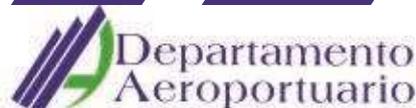




CARTA  
COMPRO  
AL CLIENTE

DEPARTAMENTO AEROPORTUARIO





## Carta Compromiso al Ciudadano

Lic. Marino A. Collante Gómez  
Director Ejecutivo

### Coordinación

Lic. Giselle Bobadilla Zimmermann  
Departamento de Planificación y Desarrollo

### Asesoría

Ministerio de Administración Pública (MAP)  
Dirección de Simplificación de Trámites (MAP)

### Diseño y Diagramación

Daniel A. González

### Impresión

Soluciones Impresas

### Versión

Primera Versión 2017

### Fecha de Publicación

Octubre 2017

## Comité Carta Compromiso al Ciudadano

Dra. Rosa Félix de León  
Dirección Jurídica

Arq. Christiern Broberg  
Dirección Técnica

Lic. Noris Sánchez Guirado  
Oficina de la Comisión Aeroportuaría y  
Enlace con Departamento Aeroportuario

Dra. Elizabeth López  
Oficina de Libre Acceso a la Información

Lic. Napoleón Caraballo  
Departamento Financiero

Lic. Cynthia Camejo V.  
Departamento Administrativo

Lic. Zidhalta C. Román  
Departamento de Recursos Humanos

Lic. Marisol Mariano  
Departamento de Control Interno

### Colaboración

Coronel Luis Dinápoles González  
Dirección de Delegaciones

Lic. Francisco Medrano  
Relaciones Públicas  
Departamento de Comunicaciones

Lic. Omar Fernández  
Departamento de Operaciones

# Contenido

PRÓLOGO .....	3
<b>1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL .....</b>	<b>4</b>
1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN .....	5
1.2. NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN .....	10
1.3. MAPA DE PRODUCCIÓN .....	11
1.4. RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN .....	13
1.5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS .....	15
1.6. FORMAS DE COMUNICACIÓN / PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	16
<b>2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS .....</b>	<b>17</b>
2.1. ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN .....	18
2.2. COMPROMISOS DE CALIDAD .....	19
2.3. COMPROMISOS DE MEJORA .....	20
2.4. FORMAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS ATENDIENDO LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE GENERO .....	21
2.5. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....	22
<b>3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN .....</b>	<b>26</b>
3.1. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	27
3.2. ESPECIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SUBSANACIÓN CUANDO EL SERVICIO NO HA SIDO PRESTADO ADECUADAMENTE .....	29
<b>4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA .....</b>	<b>30</b>
4.1. OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA INSTITUCIÓN Y SUS SERVICIOS .....	31
4.2. DATOS DE CONTACTO .....	33
4.3. IDENTIFICACIÓN Y FORMA DE CONTACTO CON EL AREA DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO .....	34
4.4. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE HACIA LA INSTITUCIÓN .....	35

# Prólogo

Poner a disposición de la ciudadanía la Carta Compromiso al Ciudadano del Departamento Aeroportuario constituye una inmensa satisfacción, puesto que nos permite avanzar hacia la obtención de nuestros objetivos.

Guiado siempre por nuestra Misión, Visión y Valores sustentados en la Lealtad, Transparencia, Integridad, Calidad, Eficiencia y Compromiso, damos fiel cumplimiento a la Ley 8 del 17 de noviembre de 1978 que nos rige, para procurar la rentabilidad de los aeropuertos civiles, de manera que éstos puedan ser autofinanciables y que parte de los ingresos percibidos a través de la operación de los mismos puedan ser utilizados en las necesarias remodelaciones, teniendo siempre como elemento principal, el satisfacer las necesidades de los usuarios, mejorando los servicios aeroportuarios.

La Carta Compromiso al Ciudadano es el fruto del trabajo interno realizado con esmero y la fiscalización del Ministerio de Administración Pública, en donde pactamos con la sociedad suministrar de manera oportuna los servicios que ofrecemos, la información de cómo acceder a ellos, la base legal que nos sustenta y las vías para que puedan manifestarnos sus niveles de satisfacción o insatisfacción sobre la prestación de nuestros servicios.

Con la entrega de esta Carta Compromiso al Ciudadano esperamos cumplir las responsabilidades contraídas en la misma y a la vez hacer uso continuo de las experiencias de los ciudadanos como resultado del derecho de acceder a nuestros servicios y al mismo tiempo trabajar en la mejora continua de los mismos, como forma de garantizar la implementación de nuevas iniciativas.

**Lic. Marino A. Collante Gómez**  
Director Ejecutivo





# 1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

## 1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

El Departamento Aeroportuario, órgano permanente de la Comisión Aeroportuaria, creado por la Ley 8 del 17 de noviembre de 1978, cuenta con una estructura organizacional y personal técnico, legal, financiero y administrativo que ejecuta las medidas necesarias para velar por el buen funcionamiento de los aeropuertos.

Conforme la Ley 8, son atribuciones del Departamento Aeroportuario, a través de su Director Ejecutivo, cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la Ley 8 de 1978 y de su Reglamento Tarifario No. 2658 sobre Tasas y Derechos para el Uso de Aeródromos y Aeropuertos y Procedimientos para su aplicación, así como las resoluciones y decretos que lo completen o modifiquen. Le corresponde también procurar la rentabilidad de los aeropuertos civiles, de manera que éstos puedan ser autofinanciables y que parte de los ingresos percibidos a través de la operación de los mismos pueda ser utilizado en las necesarias remodelaciones, teniendo siempre como elemento principal el satisfacer las necesidades de los usuarios, mejorando los servicios aeroportuarios.

Por 22 años, el Departamento Aeroportuario tuvo a su cargo la administración de todos los aeropuertos del país hasta que se formalizó la concesión de los principales aeropuertos estatales en abril del año 2000 y se suscribieron los contratos con los aeropuertos privados.

