



# **MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Versión 10.0**

**Junio 2014**

**-PAGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO-**

## LISTADO DE PAGINAS EFECTIVAS (LPE)

No. de Volumen/ Capítulo	TITULO	VERSION	FECHA	PAGINAS
	<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	8.0	Mayo 2013	4
	<b>TABLA DE CONTENIDO GENERAL</b>	2.0	Agosto 2010	6
	<b>INTRODUCCION</b>	1.0	Abril 2010	98
CAPITULO I	DESCRIPCION DEL SIG	1.0	Abril 2010	
CAPITULO 2	DESCRIPCION DE ORGANIZACIÓN IDAC (HISTORIA Y DESCRIPCION)	10.0	Junio 2014	14
CAPITULO 3	TERMINOS Y DEFINICIONES	10.0	Junio 2014	24 hasta 74
CAPITULO 4	REQUISITOS SIG	10.0	Junio 2014	32 hasta 75
CAPITULO 5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION, PLANEACION Y GESTION DEL RIESGO	1.0	Abril 2010	76 hasta 83
CAPITULO 6	GESTION DE LOS RECURSOS	1.0	Abril 2010	84 hasta 88
CAPITULO 7	GESTION Y CONTROL OPERACIONAL	3.0	Mayo 2013	89 hasta 96
CAPITULO 8	CONTROL DE GESTION Y MEJORA	1.0	Abril 2010	97
CAPITULO 9	CONTROL DE REGISTROS	3.0	Mayo 2013	101

## CONTROL DE REVISIONES

REV. NO.	FECHA	CAPÍTULOS	RESUMEN DE MODIFICACIONES	FIRMA
1.0	25/04/10	Versión Inicial		DP Control de Documentos
2.0	02/08/10	Capítulo 2, 3, 4 y 7	Se modifican aspectos en cuanto a los nombres y estructura de los procesos del Sistema y se adicionan definiciones.	DP Control de Documentos
3.0	11/01/12	Capítulo 1, 2,3, 4, 5 y 6	Se incorporan los procesos de Planificación y Control Estratégico. Se modifica la misión, visión, valores, objetivos, mapas de procesos y la política, se añade el Sistema de Gestión Financiera con todos sus procesos y se añade el Departamento Tecnología de la Información con todos sus procesos. Se adicionan los valores de Honestidad e integridad, a los valores del IDAC.	DP Control de Documentos
4.0	09/03/2012	Capítulos 2,3,4,5,6,7 y 8	Se incorporan nuevos procesos a otras áreas de la institución, y algunos procesos pasan a otras áreas de responsabilidad y se modifican algunos códigos. Se incorporan definiciones y siglas, y se modifican también los mapas de procesos.	DP Control de Documentos
5.0	30/05/2012	Capítulos 1,2,3,4,5,6,7 y 8	Se incorporan los requisitos de las norma ISO 27001:2009 (Sistema de Gestión de Seguridad de Información).	DP Control de Documentos

<b>6.0</b>	05/07/2012	Capítulos 1,2,3,4,5,6,7 y 8	Se excluyen los requisitos de las norma ISO 27001:2009 (Sistema de Gestión de Seguridad de Información), y 26000 de Responsabilidad Social, hasta tanto se generen los registros necesarios que muestren su implementación.	DP Control de Documentos
<b>7.0</b>	22/11/2012	Capítulos 1,2,3,4,5,6,7 y 8	Se incorporan los requisitos de las norma ISO 27001:2009 (Sistema de Gestión de Seguridad de Información), y ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social,	DP Control de Documentos
<b>8.0</b>	03/06/2013	Capítulos 2,3,4,5,6,7 y 8	Se actualizan los procesos del Sistema, la estructura orgánica, los mapas de procesos y los productos de las áreas.	DP Control de Documentos
<b>9.0</b>	04/07/2013	Capítulo 4	Se actualiza el Mapa de Procesos de la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana.	DP Control de Documentos
<b>10.0</b>	16/06/2014	Capítulo 2, 3, 4 y 5	Se actualiza la Misión y Visión del IDAC de conformidad a lo que exhibe el Plan Estratégico del IDAC 2014-2017. Se sustituye un Valor de Eficiencia por Integridad. Se definen las siglas SIAGA. Se adicionas dos procesos al Mapa de procesos. Se adiciona la Ley No. 67-13.	Enc. Dpto. de Gestión Integral

## **TABLA DE CONTENIDO GENERAL**

<b>CAPITULO 1. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIG).</b> .....	9
<b>CAPITULO 2. DESCRIPCIÓN ORGANIZACIÓN</b> .....	14
2.1 Historia del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC).....	14
2.2 MISIÓN .....	15
2.3 VISIÓN.....	15
2.4 VALORES .....	15
2.5 ORGANIGRAMA DEL IDAC.....	16
2.6 ORGANIGRAMAS DE CARGOS DE LAS DIRECCIONES OPERACIONALES .....	16
2.7 ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS .....	
<b>CAPITULO 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b> .....	20
<b>CAPITULO 4. REQUISITOS DEL SIG</b> .....	32
4.1 REQUISITOS GENERALES DEL SIG.....	32
4.2 REQUIISTOS DE LA DOCUMENTACIÓN .....	35
<b>CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN, PLANEACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO.</b> .....	78
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	78
5.2 ENFOQUE A LAS PARTES INTERESADAS .....	78
5.3 POLITICA INTEGRAL DE GESTION .....	79
5.4 PLANIFICACION.....	79
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN .....	82
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	84
<b>CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b> .....	86
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS .....	86
6.2 RECURSOS HUMANOS.....	87
6.3 INFRAESTRUCTURA .....	89
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO.....	89
<b>CAPITULO 7. GESTION Y CONTROL OPERACIONAL</b> .....	91
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN OPERACIONAL.....	91

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LAS PARTES INTERESADAS .....	92
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.....	93
7.4 ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES .....	93
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO (REALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES) .....	94
7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN .....	98
<b>CAPITULO 8. CONTROL DE GESTIÓN Y MEJORA .....</b>	<b>99</b>
8.1 GENERALIDADES.....	99
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	99
8.3 CONTROL PRODUCTO NO CONFORME .....	100
8.4 ANÁLISIS DE DATOS.....	101
8.5 MEJORA .....	102
<b>CAPITULO 9. CONTROL DE REGISTROS.....</b>	<b>103</b>

# Introducción

Acorde con las nuevas tendencias de la industria de la aviación civil, el **Instituto Dominicano de Aviación Civil** determinó la conveniencia de estandarizar los procesos internos como una forma de crear una cultura de cumplimiento y de optimizar la calidad de sus servicios, tomando la iniciativa de implementar un **Sistema Integrado de Gestión (SIG)**.

Para tales fines, fueron contratados los servicios de la Compañía Consultora QSL Consultores, quienes aportaron su conocimiento y asesoría para la implementación y futura certificación de este nuevo sistema de trabajo, a partir del año 2008.

El SIG es un sistema de administración y estilo de trabajo cuya metodología y características permiten aumentar la satisfacción del cliente y la eficiencia personal y organizacional, generando una cultura orientada a la calidad, seguridad, los factores humanos y la eficiencia en el servicio. El marco normativo que rige el SIG incluye, en adición a las normas nacionales e internacionales de aviación civil, los Requisitos ISO 9001:2008 (Gestión de la Calidad), ISO 14001:2004 (Gestión Ambiental) OHSAS 18001:2007 (Gestión de la Seguridad Laboral) y SMS (Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional), 27001-2009 (Sistema de Gestión de Seguridad de Información), ISO 26000 Responsabilidad Social.

Es preciso señalar que la implementación de este Sistema tiene por objetivo fundamental contribuir con los dos factores vitales en nuestra Institución:

**a) Los intereses y necesidades de la organización.** Existe una necesidad de alcanzar y mantener los resultados deseados a un costo óptimo, y con eficiencia, es decir, mejorando los procesos y disminuyendo los errores. Este logro se relaciona con una utilización de sus recursos planificada y, por consiguiente eficiente. Asimismo, la garantía de la seguridad y la salud de los empleados mejoran el clima laboral propiciando un entorno de trabajo más agradable.

**b) Las expectativas de las partes interesadas.** Para las partes interesadas (pilotos, operadores aéreos, agencias, entre otros) existe la necesidad de confiar en la capacidad de la organización, tanto para brindar como para mantener los resultados deseados. La cultura de cumplimiento eficiente por parte de los colaboradores constituye la base de la excelencia en el servicio al cliente.

El IDAC tiene el reto de enfrentar una serie de desafíos relacionados con los cambios en la cultura de gestión, la satisfacción de los clientes y asimismo, la gestión de la salud, la seguridad laboral y operacional, la preservación del medio ambiente, la gestión de la seguridad operacional, la gestión de seguridad de la información, la responsabilidad social, y la Valoración y Administración de Riesgos, derivados de los procesos operacionales del sistema; lo que contribuirá en consecuencia, a mejorar su competitividad en el marco de la regionalización y globalización económica actuales.

El presente Manual explica detalladamente los procesos y procedimientos que conforman el SIG, para fines de inducción y aplicación del mismo y creando las bases para el mejoramiento continuo y el desarrollo sustentable de nuestro IDAC.

# CAPITULO 1. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIG).

El presente documento describe el Manual del Sistema Integrado de Gestión del IDAC.

Los diferentes capítulos están alineados con el Modelo de Integración generado por QSL Consultores:

Teniendo en cuenta de que el modelo de integración sigue la estructura de la Norma ISO 9001:2008, los capítulos a partir del cuarto siguen la estructura de los requisitos.

- **Capítulo 1.- Descripción del SIG**
- **Capítulo 2.- Descripción de Organización IDAC (Historia y Descripción)**
- **Capítulo 3.- Términos y Definiciones**
- **Capítulo 4.- Requisitos SIG**
- **Capítulo 5.- Responsabilidad de la Dirección, Planeación y Gestión del Riesgo**
- **Capítulo 6.- Gestión de los Recursos**
- **Capítulo 7.- Gestión y Control Operacional**
- **Capítulo 8.- Control de Gestión y Mejora**
- **Capítulo 9.- Control de Registros**



Este Modelo parte en el Capítulo 4 ya que los capítulos anteriores son información de la Organización y de su Sistema Integrado de Gestión.

El presente documento presenta los requisitos del SIG del IDAC e incluye la información generada a la fecha en el proceso de implantación. El Manual da cuenta de la calidad, seguridad (incluyendo la protección del medio ambiente y la salud y seguridad la seguridad de la información), gestión del riesgo operacional y la Valoración y Administración de Riesgos de los operativos en el IDAC.

En el IDAC se entiende por un Sistema integrado de gestión aquel que incluye diferentes normas, metodologías, herramientas y mejores prácticas, que se complementan entre sí, para cumplir con el propósito de la Organización de manera eficiente y eficaz, debiendo cumplir el Sistema con aquellas normativas que regulan su actividad.

