

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Página web:  
El ciudadano puede solicitar nuestros servicios de forma presencial visitándonos en nuestras instalaciones ubicadas en la Ave. 27 de Febrero, #492, Renacimiento, Santo Domingo, R.D.

Cada 15 días se realizan sesiones ordinarias del Pleno de la Junta de Aviación Civil. Las partes interesadas del sector de la aviación y el público en general podrán asistir a las vistas públicas conforme a lo establecido en la Ley 491-06.

El ciudadano puede visitar nuestra Oficina de Acceso a la Información, ubicada en nuestras instalaciones.

Oficina de Acceso a la Información:

(809) 689-4167 Ext. 248 y 262  
(809) 686- 5318 (línea directa)  
Ext. 225 (División de Comunicaciones)

Correo electrónico:  
oai@jac.gob.do  
atencionalcliente@jac.gob.do

Página web:  
www.jac.gob.do

## REDES SOCIALES INSTITUCIONALES:



## QUEJAS Y SUGERENCIAS

- A. Forma presencial
- B. Vía telefónica 311
- C. Buzón
- D. Página web: oai@jac.gob.do
- E. Correo institucional  
atencionalcliente@jac.gob.do

En la Junta de Aviación Civil nos hemos planteado dar solución a la queja o sugerencia, dentro de los primeros 15 días laborables.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Cuando un servicio no haya sido prestado adecuadamente, el cliente recibirá una comunicación firmada por el Presidente de la institución, comunicándole la solución y explicando de forma detallada las circunstancias que llevaron a producir el determinado incumplimiento, así como las medidas que, en su caso, se adopten para evitarlo en lo sucesivo. Esta respuesta debe darse dentro de quince (15) días laborables.

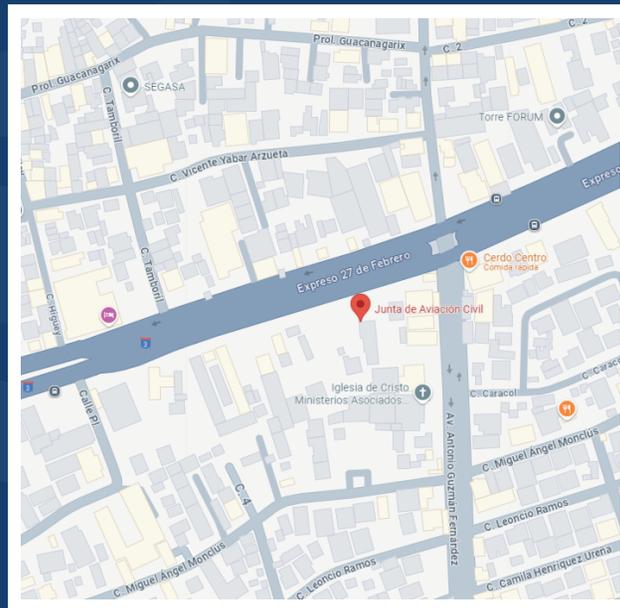
## CONTACTOS JUNTA DE AVIACIÓN CIVIL

Página Web: [www.jac.gob.do](http://www.jac.gob.do)  
Página web de la Comisión Investigadora de Accidentes de Aviación:  
[www.ciaa.gob.do](http://www.ciaa.gob.do)  
Teléfono: (809) 689-4167 / Fax (809) 689-4113

## UNIDAD RESPONSABLE

El área responsable de recibir, procesar y transmitir todo lo concerniente a la Carta Compromiso al Ciudadano la Dirección de Planificación y Desarrollo.  
**EXT. 248**

El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



Ave. 27 de Febrero #492, Renacimiento,  
Santo Domingo, R.D.



# Carta Compromiso al Ciudadano

Septiembre 2023 | Septiembre 2025

El programa Carta Compromiso al Ciudadano 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.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

## DATOS IDENTIFICATIVOS

La Junta de Aviación Civil (JAC) en su rol de asesorar al Presidente de la República Dominicana en todo lo relacionado a la aviación comercial, tiene la responsabilidad legal de regular los aspectos económicos, financieros y jurídicos del transporte aéreo.

**NUESTRA MISIÓN:** Establecer la política superior de la aviación civil, regular los aspectos económicos del transporte aéreo, ejercer las funciones que le son otorgadas por ley y aplicar las normas y reglamentos en las áreas de su competencia.

Ley No. 491-06 modificada por la Ley No. 67-13, define los roles y atribuciones legales de la Junta de Aviación Civil. El Decreto 232-14 establece el reglamento para la expedición de licencias de consignatarios de aeronaves de operadores aéreos extranjeros en vuelos no regulares o chárteres y la expedición del certificado de agente de asistencia en tierra. El Decreto 746-08 fija la conformación y sede del Comité Nacional de Facilitación. El Decreto 500-09 aprueba el Reglamento del Comité Nacional de Facilitación y da atribuciones al Comité Nacional de Facilitación (CNF), en su condición de órgano encargado de coordinación de la aplicación de las medidas que se adopten para facilitar el despacho de aeronaves, tripulaciones, pasajeros, carga, equipajes, correos y suministros. La Resolución No. 131-19 es una guía sobre los requerimientos que deberán ser cumplidos por los solicitantes de certificados, permisos y licencias para expedir por la Junta de Aviación Civil.