A partir de ese momento, asume su nuevo rol de supervisor operativo de las obligaciones contractuales establecidas en los mismos, pasando a supervisar y fiscalizar la operación, administración y funcionamiento de los aeropuertos comerciales concesionados y privados del país. Actualmente tiene a su cargo además la administración y mantenimiento de los aeródromos estatales.



## - MISIÓN -

Administrar, operar y supervisar el sistema de aeropuertos dominicanos, de conformidad a las normas nacionales e internacionales ofreciendo un servicio de calidad al usuario y respeto al medio ambiente.

## - VISIÓN -

Promover y desarrollar un sistema de aeropuertos modernos, seguros y eficientes, de calidad mundial para garantizar una excelente actividad de transporte aéreo como aporte al desarrollo económico nacional.

## - VALORES -

- **LEALTAD:** Trabajamos día a día demostrando un alto sentido de pertenencia, uniendo esfuerzos para el cumplimiento de las metas y objetivos, actuando siempre con transparencia y sinceridad, siendo leales hacia las normas y valores de la institución.
- **TRANSPARENCIA:** La institución actúa y comunica abiertamente a la ciudadanía las acciones de nuestra gestión, garantizando el acceso a la información veraz y oportuna, asegurando el fiel cumplimiento de las leyes que nos rigen.
- **INTEGRIDAD:** Trabajamos orientados en la honradez y la lealtad hacia la institución.
- **CALIDAD:** Empleamos los más altos niveles de calidad a través del mejoramiento continuo de los procesos y actividades, de tal manera que se logre la satisfacción plena de las necesidades del usuario interno y externo.
- **EFICIENCIA:** Utilizamos eficientemente los recursos económicos, financieros, administrativos y técnicos disponibles, para que los beneficios sean prestados de forma adecuada, oportuna y suficiente.
- **COMPROMISO:** Cumplimos nuestro rol institucional con eficacia y eficiencia, enfocados a óptimos resultados, en capacidad de realizar trabajos en equipo y en plena vocación de servicio.



## - POLÍTICAS Y COMPROMISOS -

Para llevar a cabo un fiel cumplimiento de nuestra misión, el Departamento Aeroportuario se basa en establecer principios éticos, la calidad de nuestros servicios, una competencia laboral y desarrollo de la misma, y velamos por la seguridad y desarrollo de todos sus colaboradores. De esta forma hacemos un fiel cumplimiento a nuestra misión Institucional y a la vez fortalecemos el compromiso por el interés nacional. Para estos fines hemos asumido una serie de compromisos tales como:

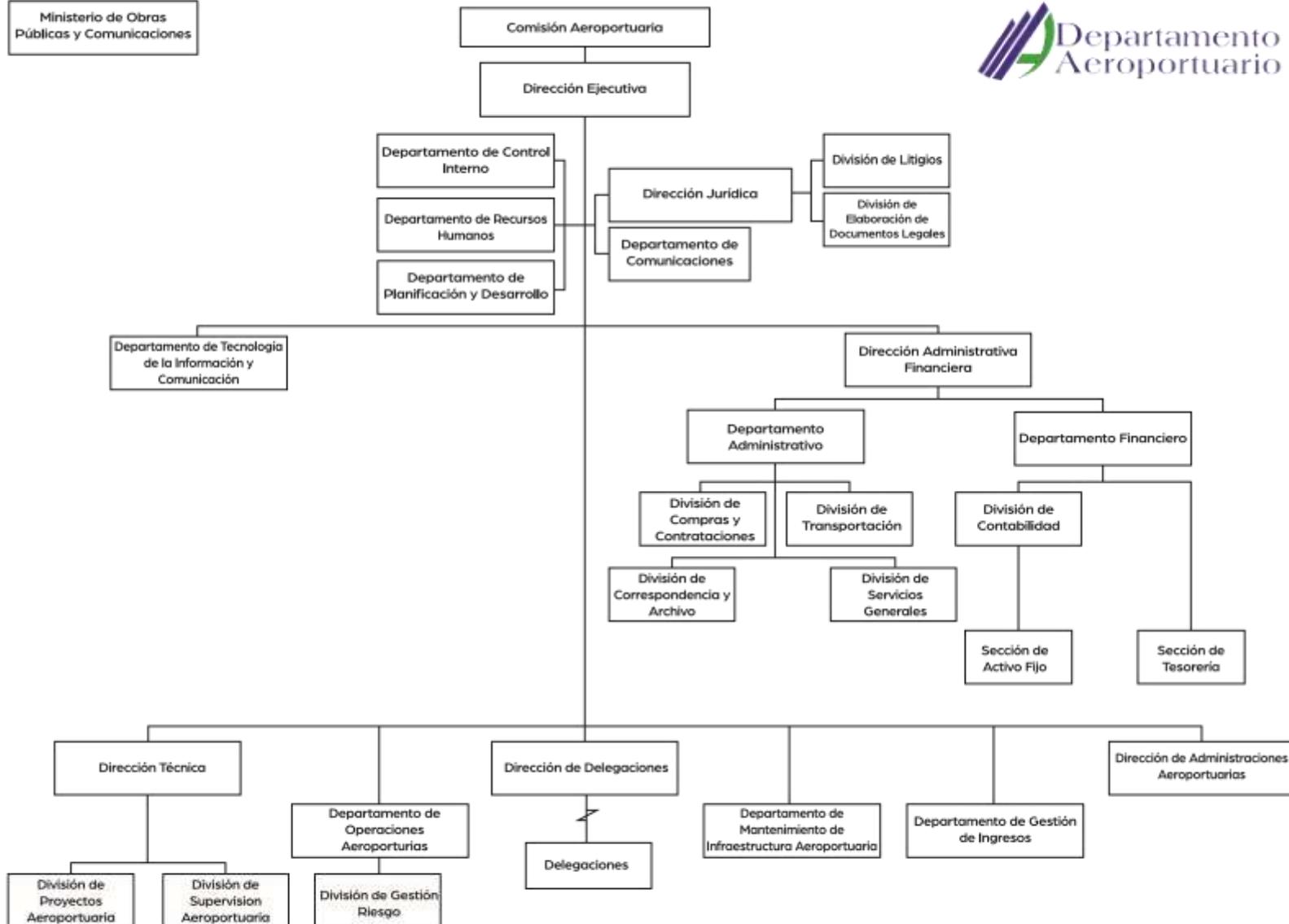
- a) Fomentar el desarrollo de toda actividad aeroportuaria.
- b) Llevar a cabo una administración eficaz y efectiva de los recursos de la institución.
- c) Fiel cumplimiento de las leyes o normativas aplicables.
- d) Desarrollar toda actividad medio ambiental con responsabilidad social.
- e) La prevención de la contaminación, de los accidentes, enfermedades o lesiones profesionales.



## - ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL DEPARTAMENTO AEROPORTUARIO -

En cumplimiento con la Ley 247-12 sobre Organización de la Administración Pública, el Departamento Aeroportuario diseñó su estructura orgánica en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP), esta fué aprobada mediante la Resolución No. 001-2016 de fecha Noviembre 2016.





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

El Marco Legal proporciona las bases sobre las cuales el Departamento Aeroportuario construye y determina el alcance y naturaleza de su participación, teniendo como suprema legislación nuestra Constitución.

- a) Constitución Política de la República Dominicana, proclamada el 26 de enero. Publicada en la Gaceta Oficial No. 10561, del 26 de enero de 2010.
- b) Ley No. 8-78 del 17 de noviembre del 1978, que crea la Comisión Aeroportuaría y su órgano permanente Departamento Aeroportuario. Publicada en la Gaceta Oficial Número 9489 del 30 de noviembre del 1978.
- c) Reglamento Tarifario de la Comisión Aeroportuaría No.2658, dictado el 5 de agosto del 1981 Modificado el 18 de enero de 1990.
- d) Decreto 243-00 de fecha 6 de junio del 2000.
- e) Resolución 6607 de fecha 1ro. de marzo de 2011.



### 1.3. MAPA DE PRODUCCIÓN

OBJETIVO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	DESTINATARIO
<p>Velar por el buen funcionamiento de los aeropuertos, administrando y manteniendo los aeródromos y helipuerto estatales nacionales y supervisando y fiscalizando las operaciones, administración y funcionamiento de los aeropuertos comerciales concesionados y privados del país.</p>	<p>Administración de los aeródromos</p>	<p>Gestión de las operaciones</p>	<p>Uso de facilidades de helipuerto y aeródromos</p>	<p>Pilotos y pasajeros en general</p>
		<p>Gestión de la infraestructura aeroportuaria</p>	<p>Uso de Salón Embajadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ex Presidentes de la República y familiares directos.</li> <li>b) Ex Vicepresidentes y sus familiares directos.</li> <li>c) Ministros de Estado, Secretarios de Estado y sus cónyuges.</li> <li>d) Gobernador del Banco Central.</li> <li>e) Administrador del Banco de Reservas.</li> <li>f) Director Ejecutivo del Departamento Aeroportuario.</li> <li>g) Consultor Jurídico del Poder Ejecutivo.</li> <li>h) Ex Ministros de las Fuerzas Armadas y Relaciones Exteriores.</li> <li>i) Presidente del Tribunal Constitucional.</li> <li>j) Presidente de la Suprema Corte de Justicia.</li> <li>k) Presidente del Senado.</li> <li>l) Presidente de la Cámara de Diputados.</li> <li>m) Presidente de la Junta Central Electoral.</li> <li>n) Procurador General de la República.</li> <li>o) Jueces Titulares de las Altas Cortes.</li> <li>p) Viceministros de la Presidencia y Relaciones Exteriores.</li> <li>q) Encargado del Protocolo del Ministerio de Relaciones Exteriores.</li> <li>r) Director del Ceremonial y Protocolo del poder Ejecutivo.</li> <li>s) Senadores, Diputados (exclusivamente).</li> <li>t) Cardenales y Obispos.</li> <li>u) Jefes de Misiones Diplomáticas, Organismos Internacionales acreditados en el país y Encargados de Negocios, en calidad de jefes de Misión Exclusivamente.</li> <li>v) Oficiales Mayores Generales y Generales de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, exclusivamente.</li> <li>w) Jefes de Misiones Diplomáticas de la República Dominicana en el Exterior en funciones.</li> <li>x) Personalidades Internacionales que a Juicio de la Presidencia de la República, el Ministerio de Relaciones Exteriores, sean acreedoras a su uso.</li> <li>y) Alcalde Ciudad Santo Domingo.</li> </ul>