El Sistema Integrado de Gestión del IDAC (en adelante denominado el “SIG”) contempla todas las actividades que garanticen procesos operacionales seguros y eficientes, integrando los aspectos de Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos.

En las diferentes Direcciones, el Director es responsable del desarrollo, implantación y control del Sistema.

Como parte de sus funciones, las Direcciones promueven y desarrollan una cultura de calidad y seguridad a través de una actitud proactiva y segura de todo el personal relacionado con ellas. Estas Direcciones cuentan con Coordinadores de Gestión I y II, personal dedicado a gestionar los procesos transversales, y de control y mejora de manera que se garantice la implantación, estandarización y mejora del sistema.

Las Direcciones velan por el cumplimiento de las políticas, normas, metodologías y herramientas que conforman el Sistema, así como los requisitos de calidad y seguridad establecidos por las leyes y reglamentos nacionales e internacionales, la OACI, la industria aerocomercial y los del propio IDAC.

En particular, la Dirección de Planificación y Desarrollo, tiene el propósito de Diseñar e implementar procesos de planificación y sistemas de información y de riesgo para la gestión, que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.

## **ALCANCE**

- ***Certificación de operadores aéreos y de trabajos aéreos, talleres de mantenimiento aeronáutico, escuelas y personal aeronáutico.***
- ***Vigilancia de la aeronavegabilidad de las aeronaves, programas de mantenimiento y de entrenamiento y operaciones aéreas.***
- ***Prestación de los servicios de tránsito aéreo e información aeronáutica a los usuarios del sistema de aviación civil***
- ***Matriculación de Aeronaves, mantenimiento del registro nacional de aeronaves, aplicación de sanciones, revisión y actualización de documentación técnica***
- ***Vigilancia de la seguridad operacional a los servicios de navegación aérea, meteorología aeronáutica, aeródromos y helipuertos.***
- ***Autorización de levantamiento de antenas y otras construcciones especialmente altas que pudieren afectar la seguridad operacional.***

En el caso del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, el alcance está definido en el Documento Alcance y Límites del SGSI.

La Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (ASCA), es una Dirección de Área del IDAC; que está actualmente certificado bajo la Norma ISO 9001:2008 - Sistema Gestión de Calidad – Requisitos, de manera separada del IDAC, con procesos transversales propios que cumplen los requisitos de la Norma ISO 2001:2008.

Esto, debido básicamente a que dicha academia está certificada por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT), como Instituto Superior, derivándose fruto de esta certificación a una Misión, diferente a la del resto de la Institución

En adelante a las áreas operacionales se les denominará “las Áreas”.

Los Auditores de Gestión, mediante la aplicación del Procedimiento de Auditorías Internas SIG, tienen como función realizar las auditorías internas correspondientes, para verificar que las áreas cumplan con su responsabilidad relacionada con la calidad, seguridad, medio ambiente, entorno organizacional, factores humanos y gestión del riesgo, en sus procesos operativos.

El Sistema promueve que cada área operativa, se gestione teniendo en cuenta su naturaleza y misión de una manera integrada (calidad, seguridad y salud ocupacional, seguridad de la información, operacionales control de riesgos SSO, medio ambiente y factores humanos), de forma sistémica y metódica, sobre la base de procesos de trabajo interrelacionados.

Los programas para el tratamiento de los riesgos operacionales y seguridad operacional y de la información que las Áreas deben implementar, controlar y mejorar forman parte integral del Sistema Integrado de Gestión Operacional del IDAC.

El presente documento ha sido desarrollado a partir de la serie de Normas ISO 9000, ISO 14000, OHSAS 18000, ISO 27001 y Manual SMS de la OACI.

Para facilitar la integración de las actividades de calidad, seguridad operacional y de la información, medio ambiente y factores humanos con las otras actividades de la gestión operacional, incluyendo los aspectos de administración del riesgo y del error, salud ocupacional y entorno, el presente documento ha sido organizado teniendo en cuenta la estructura de la Norma ISO 9001:2008 e ISO 27001:2009.

Los requisitos del SIG especificados a partir del Capítulo 4, basados en la Norma ISO 9001:2008 y la Norma ISO 9004:2000 y la Norma 27001:2009, para su mejor aplicación.

Como guía para el mejoramiento continuo y el proceso de auditoría del Sistema se utiliza como referencia las Normas ISO 9004:2005 e ISO 19011:2002 e ISO 27001-2009, respectivamente.

Este documento establece los requisitos para las áreas operativas del IDAC en la implantación de un Sistema integrado de gestión de calidad y seguridad, el cual incluye los procesos de seguridad operacional, de la información, entorno y factores humanos.

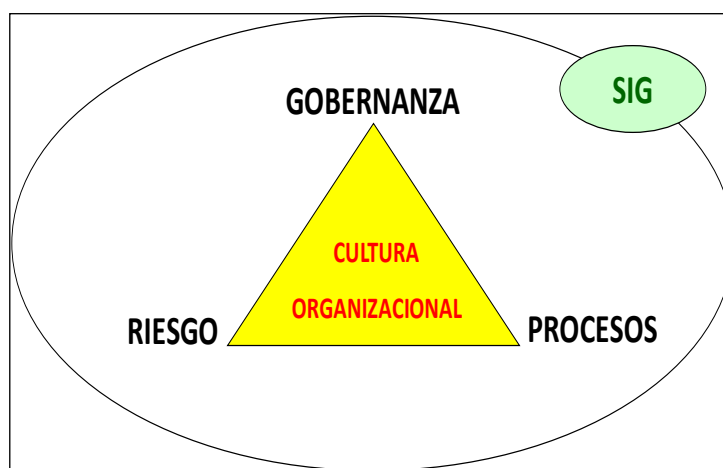
Es obligación de todos los integrantes del IDAC cumplir con los requisitos aquí expuestos sirviendo el documento como orientación para la implementación, mantención, evaluación y mejora continua del Sistema, estableciendo los principios, criterios y estándares para la correcta implantación y mantenimiento del Sistema.

Los procedimientos que se derivan del Manual SIG IDAC son documentos complementarios del Sistema y definen las políticas corporativas, responsabilidades y funciones de las personas involucradas, señalan actividades y los métodos respectivos.

Las Áreas deberán integrar los requisitos de esta Norma y de los manuales aplicables a sus documentos de gestión operacional.

Es relevante señalar la importancia para el IDAC de poner su Sistema Integrado de Gestión al servicio de su Estrategia. Es decir, se debe lograr que el SIG apunte y aporte al cumplimiento de los objetivos estratégicos organizacionales. Lo anterior queda ilustrado a continuación.

### Triada Gobernanza-Procesos-Riesgo



Así, la Gobernanza implica tener a la Organización bajo control para el logro de los objetivos estratégicos, para la satisfacción de sus clientes, para el cumplimiento del entorno regulatorio, para la protección y desarrollo de su recurso humano, para la protección del medio ambiente y para la protección de los activos de información.

Por su parte, los procesos nos permiten conceptualizar y entender a la Organización como un conjunto de personas que trabajan en secuencias de actividades coordinadas y planificadas, para el logro de objetivos comunes, constituyéndose en el núcleo básico a través del cual se realiza la gestión.

En cuanto al riesgo, éste facilita la identificación de amenazas, evaluación del riesgo y generación de defensas, como apoyo a la gobernanza frente a eventos indeseados.

La interacción de estos elementos genera dinámicas de gestión las cuales son posibles de observar en la siguiente ilustración.

Sistema Integrado de Gestión  
Unión entre Estrategia y Excelencia



## EXCLUSIONES NORMAS ISO 9001

### 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Se excluye debido a que no se transforman los requisitos del cliente en especificaciones del producto, ya que estas son definidas directamente por el. Por otra parte no existe un requisito contractual de los clientes que indique la necesidad de realizar diseño y desarrollo de los productos.

## CAPITULO 2. DESCRIPCIÓN ORGANIZACIÓN

### 2.1 Historia del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)

Con la firma del Convenio de Aviación Civil Internacional de la OACI o Convenio de Chicago, en fecha 7 de diciembre del año de 1944 en el cual participó como país firmante la República Dominicana; cuyos fines y objetivos son desarrollar los principios y técnicas de la navegación aérea internacional y fomentar la organización y el desenvolvimiento del transporte aéreo internacional, para lograr el desarrollo seguro y ordenado de la aviación civil internacional en todo el mundo. Este convenio fue ratificado por el Congreso Nacional el 11 de agosto de 1945, mediante la Resolución No. 964, cuya publicación se realizó en la Gaceta Oficial No. 6331, el 25 de septiembre de 1945.

Mediante la promulgación de la Ley No. 1915, de fecha 28 de enero del 1949, se crea el Negociado de Aviación y, posteriormente, como consecuencia de una serie de recomendaciones emanadas de “La II Conferencia de Navegación Aérea de la Región del Caribe”, celebrada en la Habana, Cuba, en abril de 1955, se creó la **Dirección General de Aviación**, mediante la promulgación de la Ley No. 4119 de fecha 22 de abril de 1955, como un organismo técnico y especializado dependiente de la Secretaría de Estado de Guerra, Marina y Aviación. Asimismo, con los auspicios de la OACI, surge en 1956, el Centro de Información de Vuelo.

El 10 de noviembre de 1969, el Congreso Nacional, dictó la Ley No. 505, la cual especifica las atribuciones de la **Junta de Aeronáutica Civil**, y la define como un organismo asesor del Poder Ejecutivo, y dispuso además que la Dirección General de Aviación Civil, órgano técnico especializado, se denominaría **Dirección General de Aeronáutica Civil** y que la misma estuviera supeditada al Poder Ejecutivo.

En septiembre de 1979 se iniciaron los **Servicios de Control de Tránsito Aéreo en la FIR Santo Domingo**. En 1993, la aviación civil dominicana se ve afectada por la imposición de la llamada “Categoría III”, por parte de las autoridades de la Administración Federal de Aviación (FAA) de los EE.UU. Bajo el programa IASA (International Aviation Safety Assessments).

En 1994 se inaugura el **sistema RADAR** de control de tránsito aéreo de la República Dominicana, conformado por tres radares primarios (PSR), localizados en Santo Domingo, Barahona y Puerto Plata, más un radar secundario (SSR) localizado en el Aeropuerto Internacional de las Américas, en Santo Domingo; enlazados formando un sistema multiradar.

En diciembre del año 2006, mediante la Ley 491-06, Ley de Aviación Civil de la República Dominicana, se crea el **Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)**, como ente público especializado y técnico, con personalidad jurídica, patrimonio propio, poder de reglamentación, de decisión y autoridad para implementar su organización Interna, quedando separadas las funciones del Presidente de la Junta de Aeronáutica Civil y las del Director General, creando también la nueva Junta de Aviación Civil, entre otras importantes disposiciones. Dicho organismo sustituye a la Dirección General de Aeronáutica Civil, y deroga la anterior Ley 505-69 de Aeronáutica Civil.