## INCLUSIÓN

La Junta de Aviación Civil dota a sus colaboradores de un programa de inducción, sensibilización y capacitación en materia de accesibilidad universal e inclusión que busca garantizar el trato adecuado y oportuno en respuesta a las necesidades específicas de los usuarios del transporte aéreo. Nuestras instalaciones cuentan con espacio de atención al cliente, sala de espera confortable, parqueos y rampa de fácil acceso que responden a las necesidades de los usuarios. Así también, como mostradores de asistencia al pasajero en el Aeropuerto Internacional Las Américas, José Francisco Peña Gómez y el Aeropuerto Internacional Del Cibao.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

**Entrega del servicio a tiempo:** Prontitud en la entrega del servicio, en cumplimiento de los tiempos establecidos.

**Profesionalidad:** Capacidad productiva de un individuo, que se traduce en su desempeño en un determinado ambiente laboral. Esta capacidad incluye conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, las cuales son necesarias para ejercer una labor efectiva.

**Accesibilidad:** Posibilidad de acceder con facilidad a nuestro entorno e instalaciones.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

JUNTA DE AVIACIÓN CIVIL			
SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
1. Expedición de Certificados de Autorización Económica (CAE).	ENTREGA DEL SERVICIO A TIEMPO	55 días laborables	Cantidad de solicitudes emitidas dentro del plazo establecido
	PROFESIONALIDAD	95%	Encuestas de Satisfacción Semestral
2. Expedición de Permiso de Operación (PO).	ENTREGA DEL SERVICIO A TIEMPO	45 días laborables	Cantidad de solicitudes emitidas dentro del plazo establecido
	PROFESIONALIDAD	95%	Encuestas de Satisfacción Semestral
	ACCESIBILIDAD	85%	Encuestas de Satisfacción Semestral
3. Expedición de Licencias de Consignatario de Aeronaves de Operadores Aéreos Extranjeros en Vuelos no Regulares (CHÁRTER).	ENTREGA DEL SERVICIO A TIEMPO	45 días laborables	Cantidad de solicitudes emitidas dentro del plazo establecido
	PROFESIONALIDAD	95%	Encuestas de Satisfacción Semestral
	ACCESIBILIDAD	85%	Encuestas de Satisfacción Semestral
4. Renovación del Certificado de Autorización Económica (CAE).	ENTREGA DEL SERVICIO A TIEMPO	40 días laborables	Cantidad de solicitudes emitidas dentro del plazo establecido
	PROFESIONALIDAD	95%	Encuestas de Satisfacción Semestral
	ACCESIBILIDAD	90%	Encuestas de Satisfacción Semestral
5. Renovación del Permiso de Operación (PO).	ENTREGA DEL SERVICIO A TIEMPO	40 días laborables	Cantidad de solicitudes emitidas dentro del plazo establecido
	PROFESIONALIDAD	95%	Encuestas de Satisfacción Semestral
	ACCESIBILIDAD	85%	Encuestas de Satisfacción Semestral
6. Renovación de la Licencia de Consignatario de Aeronaves de Operadores Aéreos Extranjeros en Vuelos no Regulares (CHÁRTER).	ENTREGA DEL SERVICIO A TIEMPO	40 días laborables	Cantidad de solicitudes emitidas dentro del plazo establecido
	PROFESIONALIDAD	95%	Encuestas de Satisfacción Semestral
7. Enmienda del Certificado de Autorización Económica (CAE) para inclusión de nuevas Rutas	ENTREGA DEL SERVICIO A TIEMPO	40 días laborables	Cantidad de solicitudes emitidas dentro del plazo establecido
	PROFESIONALIDAD	95%	Encuestas de Satisfacción Semestral
	ACCESIBILIDAD	85%	Encuestas de Satisfacción Semestral
8. Enmienda del Permiso de Operación (PO) para inclusión de nuevas rutas.	ENTREGA DEL SERVICIO A TIEMPO	40 días laborables	Cantidad de solicitudes emitidas dentro del plazo establecido
	PROFESIONALIDAD	95%	Encuestas de Satisfacción Semestral
	ACCESIBILIDAD	85%	Encuestas de Satisfacción Semestral
9. Enmienda a la Licencia de Agente Consignatario Aeronaves de Operadores Aéreos Extranjeros en Vuelos no Regulares	ENTREGA DEL SERVICIO A TIEMPO	40 días laborables	Cantidad de solicitudes emitidas dentro del plazo establecido
	PROFESIONALIDAD	90%	Encuestas de Satisfacción Semestral
10. Permisos de Vuelos No Regulares o Vuelos Chárter	ENTREGA DEL SERVICIO A TIEMPO	2 días laborables	Cantidad de solicitudes emitidas dentro del plazo establecido
	PROFESIONALIDAD	95%	Encuestas de Satisfacción Semestral
	ACCESIBILIDAD	85%	Encuestas de Satisfacción Semestral
11. Permisos Especiales, de conformidad al artículo 233 Ley 491-06, y su modificación 67-13	ENTREGA DEL SERVICIO A TIEMPO	20 días laborables	Cantidad de solicitudes emitidas dentro del plazo establecido
	PROFESIONALIDAD	95%	Encuestas de Satisfacción Semestral
	ACCESIBILIDAD	85%	Encuestas de Satisfacción Semestral
12. Aprobación de Acuerdos de Cooperación Comercial. (Código Compartido)	ENTREGA DEL SERVICIO A TIEMPO	30 días laborables	Cantidad de solicitudes emitidas dentro del plazo establecido
	PROFESIONALIDAD	95%	Encuestas de Satisfacción Semestral
	ACCESIBILIDAD	85%	Encuestas de Satisfacción Semestral

## DEBERES DEL CIUDADANO

- Depositar por escrito cada solicitud de servicios, acompañada de la documentación requerida y con el tiempo de anticipación establecido.
- Realizar los pagos correspondientes a los servicios que requieran.
- Respetar y cumplir con los plazos y procedimientos legalmente establecidos para cada servicio.
- Realizar las renovaciones dentro de los plazos establecidos.
- Estar dispuesto a brindar informaciones adicionales a las legalmente establecidas, cuando así lo requiera la Junta de Aviación Civil.