OBJETIVO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	DESTINATARIO
<p>Velar por el buen funcionamiento de los aeropuertos, administrando y manteniendo los aeródromos y helipuerto estatales nacionales y supervisando y fiscalizando las operaciones, administración y funcionamiento de los aeropuertos comerciales concesionados y privados del país.</p>	<p>Administración de los aeródromos</p>	<p>Gestión de la infraestructura aeroportuaria</p>	<p>Uso de Salón Embajadores (Cont.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>z) Superintendente de Seguros.</li> <li>aa) Superintendente de Bancos.</li> <li>bb) Superintendente de Pensiones.</li> <li>cc) Presidente del INDOTEL.</li> <li>dd) Fiscal del Distrito Nacional.</li> <li>ee) Director de la Oficina Supervisora de Obras del Estado.</li> <li>ff) Miembros titulares de la Comisión Aeroportuaria.</li> <li>gg) Miembros de la Junta de Aviación Civil.</li> <li>hh) Director General de Migración.</li> <li>ii) Director General de Aduanas.</li> <li>jj) Director General del IDAC.</li> <li>kk) Ex Presidente del Senado.</li> <li>ll) Ex Presidente de la Cámara de Diputados.</li> <li>mm) Representantes Organismos Internacionales (ONU, UNICEF, OPS/OMS, entre otros).</li> </ul>
			<p>Uso de Salón de Protocolo Gubernamental</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Viceministros de Estado y sus cónyuges.</li> <li>b) Directores Generales y sus cónyuges.</li> <li>c) Subdirectores Generales exclusivamente.</li> <li>d) Alcaldes y Vice Alcaldes exclusivamente.</li> <li>e) Ministros Consejeros y Personal Diplomático Acreditado.</li> <li>f) Fiscales y Procuradores.</li> <li>g) Embajadores de Buena Voluntad y Atletas de Alto Rendimiento.</li> <li>h) Ex Directores del Departamento Aeroportuario.</li> <li>i) Apoyo a grupos, convenciones y eventos de carácter y trascendencia nacional.</li> </ul> <p>Este privilegio también se les extiende a los familiares directos solo cuando viajen acompañados a los Funcionarios mencionados, entendiéndose como familiares directos, esposo o esposa e hijos menores de edad.</p>

## 1.4. RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Uso de facilidades de helipuerto y aeródromos	<p>Toda aeronave que sea autorizada a aterrizar o despegar dentro de las horas operativas en cualquiera de los aeródromos bajo responsabilidad del Departamento Aeroportuario dispone de facilidades para la aeronave incluyendo vigilancia 24 horas. Igualmente el piloto y sus pasajeros podrán utilizar las facilidades de terminal.</p>	<p>El costo por Aterrizaje en Helipuerto de Santo Domingo es de US\$10.00 dólares o su equivalente en pesos dominicanos, según la tasa del día, para las Aeronaves registradas en el (IDAC) como comerciales y US\$20.00 dólares a las Aeronaves Privadas. De conformidad con la Resolución 6607 de fecha 1ro. de marzo 2011.</p> <p>El servicio va dirigido a todas las Aeronaves inscritas en el Instituto Dominicano de Aviación Civil IDAC. Están exentas del pago de este servicio las Aeronaves de uso Oficial y las que sean propiedad de las Fuerzas Armadas.</p> <p>El permiso para aterrizaje deberá ser solicitado a la Torre de Control del Aeropuerto Internacional Joaquín Balaguer.</p> <p>El servicio de aterrizaje es válido hasta el momento de despegue.</p> <p>Opciones para compra de tickets de aterrizaje:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Compra en las Oficinas del Departamento Aeroportuario.</li> <li>Compra en el Helipuerto de Santo Domingo.</li> <li>Entrega de Ticket Prepago al llegar al Helipuerto Santo Domingo.</li> <li>Compra de Ticket al llegar la aeronave al Helipuerto Santo Domingo.</li> <li>Aterrizaje y despegue y el inspector no tuvo tiempo de llegar a la aeronave.</li> </ol>

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
<p>Uso de Salón Embajadores</p>	<p>El Departamento Aeroportuario, a través de un personal debidamente entrenado, ofrece asistencia de servicios para llegada y salida a representantes del Cuerpo Diplomático y Consulares, así como altos funcionarios y mandos militares que viajan por el Aeropuerto Internacional José Francisco Peña Gómez. Se brindan servicios y facilidades de Migración, Aduanas, entre otros, según lo dispongan la Presidencia de la República y el Ministerio de Relaciones Exteriores.</p>	<p>El uso del Salón de Embajadores es regulado por las disposiciones expresas emanadas de la Presidencia de la República, el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Dirección Ejecutiva del Departamento Aeroportuario. Las personalidades que están autorizadas a utilizar este servicio están detalladas en el Mapa de Producción.</p> <p>El uso del salón deberá ser solicitado por lo menos con 48 horas de anticipación, y el trámite de la respuesta será dentro de 24 horas de haber recibido la solicitud, a través del Ministerio de Relaciones Exteriores para el caso de los Diplomáticos, para los demás casos, deberá ser solicitado dentro del mismo plazo establecido, a través del Delegado Aeroportuario del Aeropuerto Internacional de Las Américas, Doctor Francisco Peña Gómez.</p>
<p>Uso de Salón de Protocolo Gubernamental</p>	<p>El Departamento Aeroportuario, a través de un personal debidamente entrenado, ofrece asistencia de servicios para llegada y salida a funcionarios y personalidades que viajan por el Aeropuerto Internacional José Francisco Peña Gómez. Se brindan servicios y facilidades de Migración, Aduanas, entre otros.</p>	<p>El uso del Salón Gubernamental es regulado por las disposiciones expresas emanadas de la Presidencia de la República, el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Dirección Ejecutiva del Departamento Aeroportuario. Las personalidades que están autorizadas a utilizar este servicio están detalladas en el Mapa de Producción.</p> <p>El uso del salón deberá ser solicitado por lo menos 48 horas de anticipación, y el trámite de la respuesta será dentro de 24 horas de haber recibido la solicitud, a través del Ministerio de Relaciones Exteriores para el caso de los Diplomáticos, para los demás casos, deberá ser solicitado dentro del mismo plazo establecido, a través del Delegado Aeroportuario del Aeropuerto Internacional de Las Américas, Doctor Francisco Peña Gómez.</p>

## 1.5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS

### - DERECHOS -

- Recibir información, orientación y asesoría sobre los trámites y requisitos que deben cumplir a fin de recibir el servicio.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores.
- Ser tratados con respeto, cortesía, consideración y deferencia por parte de los servidores de esta institución.
- Expresar su propia valoración y opinión respecto a los servicios recibidos, además de presentar quejas y reclamaciones por la omisión de algún trámite o retrasos en los procedimientos en los que estén interesados, y a reclamar ante cualquier negligencia, alteración o anomalía en el funcionamiento de los servicios que presta el Departamento Aeroportuario.
- Conocer en cualquier momento el estatus de su solicitud, obtener copias de documentos depositados y que la institución se pronuncie de manera expresa ante sus solicitudes o denuncias.
- Tener disponible en la página web, toda la información referente a nuestros servicios, así como los requisitos para optar por algunos de nuestros servicios.
- Que se preserve la confidencialidad de toda información relacionada con su expediente.