En fecha 2 de julio del año 2007 alcanzamos nuevamente la Categoría 1, y fuimos levantados de la Categoría 2, impedimento que durante 14 años prohibía a las aerolíneas comerciales nacionales operar en los Estados Unidos. Esto sucedió luego de que la FAA constatará nuestro cumplimiento con las normas internacionales relacionadas con la Vigilancia de la Seguridad Operacional, así como la implementación de medidas orientadas al cierre de las constataciones encontradas en sus auditorías a los Departamentos de Operaciones, Aeronavegabilidad y Licencias.

## 2.2 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.

## 2.3 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.

## 2.4 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.

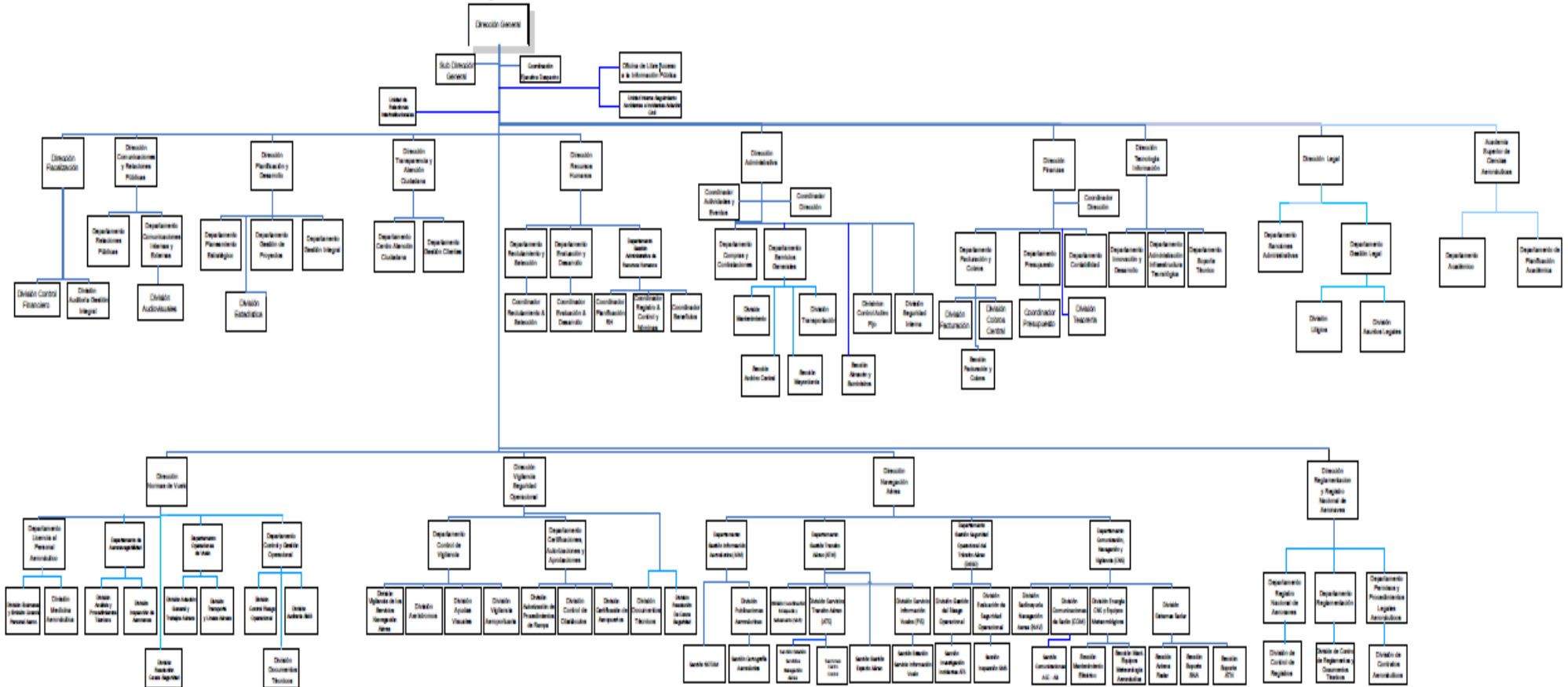
**Responsabilidad:** Es puntual, cumple con el trabajo asignado siendo productivo, sirve adecuadamente a las expectativas de los ciudadanos/clientes y está comprometido con la seguridad de la información.

**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.

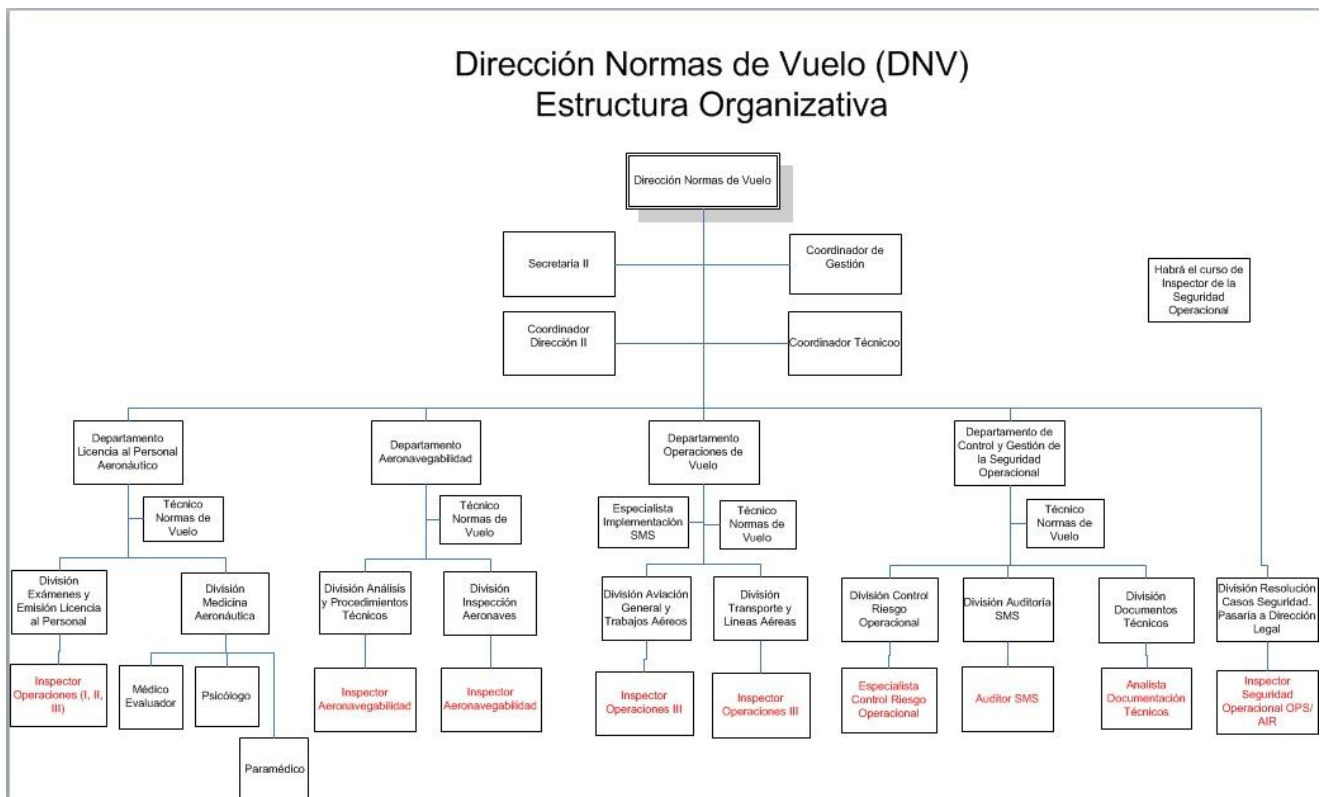
## 2.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL IDAC

Instituto Dominicano de Aviación Civil – IDAC -  
Estructura Organizativa General



