:

Para la presentación de quejas, sugerencias y solicitudes, los clientes del IDAC y la comunidad académica se disponen de diversas vías de comunicación. Estas pueden realizarse de manera presencial en las oficinas de Atención TAC, o de forma virtual a través de los correos electrónicos info@idac.gov.do y dtac@idac.gov.do. Asimismo, están disponibles la vía telefónica, los buzones institucionales y el formulario de comunicación externa, el cual se encuentra ubicado junto a los buzones y permite externar quejas, sugerencias, felicitaciones o comentarios.

Canales de Atención	Tiempo de Respuesta	Ubicación o medio
Buzones de quejas y sugerencias	15 días hábiles	Se encuentran en las recepciones a nivel central y de las distintas localidades
Correo electrónico	15 días hábiles	info@idac.gov.do dtac@idac.gov.do.
Atención al Usuario (vía telefónica)	15 días hábiles	809-274-4322 Ext.: 3211 y 3249
Sistema 311 de Atención Ciudadana	15 días hábiles	Línea 311 / Portal web www.311
Redes Sociales	7 días hábiles	Instagram: @idacrd Facebook: Instituto Dominicano de Aviación Civil X: @IDAC_RD

Las quejas y denuncias también se pueden presentar a través del Sistema 311 de Atención Ciudadana, mediante la línea gubernamental 311. Estas quejas y denuncias son remitidas directamente al TAC virtual.

Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de los compromisos establecidos puede manifestar su inconformidad mediante la unidad responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC); el ciudadano/cliente recibirá una comunicación firmada por la Máxima Autoridad de la institución, en un plazo, no mayor a 15 días hábiles, ofreciéndole disculpas e informando las razones del incumplimiento para de ese modo evitar recurrencias y las medidas a tomar para la solución.

Datos del contacto

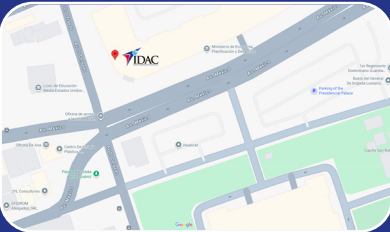
ÁREAS	TELÉFONOS
Recepción, Transparencia y Atención Ciudadana (TAC)	809-274-4322 Ext. 3211 y 3249
Recepción, Academia Superior Ciencias Aeronáuticas (ASCA)	809-274-4322 Ext. 2599
División de Gestión Comercial, ASCA	809-274-4322 Ext. 2507 y 2517
División de Educación Continuada, ASCA	809-274-4322 Ext. 2585, 2514 y 2544

Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)

Av. México esq. Av. 30 de marzo, Santo Domingo,
D. N. República Dominicana

Tel.: 809-274-4322 E-mail: info@idac.gov.do

Horario de servicio:
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



Edificio Norge Botello

Tel.: 809-274-4322 Ext.: 3211 y 3249

Horario de servicio:
Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.



Para conocer el mapa de ubicaciones 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 Calidad en la Gestión 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.: 2454, 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 4:00 p.m. cartacompromiso@idac.gov.do / www.idac.gov.do.



El programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) 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.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

INSTITUTO DOMINICANO DE AVIACIÓN CIVIL

5TA. VERSIÓN
OCTUBRE 2025 - OCTUBRE 2027



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 la Ley Núm. 491-06 de Aviación Civil, del 28 de diciembre de 2006 y sus modificaciones 67-13 de fecha 3 de abril 2013; 29-18 de fecha 2 de agosto del 2018; 17-24 de fecha 22 de Julio 2024, 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:

Asegurar el desarrollo seguro y responsable de la aviación civil nacional, mediante la regulación, certificación, fiscalización y la provisión de servicios de navegación aérea.



Visión:

Consolidar el liderazgo regional en seguridad operacional y el desarrollo responsable de la aviación civil, con una gestión innovadora y eficiente.



Valores:

- **Compromiso:** Realizamos nuestras funciones con responsabilidad, dedicación, esmero y puntualidad, excediendo siempre las expectativas.
- **Integridad:** Actuamos apegados a los principios de la ética y la moral en todas nuestras acciones.
- **Transparencia:** Manejamos con pulcritud y honestidad los recursos que disponemos, abiertos siempre al escrutinio Público.



Normativas:

El marco normativo que regula el IDAC se sustenta en la Ley 491-06 de aviación civil, sus modificaciones 67-13 de fecha 3 de abril 2013; 29-18 de fecha 2 de agosto del 2018; 17-24 de fecha 22 de Julio 2024 y los lineamientos que emite la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), a través de las Normas y Métodos Recomendados (SARPs). Además de las resoluciones de orden técnico que emite el Director General y el Reglamento Aeronáutico Dominicano.

Inclusión

El **Instituto Dominicano de Aviación Civil** proporciona las siguientes facilidades que promueven la inclusión:

- Rampas para personas con discapacidad o limitaciones físicas.
- Estacionamientos exclusivos para embarazadas y personas con discapacidad.
- Ascensores señalizados con sistema Braille.

La **institución cuenta una División de Igualdad de Género**, con el propósito de gestionar estrategias e iniciativas para dar oportunidades igualitarias a hombres y mujeres.

Atributos de Calidad

Profesionalidad: Grado en que el personal que le ofrece una asistencia en la gestión del servicio demuestra conocimiento del servicio y evidencia poseer el nivel técnico o profesional acorde las necesidades o expectativas.

Fiabilidad: Habilidad de los empleados para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.

Amabilidad: Trato respetuoso hacia los demás con atención personalizada.

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la institución.

Compromisos de Calidad			
Servicio	Atributo	Estándar	Indicadores
Capacitación de Programas Académicos de Educación Continuada	Elementos Tangibles	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Emisión de Permiso para Conducir en Área de Movimiento	Profesionalidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Evaluación de Examen Práctico para Tripulación de Vuelo Excluyendo Piloto	Fiabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Evaluación de Examen Teórico para Tripulación de Vuelo Excluyendo Piloto	Elementos Tangibles	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Validación de Licencias	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral

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 amabilidad por parte de los colaboradores del IDAC.
- Obtener informaciones claras, precisas, veraces, completas y oportunas sobre los servicios y actividades del IDAC, que asegure satisfacer sus necesidades e intereses 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 justicia, basado estrictamente en lo considerado por la Ley No. 491-06, sus modificaciones No. 67-13, No. 29-18, No. 17-24 y los RAD.