### - DEBERES -

- Tramitar sus solicitudes en el formato establecido.
- Cumplir con cada uno de los requisitos y documentaciones requeridas para la prestación del servicio.
- Respetar el orden y plazos establecidos para las solicitudes y trámites.
- Reportar cualquier insatisfacción con el servicio recibido.
- Tratar con respeto al personal que presta el servicio.

## 1.6. FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



### PRESENCIAL: CENTRAL TELEFÓNICA:

Edificio Sede del Departamento Aeroportuario en la Av. 27 de Febrero No. 540, sector Mirador Norte.

829 893 5073

*Extensión*

3224

3318

*Servicio*

Auxiliar Libre Acceso a la Información

Departamento de Planificación y Desarrollo



### CORREOS ELECTRÓNICOS:

info@da.gob.do

transparencia@da.gob.do

calidadinstitucional@da.gob.do



### SITIO WEB:

www.da.gob.do



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE:

829-893-5073 ext. 3318

Departamento de Planificación y Desarrollo



## **2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS**

## 2.1. ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

### Fiabilidad:

Suministramos un servicio al usuario a través de personal capacitado y fiable, brindando confianza y seguridad en las informaciones o servicios proporcionados.

### Amabilidad:

Entregamos atenciones, brindando un trato digno, personalizado, empático con sus necesidades y amable para nuestros usuarios.

### Seguridad:

Utilizamos una adecuada organización de recursos humanos y materiales a los fines de garantizar tanto la seguridad operacional como la seguridad física, basados en disposiciones jurídicas aplicables en cualquier estructura de seguridad de la aviación civil.

En términos aeroportuarios Seguridad hace referencia a dos conceptos relacionados pero independientes:

**Seguridad Operacional:** todos los procesos cuyo objetivo es el de reducir el número de incidentes y accidentes en el transporte aéreo.

**Seguridad Física:** tiene como objetivo primordial asegurar la protección de todos los actores implicados en la Aviación Civil de cara a posibles actos de interferencia ilícita, entendiendo por actores a los pasajeros, tripulaciones, personal en tierra, público, aeronaves, instalaciones e información necesaria para la navegación aérea.

## 2.

## 2. COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Uso Salón de Protocolo Gubernamental	Fiabilidad	90%	% de Satisfacción en encuesta trimestral de los usuarios.
	Amabilidad	95%	% de Satisfacción en encuesta trimestral de los usuarios.
Uso Salón de Embajadores	Fiabilidad	90%	% de Satisfacción en encuesta trimestral de los usuarios.
	Amabilidad	95%	% de Satisfacción en encuesta trimestral de los usuarios.
Uso Helipuerto y Aeródromos	Seguridad	90%	% de Satisfacción en encuesta trimestral de los usuarios.
	Fiabilidad	90%	% de Satisfacción en encuesta trimestral de los usuarios.

2.

### 3 COMPROMISOS DE MEJORA

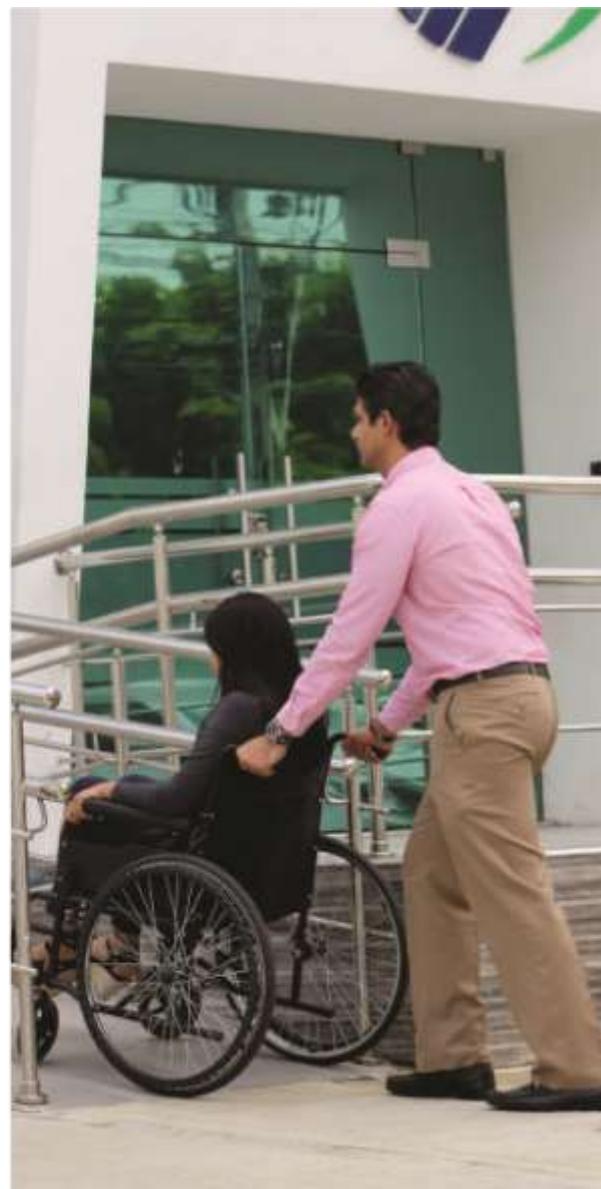
MEJORA COMPROMETIDA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Creación de un servicio de Mesa de Ayuda al Usuario en el portal institucional	Ofrecer respuesta inmediata a los requerimientos de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Levantamiento de requerimientos técnicos necesarios.</li> <li>Reuniones con la OPTIC para la implementación del servicio.</li> </ul>	Oficina de Libre Acceso a la Información / Departamento de Tecnología a la Información /Departamento de Comunicaciones /Departamento de Planificación y Desarrollo	12 meses después del lanzamiento de la Carta Compromiso.
Establecer como indicador de calidad el tiempo de respuesta en la aprobación a la solicitud de uso de salones protocolares.	Establecer el control de tiempo de respuestas a las solicitudes de uso de salones protocolares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recopilar las informaciones para el levantamiento.</li> <li>Establecer procedimientos.</li> <li>Hacer prueba piloto.</li> </ul>	Departamento de Planificación y Desarrollo	12 meses después del lanzamiento de la Carta Compromiso.