## 2.6 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LAS DIRECCIONES OPERACIONALES

### DIRECCIÓN DE NORMAS DE VUELO

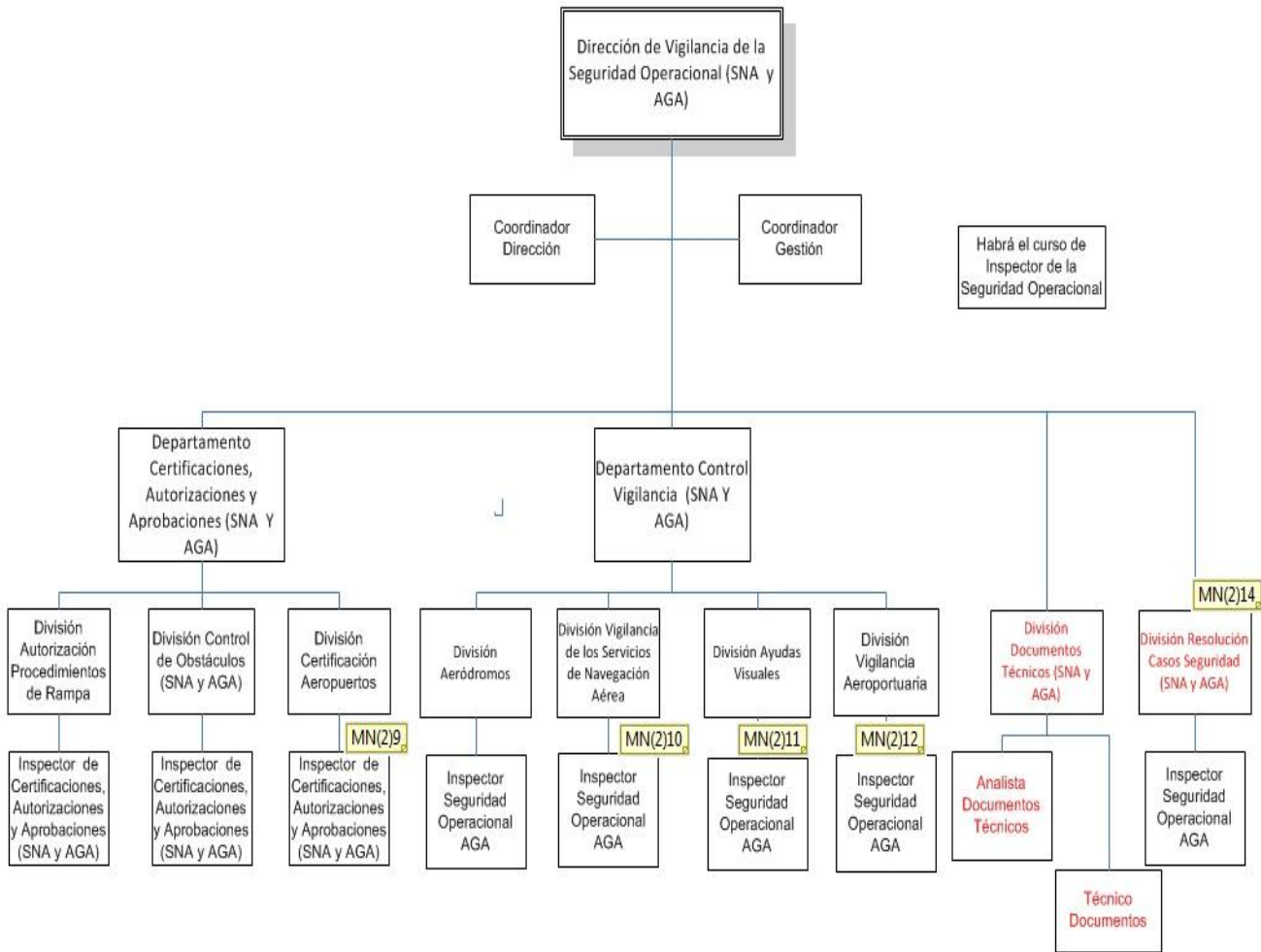


# DIRECCION DE NAVEGACION AEREA

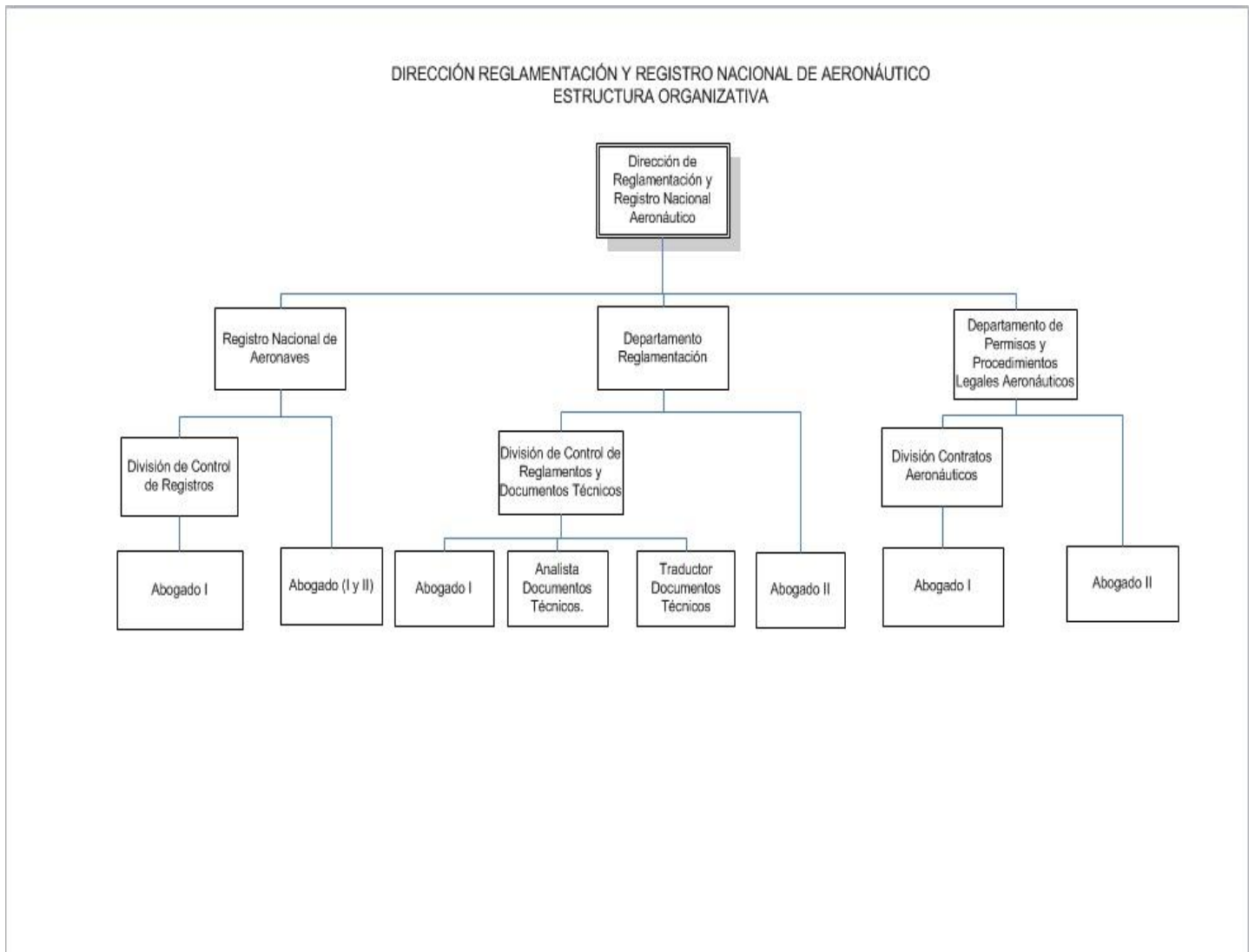


# DIRECCION DE VIGILANCIA DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL

## Dirección Vigilancia Seguridad Operacional Estructura Organizacional

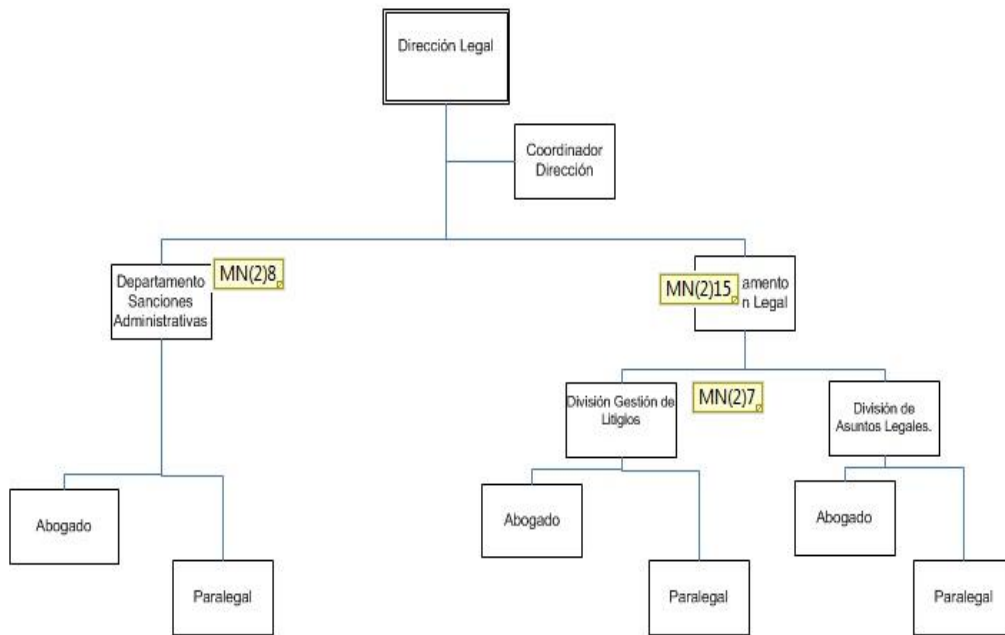


# DIRECCIÓN REGLAMENTACIÓN Y REGISTRO NACIONAL DE AERONÁUTICO



# DIRECCIÓN LEGAL

## Dirección Legal Estructura Organizativa



## 2.7 ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS

<b>TRANSVERSALES PUROS CON REPRESENTANTES CON REPORTES DE REPRESENTANTE</b>		
<b>SIG-003</b>	DNV	DRH
	DINA	DRRNA
	DVSO	DF
	DA	DPD
	DL	DTI
	DPD	DFISC
	DCRP	DTAC
<b>SIG-009</b>	DNV	DRRNA
	DINA	DVSO
	DL	DTAC
<b>APO-001</b>	DNV	DRH
	DINA	DRRNA
	DVSO	DF
	DA	DPD
	DPD	DTI
	DFISC	DRP
	DL	DTAC
<b>TRANSVERSALES PUROS CON REPRESENTANTES SIN REPORTES</b>		
<b>SIG-001</b>	DNV	DRH
	DINA	DRRNA
	DVSO	DF
	DPD	DTI
	DFISC	DTAC
	DCRP	DL
	DA	
<b>*SIG-005</b> (Reporta a través del SIG-003)	DNV	DRRNA
	DINA	DVSO
	DRH	DCRP
	DL	DTAC
<b>**SIG-006</b> (Produce acta como insumo Rev. Por la Dirección General)	DNV	DRH
	DINA	DRRNA
	DVSO	DF
	DA	DTI
	DPD	DFISC
	DTAC	DL
	DCRP	
<b>TRANSVERSALES PUROS SIN REPRESENTANTES Y SIN REPORTES</b>		
<b>SIG-008</b> Control de Equipos de Seguimiento y Medición		
<b>SIG-011</b> Identificación y Evaluación del Cumplimiento Legal		
<b>TRANSVERSALES OPERATIVOS</b>		
<b>DIRECCION ADMINISTRATIVA</b>		

<b>ADM-002</b> Compra y Contrataciones	
<b>ADM-006</b> Planes de Respuesta en Casos de Emergencia	
<b>DIRECCION RECURSOS HUMANOS</b>	
<b>DRH-001</b> Dotación de Recursos Humanos	
<b>DRH-002</b> Gestión del Desempeño	
<b>DRH-004</b> Evaluación del Clima Organizacional	
<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	
<b>DPD-001</b> Identificación de Necesidades y Lineamientos Estratégicos	
<b>DPD-002</b> Valorización de Productos Estratégicos	
<b>DPD-003</b> Gestión de Proyectos	
<b>DPD-004</b> Seguimiento Estratégico	
<b>DPD-006</b>	<b>001</b> Reportes de Seguridad
	<b>002</b> Gestión Ambiental
	<b>003</b> Gestión de Riesgos SSO
	<b>006</b> Investigación de Accidentes, Incidentes y Eventos Inseguros
<b>Departamento de Informática</b>	
<b>DTI-DAIT-001</b> Administración Infraestructura Tecnológica	
<b>DTI-DID-001</b> Solicitud Información Electrónica y Desarrollo y Mejora de Sistemas	
<b>DTI-DST-001</b> Soporte Técnico a usuarios	

## CAPITULO 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Accidente:** Evento no deseado dando lugar a muerte, mala salud, lesión, daño u otra pérdida

**Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Acción Preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

**Acta:** Documento contentivo de los resultados de las deliberaciones y ponderaciones que suele contener conclusiones resultantes del análisis de las variables tratadas.