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

Prestamos atención y respeto a la diversidad y equidad de género y a las diferentes características de los ciudadanos.

Disponemos de rampa para el acceso de personas con discapacidad o movilidad reducida, y contamos con sala de espera, en donde se reciben los ciudadanos que son atendidos por un personal en un área cómoda y climatizada, donde tenemos disponibles confortables asientos, servicios de agua y café, baños accesibles y buena iluminación.

También disponemos de un elevador de dos paradas, con capacidad para ocho pasajeros, tecnología de última generación y botones con sistema braille, para atender a los requerimientos de personas y ciudadanos con discapacidad.



## 2.5. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Estamos encaminados a la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Contamos con nuestra Política de Calidad y Política de Medio Ambiente, elaboramos nuestro mapa de procesos y se documentaron los procedimientos, se sensibilizó al personal de alto nivel directivo, encargados departamentales, de divisiones y secciones.

Capacitamos al personal en el Modelo de Gestión de la Calidad CAF, realizamos el proceso de autoevaluación CAF con el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública.

Contamos con una política de ahorro de energía a fin de reducir gastos de operación, y aplicar medidas de ahorro y sustentabilidad, en los rubros siguientes:

- a) Consumo energético (iluminación, aire acondicionado).
- b) Ahorro de Combustible.
- c) Ahorro en consumo de material gastable.
- d) Campaña de uso del Correo Electrónico.

Como políticas de cuidado al medio ambiente y de ahorro de energía hemos establecido horarios de uso de las unidades de aires acondicionados e iluminación entre otros equipos al momento que no sean requeridos.



## - POLÍTICA DE CALIDAD -

Es compromiso del Departamento Aeroportuario asegurar que la operación, explotación y mantenimiento de los Aeropuertos y Aeródromos que conforman el Sistema Aeroportuario Dominicano se realice cumpliendo los estándares referentes a la calidad de los servicios prestados.

Para ello:

1. Contamos con un Sistema Integral de Gestión que mejora continuamente su eficacia y su desempeño a través del cumplimiento de objetivos claramente definidos.
2. Cumplimos con todos los requisitos asociados a los servicios que proporcionamos.
3. Optimizar una cultura de calidad e impulsar la excelencia de nuestros servicios.
4. Proveemos información oportuna y confiable a las Partes Interesadas.
5. Prestamos asesoría técnica y legal a la Comisión Aeroportuaría, para una correcta toma de decisiones por parte de esta.
6. Proporcionamos a nuestro personal políticas, normas y métodos claros para el desempeño de sus funciones.
7. Fomentamos el aprendizaje organizacional a través de la evaluación de las competencias y la entrega oportuna de formación adecuada.

## - POLÍTICA AMBIENTAL -

El Departamento Aeroportuario, comprometido con el cuidado y conservación del medio ambiente, propicia y desarrolla actividades encaminadas a mitigar los impactos ambientales producidos en el desarrollo de sus actividades; basados en la promoción de la protección y conservación de un ambiente sano y sostenible, el consumo racional de los recursos naturales y sus derivados, el uso adecuado de los residuos y el mejoramiento continuo de las prácticas ambientales, dando cumplimiento a los requisitos legales aplicables y demás disposiciones de carácter interno.

## - Objetivos Ambientales -

El Sistema de Gestión Ambiental del Departamento Aeroportuario tiene como objetivos:

- Propiciar y desarrollar actividades encaminadas a mitigar los impactos ambientales producidos en el desarrollo de las actividades de la institución.
- Racionalizar el consumo de agua, energía eléctrica y papel, a través del desarrollo y puesta en marcha de Programas de Gestión Ambiental que permitan disminuir y/o generar ahorros mediante el uso adecuado de estos recursos.
- Asegurar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Ambiental del Departamento Aeroportuario mediante el proceso de mejora continua de Sistemas de Gestión, definiendo las acciones para eliminar las no conformidades detectadas y/o establecer planes de acciones preventivas y de mejora.
- Dar cumplimiento a los requisitos legales aplicables y demás disposiciones de carácter interno definidas por la institución.



## - Política de Seguridad y Salud en el Trabajo -

El Departamento Aeroportuario considera que su capital más importante son sus empleados, por lo cual es prioridad de la institución mantener buenas condiciones de seguridad y salud en el trabajo, así como mantener al personal motivado y comprometido con la prevención de los riesgos del trabajo, promoviendo y manteniendo una cultura de seguridad y salud laboral como valor y principio de actuación. Para esto ha establecido las siguientes políticas:

- a. Proteger la salud y seguridad de los empleados, visitantes y usuarios, identificando, evaluando, controlando y/o eliminando los riesgos presentes en todas las actividades desarrolladas en la institución.
- b. Cumplir con la normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo, aplicables a nuestras actividades.
- c. Propiciar la mejora continua de nuestro desempeño en la prevención de riesgos, implementando un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través del cual se involucra a todos los empleados de la institución en la identificación continua de los peligros y evaluación de sus riesgos para poder tomar oportunas y eficaces medidas para el control de los mismos.
- d. Promover y motivar en nuestro personal la prevención de los riesgos del trabajo en todas sus actividades, mediante la comunicación y participación en las medidas para el control de los mismos.
- e. Fomentar y garantizar las condiciones de seguridad, salud e integridad física, mental y social de los empleados durante el desarrollo de las labores en el centro de trabajo y en todos aquellos lugares a los que se le comisione en misión de servicio, siendo uno de sus objetivos principales evitar riesgos y accidentes de trabajo, así como enfermedades ocupacionales.