**Acta de Mejoramiento:** Es el instrumento mediante el cual cualquier persona del SIG-IDAC puede levantar una posible no conformidad real o potencial, o una oportunidad de mejora que conlleva un análisis de causa, una determinación, conclusión y una acción correctiva o preventiva así como una verificación de la efectividad de la medida tomada.

**Actividad Crítica:** Actividad del proceso, que usualmente genera productos no conformes y no conformidades que afectan el nivel de desempeño del mismo proceso.

**Activo de Información:** cualquier componente que tenga valor para la organización

**Actos de Interferencia Ilícita:** actos o tentativas, destinados a comprometer la seguridad de la aviación civil y del transporte aéreo.

**Administración Federal de Aviación (FAA):** por sus siglas en inglés Federal Aviation Administration, es la entidad gubernamental responsable de la regulación de todos los aspectos de la aviación civil en los Estados Unidos.

**Alta Dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**Ambiente:** Entorno en el cual opera una Organización, incluyendo aire, agua, suelo, recursos naturales, flora, fauna, seres humanos y su interrelación.

**Anexos:** Son los 18 documentos adjuntos al Convenio de Aviación Civil Internacional, que detallan las normas y métodos recomendados y requeridos por la OACI. Estos anexos comprenden todos los aspectos técnicos y operacionales de la aviación civil internacional, como la seguridad operacional, las licencias del personal, las operaciones de aeronave, los aeródromos, los servicios de tránsito aéreo, la investigación de accidentes y el medio ambiente.

**Archivo Inactivo:** Aquel que ha dejado de emplearse con fines administrativos y legales.

**Aspecto ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una Organización que puede interactuar con el ambiente.

**Auditoría:** Revisión e inspección de los procesos de un sistema de gestión de una organización, realizados por un auditor.

**Back Up:** Es la copia total o parcial de información importante del disco duro, bases de datos u otro medio de almacenamiento. Esta copia de respaldo debe ser guardada en algún otro sistema de almacenamiento masivo como discos duros, discos, DVDs o cintas magnéticas.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

**Capacidad:** aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para dicho producto.

**Ciclo Deming (PDSA):** Consiste en un modelo de una secuencia lógica de pasos repetidos (Planificar, Ejecutar, Estudiar/Revisar y Actuar) para el mejoramiento continuo de la calidad.

**Clima Organizacional:** Es la percepción individual que tienen cada uno de los integrantes acerca de las características o cualidades de su organización. Al evaluar el clima organizacional se está evaluando a parte de la cultura organizacional, esta última es difícil de evaluar por su complejidad.

**Competencia:** aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

**Confidencialidad de la Información:** La información esté disponible y no sea divulgada a personas, entidades o procesos no-autorizados.

**Control de la calidad:** parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**Convenio de Aviación Civil Internacional o Convenio de Chicago:** Acuerdo firmado en Chicago, el 7 de diciembre de 1944, por los Estados miembros de la OACI con el objetivo de que la aviación civil internacional pudiera desarrollarse de manera segura y ordenada y de que los servicios internacionales de transporte aéreo se establecieran sobre una base de igualdad de oportunidades y, se realizaran de modo sano y económico entre los mismos.

**Coordinador (a) de Gestión II:** Cargo descrito en el manual de cargos del IDAC que entre otras responsabilidades establece que la CGII es la responsable de coordinar o representar en su Dirección de Área específica los procesos transversales u operacionales que le sean asignados. La CGII llevara el proceso de Revisión por la Dirección en su Área.

**Coordinador (a) de Gestión I:** Cargo descrito en el manual de cargos del IDAC que entre otras responsabilidades establece que la CGI es la responsable de coordinar o representar en su Dirección de Área específica los procesos transversales u operacionales que le sean asignados.

**Cultura Organizacional:** es el conjunto de normas, hábitos y valores, que practican los individuos de una organización, haciendo de esta su forma de comportamiento.

**Desempeño ambiental:** Resultados mensurables del Sistema de gestión ambiental, relacionados con el control de los aspectos ambientales de una Organización basados en su política, objetivos y metas ambientales.

**Disponibilidad de la Información:** estar disponible y utilizable cuando lo requiera la organización.

**Dueño de Proceso (DP):** Única persona designada por la autoridad competente del IDAC a quien se le asigna un proceso del SIG para que lo gestione y con autoridad de realizar los cambios que considere pertinentes para la mejora del mismo.

**Eficacia:** grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Entorno:** Medio ambiente que afecta y condiciona especialmente las circunstancias de vida de las personas o la sociedad en su conjunto.

**Estructura Organizacional:** disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal de una organización.

**Evento de seguridad de la información:** toda ocurrencia identificada del estado de un sistema, servicio o red indicando una posible violación de la política de seguridad de la información o falla en las salvaguardas, o una situación previamente desconocida que puede ser relevante para la seguridad.

**Factor Humano:** son todos los aspectos del usuario (desde aspectos psicofísicos, como capacidades o discapacidades, pasando por aspectos cognitivos e incluyendo finalmente otros aspectos más emocionales como son los gustos o preferencias) que influyen de una manera u otra en el desarrollo de un sistema.

**Factores Internos de Riesgo:** Comprende los recursos humanos, los procesos, la tecnología y la infraestructura, sobre los cuales la organización puede tener un control directo.

**Gestión de Riesgos de Calidad:** Es el tratamiento que la organización debe dar a las situaciones de incertidumbre que son inherentes a los procesos.

**Gobernanza:** Sistema por el cual una organización es dirigida y conducida, con autoridad y responsabilidad, en la búsqueda de sus objetivos.

**Informe de Dueño de Proceso:** Es el informe estadístico del desempeño de un proceso durante un periodo específico basado en los indicadores de gestión. Para el caso de los procesos transversales puros este informe es un compendio de los distintos reportes de los representantes de cada Dirección de Área que aplique.

**Impacto ambiental:** Cualquier cambio en el ambiente, sea adverso o beneficioso, que es resultado total o parcial de las actividades, productos o servicios de una Organización.

**Incidente:** Evento que dio lugar a un accidente o tuvo el potencial de conducir a un accidente. Un incidente donde no ocurra mala salud, lesión, daño, u otra pérdida se denomina también “casi-accidente”. El término “incidente” incluye “casi-accidentes”.

**Incidente de seguridad de la información:** Evento o serie de eventos de seguridad de la información no deseados o inesperados que tienen una significativa probabilidad de comprometer las operaciones comerciales y amenazan la seguridad de la información.

**Integridad de los Activos:** Compromiso de salvaguardar la exactitud e integridad de los activos de una organización.

**Matriz:** Una matriz es una colección ordenada de elementos colocados en filas y columnas cuya finalidad es el estudio y análisis de variables cuantitativas y cualitativas.

**Mapa de Proceso:** Descripción gráfica de la interacción entre los procesos de un Sistema.

**Medio Ambiente:** Entorno en el cual opera una organización, incluyendo aire, agua, suelo, recursos naturales, flora, fauna, seres humanos y su interrelación.

**Mejoramiento Continuo:** proceso que consiste en mejorar el sistema de gestión ambiental para alcanzar mejoras en el desempeño ambiental global de acuerdo con la política ambiental de la organización.

**Meta ambiental:** Requisito detallado de desempeño, cuantificado cuando ello sea posible, aplicable a la Organización o a partes de ella, producto de los objetivos ambientales y que es necesario establecer y ordenarlas a fin de alcanzar esos objetivos.

**No Conformidad:** incumplimiento de un requisito.

**Objetivo ambiental:** Propósito ambiental global, que surge de la política ambiental, que una Organización se propone a sí misma alcanzar y el cual es cuantificado si ello es posible.

**Objetivo Estratégico:** propósito o meta que una organización proyecta cumplir en un período de cinco años, tres como mínimo.

**Objetivo de seguridad de la información:** Propósito es de salvaguardar y proporcionar controles de seguridad que protejan la información.

**Onbase:** Es un sistema digital y automatizado que captura, almacena y administra todos los documentos generados o recibidos por el IDAC, diseñado para proporcionar acceso rápido de documentos, con flexible manejo de indexación y recuperación de expedientes.

**Organización:** Compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de éstas, sean colectivas o no, públicas o privadas, que tiene sus propias funciones y administración.

**Parte interesada:** Individuo o grupo involucrado en, o afectado por, el desempeño ambiental de una Organización.

**Peligro:** Fuente o situación con un potencial de daño en términos de lesión humana o mala salud, daño a la propiedad, daño al ambiente de trabajo, o una combinación de éstos.

**Política:** Declaración de los compromisos y principios de valor de una organización en relación a calidad, medio ambiente, prevención de riesgos profesionales u otro tema, que es expresada por la Dirección.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas o resultados.

**Procesos Transversales:** Aquellos procesos que afectan sin distinción a todos los procesos en la organización y los cuales en la mayoría son exigidos por las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. Y pueden ser transversales operativos o transversales puros.

**Procesos Transversales Operativos:** Aquellos procesos transversales que afectan a todos los procesos de la organización y que por su naturaleza se ubican en una Dirección de Área específica desde donde son gestionados.

**Procesos Transversales Puros:** Aquellos procesos transversales que afectan a todos los procesos de la organización y que por su naturaleza no se relacionan de manera directa con un área específica de la institución.

**Producto:** resultado de un proceso.

**Programa Universal de Auditorias de Vigilancia de la Seguridad Operacional (USOAP):** por sus siglas en inglés Universal Safety Oversight Audit Program, es un programa de la OACI cuyo objetivo es asegurar que los Estados Contratantes cumplan con sus responsabilidades en la esfera de la Vigilancia de la Seguridad Operacional

**Prueba Psicométrica:** Prueba que trata de medir los fenómenos psíquicos mediante técnicas estadísticas.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Reporte del Representante del Proceso Transversal Puro:** Es el informe estadístico del desempeño de un proceso durante un periodo específico basado en los indicadores de gestión. Este reporte será realizado por el representante del proceso en cada Dirección de Área. Los procesos que requieren este reporte solo son los siguientes: SIG-003, SIG-009 y APO-001.

**Representante de la Dirección:** Persona designada por el Director General que en su representación tiene la autoridad delegada para dirigir, coordinar y sostener el SIG tomando las decisiones que sean necesarias para su buen desenvolvimiento.

**Representante del Proceso Transversal Puro:** La persona designada por el Director de Área en cada Dirección de Área del IDAC para que gestione el o los procesos transversales puros que le sean asignados y será responsable de rendir el Reporte del Representante de la Dirección según indique la FTP del proceso.

**Riesgo:** Combinación de probabilidad y consecuencia(s) de un evento peligroso especificado que ocurre.

**Riesgo Tolerable:** Riesgo que ha sido reducido a un nivel que pueda ser soportado por la Organización teniendo en cuenta sus obligaciones legales y su propia política.