## 3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

### 3.1. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos e instituciones pueden presentar sus quejas, sugerencias y reclamaciones para mejorar la carta de servicios del Departamento Aeroportuario, mediante los mecanismos formales establecidos:

#### *Vía Presencial*

- Visitando nuestras oficinas y a través de una comunicación escrita por el cliente.
- Visitando nuestras oficinas administrativas utilizando el formulario correspondiente para presentación de quejas y sugerencias.

#### *Vía Web*

- Mediante escrito dirigido al correo electrónico de la institución.
- A través de la web mediante una ventana establecida en nuestro portal institucional, con el formulario instituido para quejas y sugerencias.

#### *Vía Oficina Libre Acceso a la Información*

Las quejas, solicitudes o denuncias también se pueden presentar a través de Oficina de Libre Acceso a la Información basados en la Ley No. 200-04 Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

#### *Vía telefónica*

- Verbal o telefónicamente ante los responsables de los servicios.

#### REDES SOCIALES:



Departamento Aeroportuario



@DAeroportuario



@departamentoaeroportuariord





## BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

### **Emisión de Quejas o Sugerencias**

Nuestros usuarios pueden utilizar el formulario de comunicación externa que está disponible junto a cada buzón, completarlo para expresar una queja, sugerencia, felicitación o comentario y colocarlo en el buzón físico. Este formulario se tramita mediante el Proceso P.PYD.04 Gestión de Quejas y Sugerencias Servicio al Usuario.

### **Apertura de Buzón Físico**

El Buzón físico de quejas y sugerencias será abierto semanalmente cada lunes, por el responsable del proceso (Departamento de Planificación y Desarrollo), conjuntamente con el representante del proceso en cada área.

### **Tiempo de Respuesta de Todas las Modalidades**

La respuesta al ciudadano/usuario no debe exceder a los 15 días hábiles una vez que se recibe la queja o sugerencia por el área responsable, siempre y cuando la queja esté identificada con el nombre y contacto de la persona. La apertura del buzón no interfiere en el plazo, los 15 días inician desde la fecha de presentación de la queja.

### 3.2. ESPECIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SUBSANACIÓN CUANDO EL SERVICIO NO HA SIDO PRESTADO ADECUADAMENTE

Si por alguna razón (justificada) un ciudadano o usuario se queja de algún incumplimiento de los servicios comprometidos en la presente Carta Compromiso, el usuario tendrá derecho a presentar una reclamación a través de los diferentes medios de comunicación existentes.

Para subsanar dicho reclamo, el usuario recibirá una comunicación de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), en un plazo no mayor de 15 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 o acciones de mejora 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

### Sistema Aeroportuario Dominicano

Por su ubicación en el Caribe, República Dominicana ocupa una posición privilegiada como punto de destino y origen de vuelos comerciales y privados, cuyos ocupantes eligen nuestro país en sus viajes de negocios o con motivos vacacionales, pero es imposible hablar de aeropuertos sin hacer alusión al Turismo, el cual en los últimos años se ha incrementado de tal manera, que ha venido a ser nuestra principal industria.

Los logros atribuibles al desarrollo de la llamada industria sin chimenea, son justamente compartidos por las atracciones naturales de esta tierra, la amabilidad de su gente, comprobada por todos nuestros visitantes, y lo que es muy importante, el ambiente de seguridad que percibe el turista, ofreciendo a sus visitantes las más impresionantes y magníficas playas reputadas entre las mejores del mundo, sus exuberantes paisajes de montaña, así como su invaluable legado histórico y cultural, atrayendo visitantes de todas partes del mundo, quienes nos visitan no sólo en busca de un merecido descanso, sino también de potenciales oportunidades de inversión.

República Dominicana cuenta con un sistema aeroportuario remozado y adecuado tanto en su infraestructura, como en el servicio que se brinda.

Nuestra red aeroportuaria es una de las más completas de Latinoamérica ya que en tan sólo 48 mil kilómetros cuadrados contamos con 8 aeropuertos internacionales de calidad mundial, de los cuales 6 son de propiedad estatal administrados por gestión



delegada a través de una empresa concesionaria, y 3 son propiedad del sector privado con autorización gubernamental para su operación, distribuidos estratégicamente conformes los polos turísticos designados.

Estos se complementan con 5 aeródromos domésticos y 2 helipuertos operados por el Departamento Aeroportuario que interconectan el territorio nacional con los principales puntos turísticos.

Los grandes avances exhibidos en los últimos años en nuestros aeropuertos, nos hacen conscientes de la disciplina y trabajo requerido de todas las partes interesadas, para mantener el buen rumbo y garantizar que el sector aeroportuario y aeronáutico sigan ofreciendo el nivel de seguridad operacional en los vuelos, y la calidad de servicio al que los numerosos visitantes del país se han habituado.