**Riesgos Operativo:** Es la posibilidad de incurrir en pérdidas o errores por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

**SIAGA:** Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica.

**SIAR:** Es un programa de almacenamiento de base de datos, que contiene un conjunto de aplicaciones desarrolladas para ayudar a las autoridades aeronáuticas a cumplir con los elementos críticos de la seguridad operacional especificados por la OACI.

**SARPS:** (Standards and Recommended Practices), son las Normas y Métodos recomendados por la OACI, considerados como necesarios o convenientes para la seguridad o regularidad de la navegación aérea internacional y que, de acuerdo con el Convenio de aviación Civil Internacional, deben adoptar los Estados contratantes de la OACI en sus reglamentaciones.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Seguridad y Salud Ocupacional:** Condiciones y factores que afectan el bienestar de los Servidores Públicos, trabajadores temporarios, personal contratado, visitantes y de cualquier otra persona en el lugar de trabajo.

**Sistema Integrado de Gestión (SIG):** Sistema de gestión para dirigir y controlar una Organización con respecto a la calidad, seguridad y medioambiente.

**Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI):** Proporciona y asegura la selección adecuada de controles de seguridad que protejan los activos de información y den confianza a las partes interesadas.

**Sistemas de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS):** por sus siglas en inglés Safety Management System, es la estructura de sistemas para identificar, describir, comunicar, controlar y reducir o eliminar peligros y riesgos dentro de las operaciones aéreas.

**Trazabilidad:** capacidad para seguir la historia, la aplicación o localización de todo aquello que está bajo consideración.

## Siglas

Este glosario contiene las siglas usadas en este documento. Los empleados de las diferentes direcciones de aéreas del IDAC se referirán al mismo en el desempeño de sus funciones.

<b>APO</b>	Apoyo
<b>DP</b>	Dueño de Proceso
<b>DTI</b>	Dirección de Tecnología de la Información
<b>DNV</b>	Dirección de Normas de Vuelo
<b>DRRNA</b>	Dirección Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves
<b>DL</b>	Dirección Legal
<b>DINA</b>	Dirección de Navegación Aérea
<b>DVSO</b>	Dirección de Vigilancia de la Seguridad Operacional
<b>DA</b>	Dirección Administrativa
<b>DF</b>	Dirección de Finanzas
<b>DFISC</b>	Dirección de Fiscalización
<b>DPD</b>	Dirección de Planificación y Desarrollo
<b>DCRP</b>	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas
<b>DTAC</b>	Dirección Transparencia y Atención Ciudadana
<b>EsOps</b>	Especificaciones de Operaciones
<b>FAA</b>	Administración Federal de Aviación
<b>FIR</b>	Región de Información de Vuelo
<b>FTP</b>	Ficha Técnica de Proceso
<b>IASA</b>	Asociación Internacional para la Seguridad en la Aviación
<b>IDAC</b>	Instituto Dominicano de Aviación Civil
<b>ISO</b>	Organización Internacional de Normalización
<b>MA</b>	Medio ambiental
<b>MAP</b>	Ministerio de Administración Pública
<b>OACI</b>	Organización de Aviación Civil Internacional
<b>OHSAS</b>	Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud Ocupacional
<b>PDSA</b>	Ciclo Deming (Planificar, Ejecutar, Estudiar/Revisar y Actuar)
<b>RAD</b>	Reglamentos Aeronáuticos Dominicanos

<b>SARPS</b>	Normas y Métodos recomendados por la OACI
<b>TAC</b>	Transparencia y Atención Ciudadana
<b>MAP</b>	Ministerio de Administración Pública
<b>SIG</b>	Sistema Integrado de Gestión
<b>SGSI</b>	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
<b>SSO</b>	Salud y Seguridad Ocupacional
<b>SMM</b>	Manual de Gestión de la Seguridad Operacional
<b>SMS</b>	Sistemas de Gestión de la Seguridad Operacional
<b>SSP</b>	Programa de Seguridad Operacional del Estado
<b>USOAP</b>	Programa Universal de Auditorias de Vigilancia de la Seguridad Operacional.
<b>VAR</b>	Valoración y Administración de Riesgos.

## CAPITULO 4. REQUISITOS DEL SIG

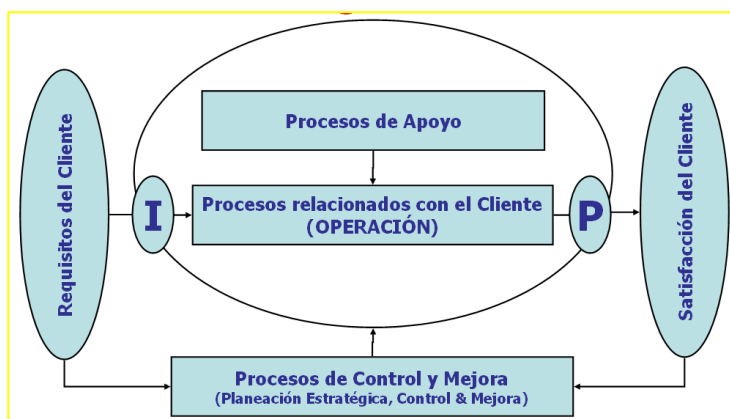
El presente Capítulo describe el SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN del IDAC y la estructura documental.

### 4.1 REQUISITOS GENERALES DEL SIG

El IDAC (en adelante la Organización) ha establecido, documentado, implementado y mejora continuamente un Sistema Integrado de Gestión operacional de calidad y seguridad de acuerdo a la especificado en el presente documento.

La Organización:

- a. Ha identificado los procesos necesarios para la correcta gestión de la Calidad, Seguridad, Seguridad de la Información, Valoración y Administración de Riesgos, Entorno y Factores Humanos y su aplicación mediante un enfoque sistémico de procesos interrelacionados y sus elementos tales como: proveedores, insumos, recursos, actividades, controles, productos y clientes;
- b. Ha determinado la secuencia e interacción de estos procesos, mediante un mapa de procesos que indica los principales procesos involucrados en la operación. Los procesos se han agrupado siguiendo el siguiente esquema:



- c. Ha determinado los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que la operación y estos procesos son eficaces, incluyendo indicadores de gestión que permiten establecer el estado de los procesos, su eficiencia y debido control;
- d. Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos;
- e. Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, mediante los criterios, metodologías e indicadores establecidos;
- f. Ha determinado los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas en caso de ocurrencia, realizando investigaciones para generar acciones correctivas y preventivas; e

- g. Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos los procesos que conforman el SIG.

La Organización gestiona sus procesos de acuerdo con los requisitos establecidos en el presente documento y en los documentos del SIG.

En los casos en que la Organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del resultado de la gestión de la Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos y los requisitos establecidos en el presente documento, la Organización se asegurará de controlar tales procesos. En ese caso el control sobre dichos procesos, contratados externamente, deben estar identificados como parte integral del Sistema.

La Organización identifica los requisitos legales y otros aplicables al Sistema y evalúa su cumplimiento siguiendo el **Procedimiento SIG - 011 Identificación y Evaluación del Cumplimiento Legal**.

El Sistema incluye, los siguientes elementos:

- a. la política y los objetivos integrales de Gestión, así como las iniciativas asociadas para cumplir los objetivos, aprobados por el Director General y comunicados a los Servidores Públicos;
- b. la estructura, autoridades y responsabilidades para administrar las Operaciones, Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos en todos los niveles;
- c. los procesos para comprometer a los Servidores Públicos en el desarrollo y la implementación del Sistema, así como la concientización y promoción respecto a la Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos;
- d. las regulaciones, normativas y estándares relacionadas con las exigencias de la aviación civil y las legislaciones laborales nacionales e internacionales aplicables, y los procesos para demostrar la conformidad en la práctica respecto a los requisitos relacionados con la Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos;
- e. los procesos para identificar los cambios significativos que afecten las operaciones y el propio Sistema;
- f. los procesos para evaluar y administrar los riesgos y las estrategias, para mantener el riesgo bajo control;
- g. los procesos para informar los eventos que atenten contra la seguridad (eventos inseguros), accidentes e incidentes, su investigación, el análisis y la acción correctiva que corresponda;
- h. los procesos para asegurar que los Servidores Públicos y otras personas que influyen directamente en las operaciones, tienen la competencia necesaria (conocimiento, habilidades y actitudes), la formación (educación, capacitación y entrenamiento) y la supervisión adecuada para cumplir con todos requisitos de la Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos;

- i. los procesos para la recolección y el análisis de datos para evaluar el desempeño de la Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos, tanto de las personas como del Sistema; y
- j. los procesos para el seguimiento y monitoreo de la Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos, así como el control y evaluación del Sistema, incluidas las revisiones y asignaciones de recursos por la alta Dirección del IDAC.

Para una mejor comprensión de los requisitos relacionados con la gestión de seguridad y medio ambiente, cumpliendo con los requisitos de la Norma ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007; SMS de OACI, establecido en el documento SMM; y la guía FAA para la gestión de seguridad de los operadores, se presenta a continuación una matriz con los procedimientos establecidos para el SIG del IDAC, relacionados con dichos requisitos:

**TABLA PROCEDIMIENTOS  
SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y MEDIO AMBIENTE  
SIG IDAC**

Procedimiento	Requisito ISO 14001	Requisito OHSAS 18001	Requisito SIGSI 27001	Requisito SMS OACI	Requisito SMS-P FAA
Gestión del Riesgo	4.3.1	4.3.1	4.2	Cap. 6	5
Evaluación de Cultura y Clima (incluir en la Revisión por la Dirección para su Gestión)	4.3.1	4.3.1	4.2.1 c 4.2.2 b	Cap. 6	5
Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros	4.3.2/4.5.2	4.3.2/4.5.2	4.2.1 b,c,g, 4.2.3 d 5.2.1 c 6 a 7.3 c	Cap. 10/13/14	4.6
Identificación de Objetivos y Metas	4.3.3	4.3.3	4.2		4.4/4.2
Capacitación y Entrenamiento (incluye sensibilización y capacitación en factores humanos y riesgo; CRM; TEM)	4.4.2	4.4.2	5.2.2		7.3/7.4
Comunicación Interna y Externa (incluye Participación y Consulta y promoción de la seguridad)	4.4.3	4.4.3	4.2. 4 c 5.1 d	Cap. .15	7.2/7.5
Reportes de Seguridad	4.4.3	4.4.3	4.3.1	Cap. 7	6.3.6
Control de Documentos y Registros	4.4.5	4.4.5	4.3.2		4.9
Control Operacional a través de todos los procedimientos operacionales (incluye el	4.4.6/4.5.1	4.4.6/4.5.1	4.2.3 5.2.1 d,e,f 7.3		4.7/6

seguimiento y medición)					
Coordinación Integral	4.4.6		7		
Plan y Respuestas ante Emergencias	4.4.7	4.4.7	4.2.4	Cap. 11	4.8
Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición	4.5.1	4.5.1	<b>4.2.3</b>		
<b>Procedimiento</b>	<b>Requisito ISO 14001</b>	<b>Requisito OHSAS 18001</b>	<b>Requisito SIGSI 27001</b>	<b>Requisito SMS OACI</b>	<b>Requisito SMS-P FAA</b>
Control del Desempeño de Seguridad mediante control de indicadores y Revisión por la Dirección	4.5.1	4.5.1	4.2.3		4.1/6.3.1/ 6.4/6.5
Investigación de Accidentes, Incidentes y Eventos Inseguros	4.5.3	4.5.3	8	Cap. 8	6.3.5
Acciones Correctivas y Preventivas	4.5.3	4.5.3	8.1 8.2		6.6
No conformidad, Acción Preventiva y Acción Correctiva	4.5.3	4.5.3	8.2 8.3		
Control de Registros	4.5.4	4.5.4	4.3.3		
Auditoría Interna (SIG)	4.5.5	4.5.5	6	Cap. 10/13/14	6.3.3/6.3.5
Revisión por la Dirección (Incluye supervisión, vigilancia y evaluación de la seguridad)	4.6	4.6	7.2		6.7