## 4.2. DATOS DE CONTACTO

### **OFICINA PRINCIPAL**

Ubicación: Av. 27 de Febrero No. 540, Sector Mirador Norte del D. N.  
 Horario: Lunes a Jueves de 8:00 am a 3:00 pm y Viernes de 8:00 am a 2:00 pm  
 Teléfono: (829) 893 – 5073  
 Correo Electrónico: info@da.gob.do  
 Url: www.da.gob.do  
 Apartado Postal: 10305

### **Redes:**

FACEBOOK: Departamento Aeroportuario  
 TWITTER: @DAeroportuario  
 INSTAGRAM: @departamentoaeroportuariord

### **HELIPUERTO SANTO DOMINGO**

Teléfono: 829-733-1759  
 Contacto: Delegada Aeroportuaría  
 Correo electrónico: helipuertosd@da.gob.do

### **SALÓN DE EMBAJADORES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LAS AMERICAS "DR. JOSE FRANCISCO PEÑA GOMEZ"**

Teléfono: 809-549-1253  
 Contacto: Delegado Aeroportuario  
 Correo electrónico: delegacionaila@da.gob.do

### **SALÓN DE PROTOCOLO GUBERNAMENTAL DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LAS AMERICAS "DR. JOSE FRANCISCO PEÑA GOMEZ"**

Teléfono: 809-549-1492  
 Contacto: Delegado Aeroportuario  
 Correo electrónico: delegacionaila@da.gob.do



### 4.3. IDENTIFICACIÓN Y FORMA DE CONTACTO CON EL ÁREA DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable de recibir y atender todo lo que concierne a la presente Carta Compromiso al Ciudadano, es el Departamento de Planificación y Desarrollo, ubicado en la Ave. 27 de Febrero No. 540, Sector Mirador Norte del Distrito Nacional, Edificio Departamento Aeroportuario.

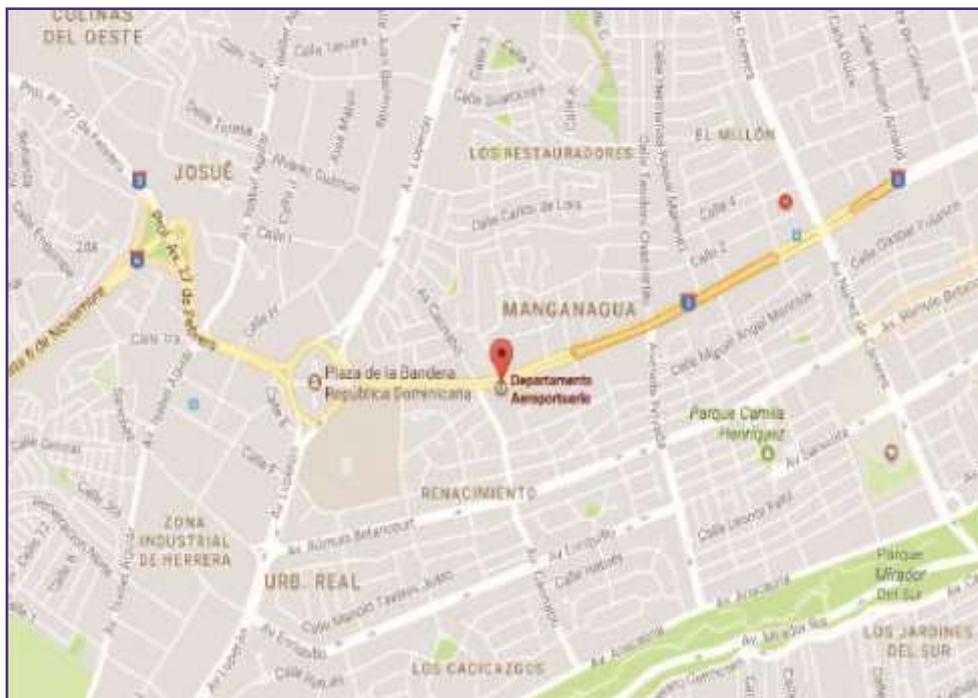
Teléfono: 829-893-5073 ext. 3318

E-mail: [calidadinstitucional@da.gob.do](mailto:calidadinstitucional@da.gob.do)



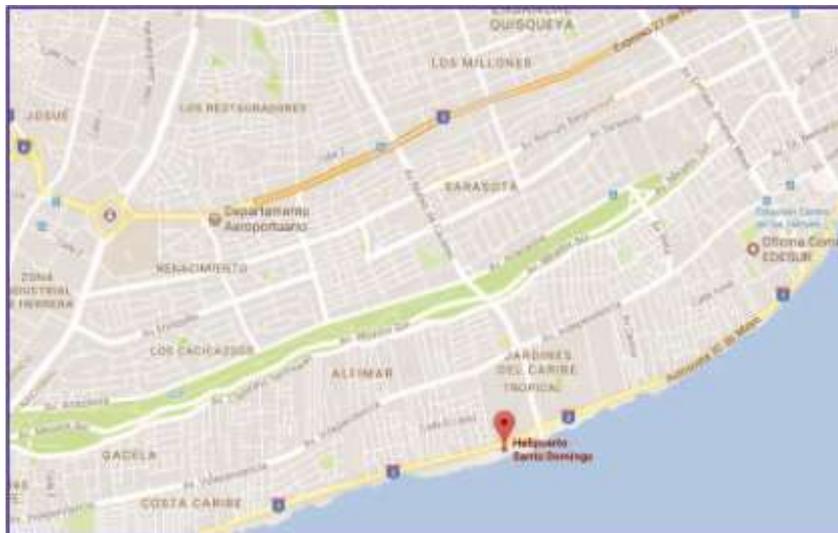
4. .

## 4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE HACIA LA INSTITUCIÓN



**Ubicación del Departamento Aeroportuario**

Avenida 27 de Febrero No. 540, Sector Mirador Norte.



Helipuerto Santo Domingo ubicado en la Autopista 30 de Mayo casi esquina José Núñez de Cáceres.



Salón de Embajadores y Salón Gubernamental del Aeropuerto Internacional "Dr. José Francisco Peña Gómez" (las Américas), Ruta 66, Punta Caucedo.

# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

DEPARTAMENTO AEROPORTUARIO



El Programa de Carta Compromiso al Ciudadano, es una estrategia del Ministerio de Administración Pública, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan a los ciudadanos, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