### El MARCO NORMATIVO que rige el Sistema incluye:

- Requisitos de los Clientes y Partes Interesadas
- Leyes y Reglamentos aplicables a la Organización
  - Ley N° 491-06 de Aviación Civil de la República Dominicana, de fecha, 22 de diciembre de 2006.
  - Ley No. 67-13, modificatoria de la Ley No. 491-06 de aviación civil dominicana
  - RAD (Reglamentos Aeronáuticos Dominicanos)
  - Decretos, Órdenes, Resoluciones, Circulares y Boletines
- Leyes Ambientales, de Seguridad y Salud Ocupacional de la República Dominicana aplicables
- Requisitos OACI (como ente regulador y operador)
- Requisitos del IDAC (propios de la Organización)
- Requisitos ISO 9001:2008 (Gestión de la Calidad)
- Requisitos ISO 14001:2004 (Gestión Ambiental)
- Requisitos OHSAS 18001:2007 (Gestión de la Seguridad Laboral)
- Requisitos ISO 27001:2009 (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información)
- Requisitos ISO-26000-2010 (Guía de responsabilidad social)

### 4.2 Requisitos de la documentación

**4.2.1 Generalidades.** La documentación del Sistema incluye:

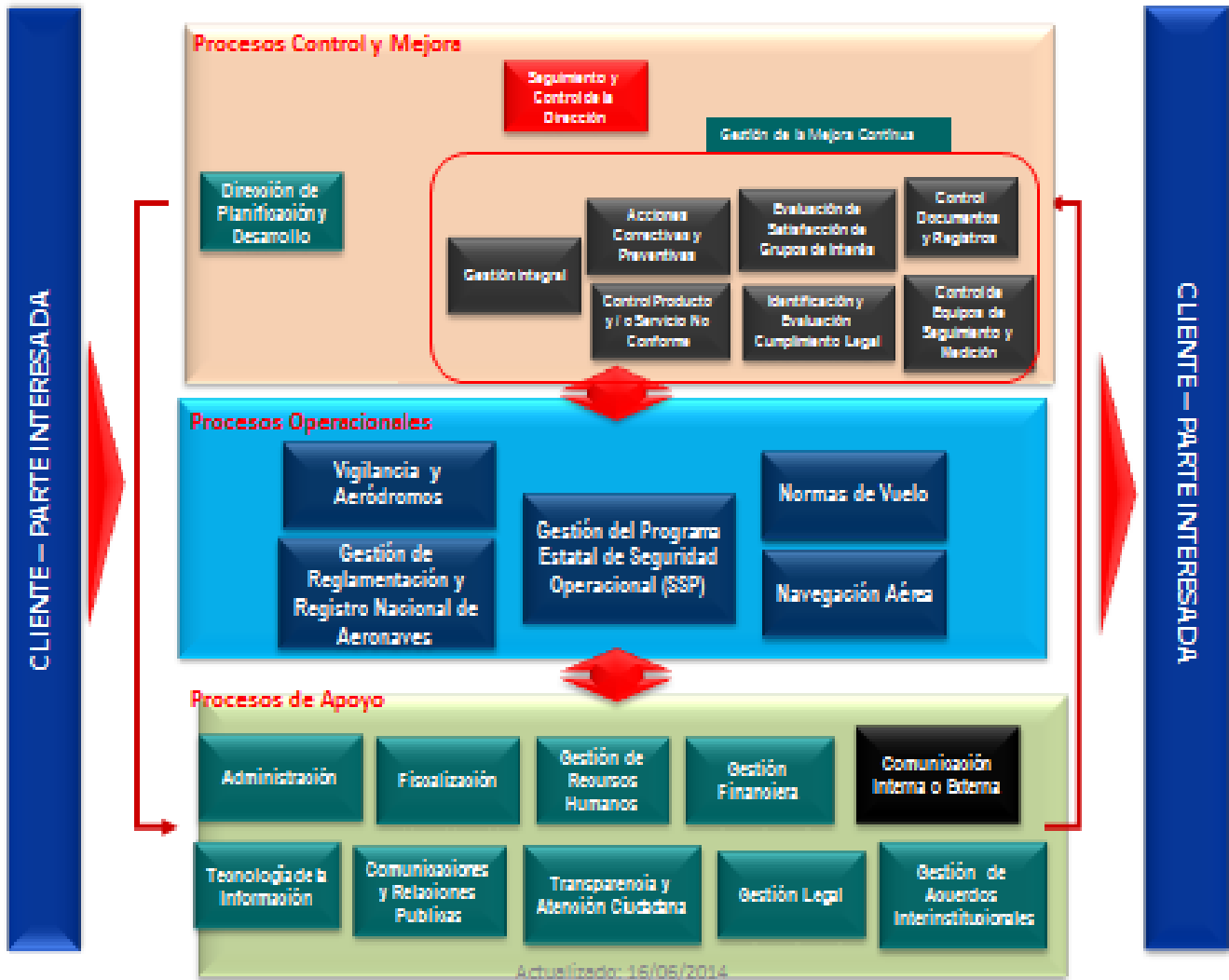
- a. las declaraciones documentadas de una política de Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos y de los objetivos del Sistema, derivados de la política especificada;
- b. el Manual del SIG;
- c. los procedimientos documentados y registros requeridos por las Normas Internacionales utilizadas para configurar el SIG; y
- d. los documentos necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos del Sistema, definidos por la Organización.

**4.2.2 Manual del Sistema.** El presente documento constituye el Manual del SIG e incluye:

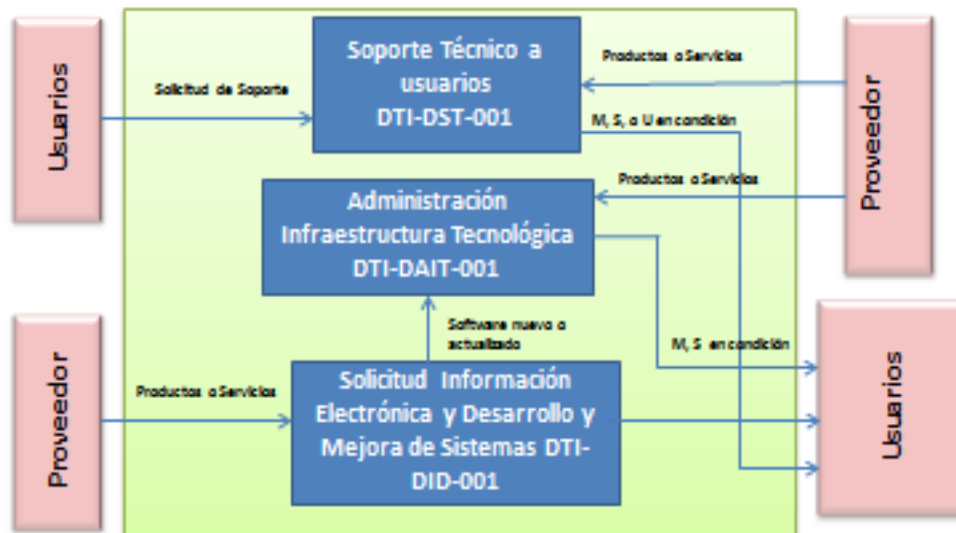
- a. el alcance del Sistema;
- b. el enunciado de los procedimientos documentados establecidos para el Sistema;
- c. la descripción de la interacción entre los procesos del Sistema, mediante Mapas de Proceso y
- d. Exclusiones.

A continuación se detallan los **Mapas de Procesos**:

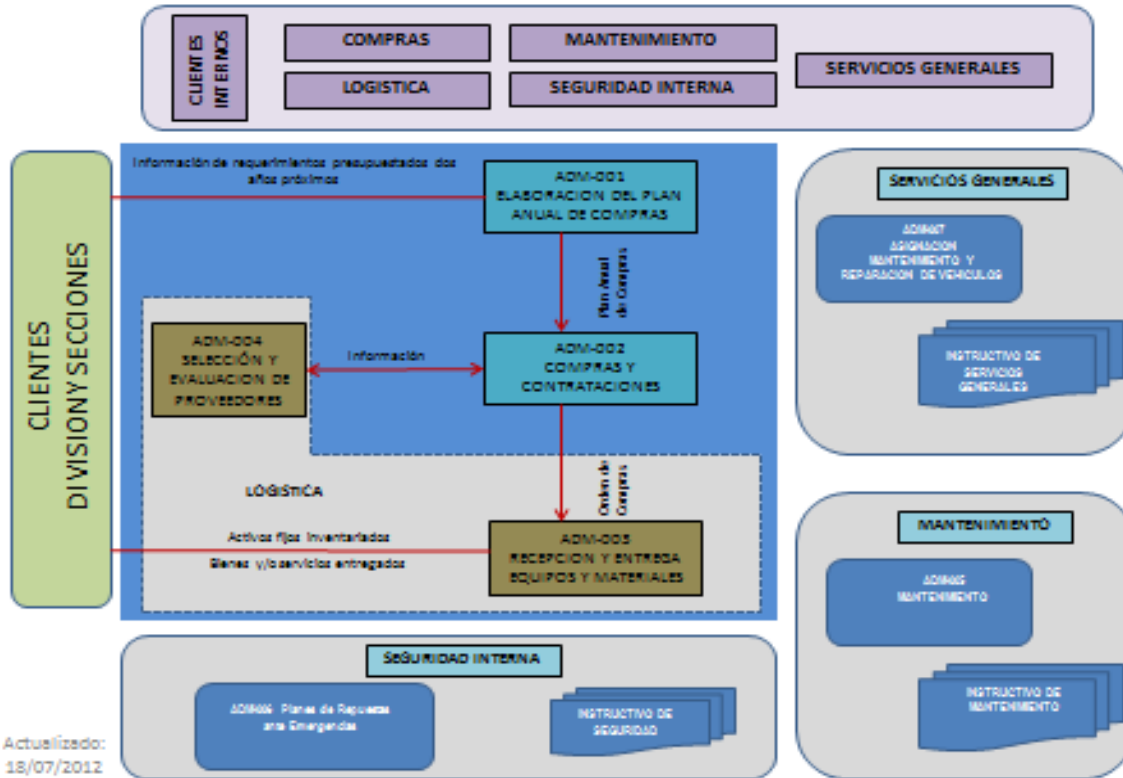
# MAPAS DE LOS PROCESOS DEL INSTITUTO DOMINICANO DE AVIACION CIVIL



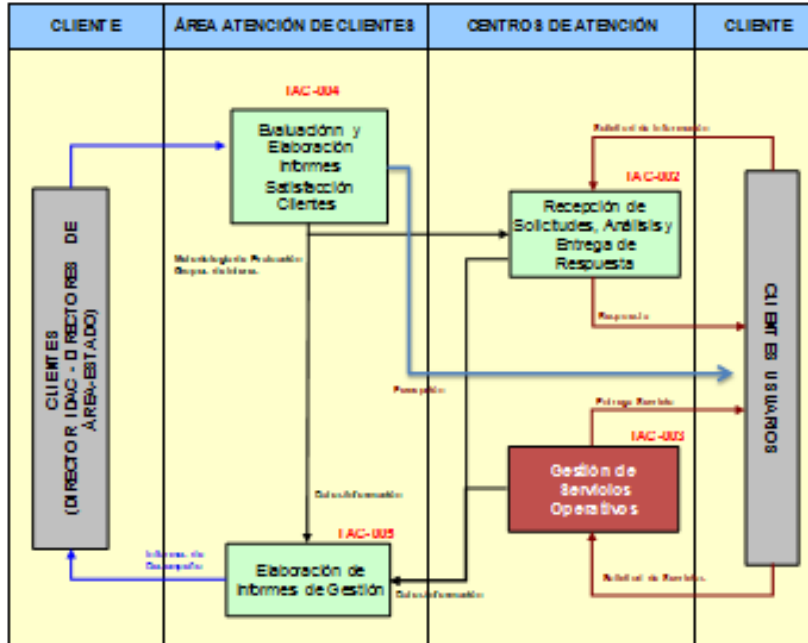
**GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION**  
**DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION**



## DIRECCION ADMINISTRATIVA



### MAPA DE PROCESOS DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA



Actualizado: 03/07/2013

# FISCALIZACIÓN

DIRECCION FISCALIZACIÓN



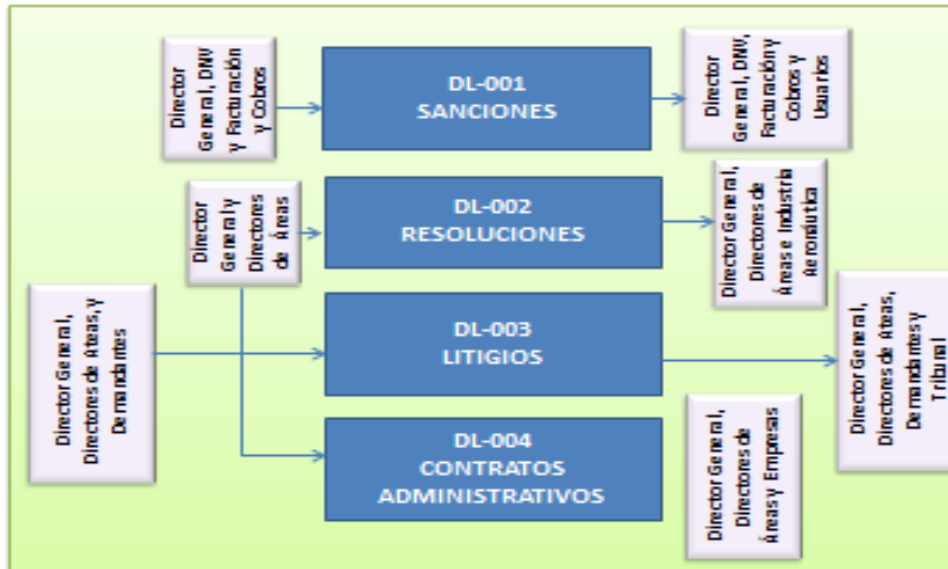
## Gestión de Comunicaciones y Relaciones Publicas

Dirección de Comunicaciones y Relaciones Publicas



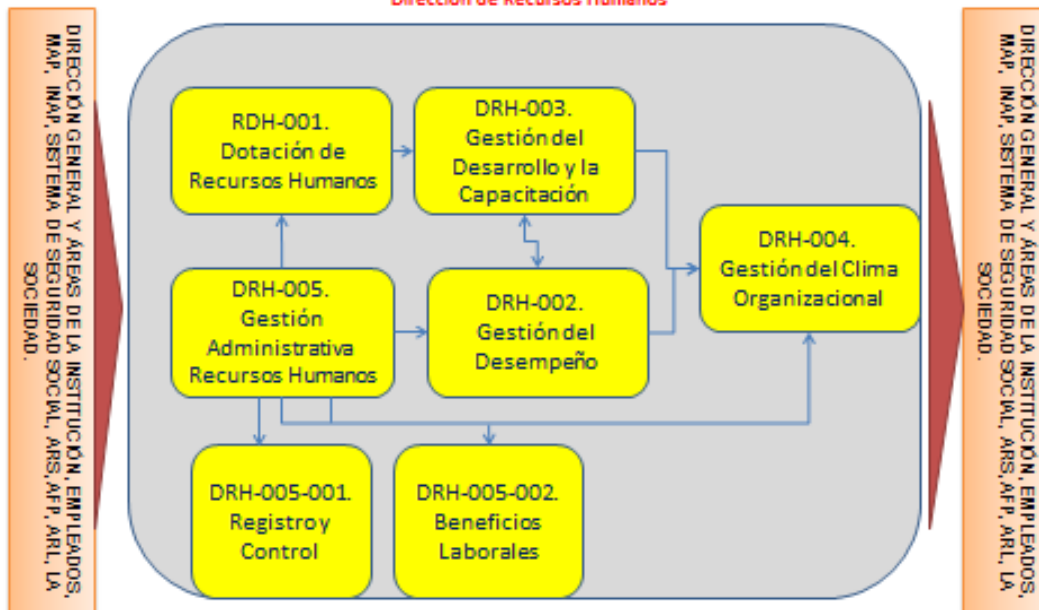
## GESTION LEGAL

Dirección Legal



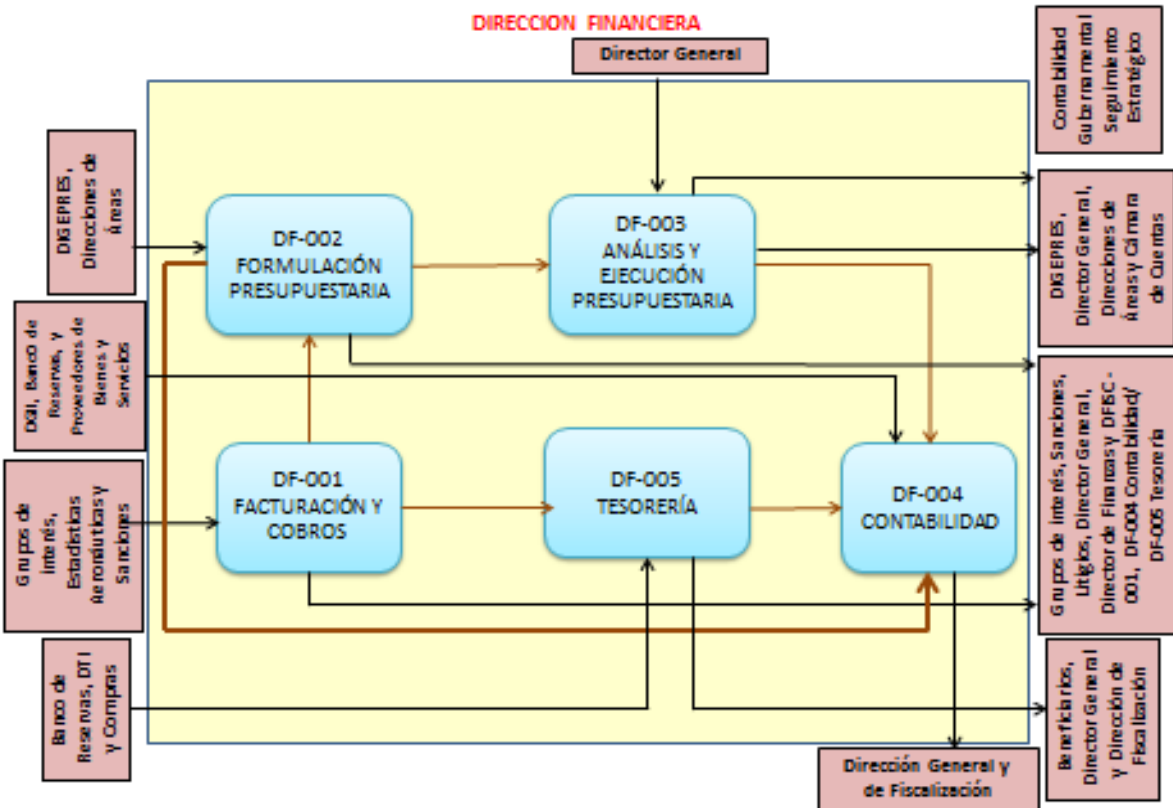
## GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Dirección de Recursos Humanos

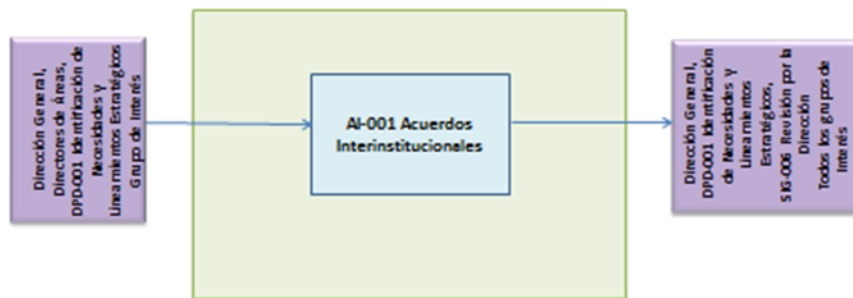


# GESTIÓN FINANCIERA

## DIRECCION FINANCIERA



## Gestión de Acuerdos Interinstitucionales

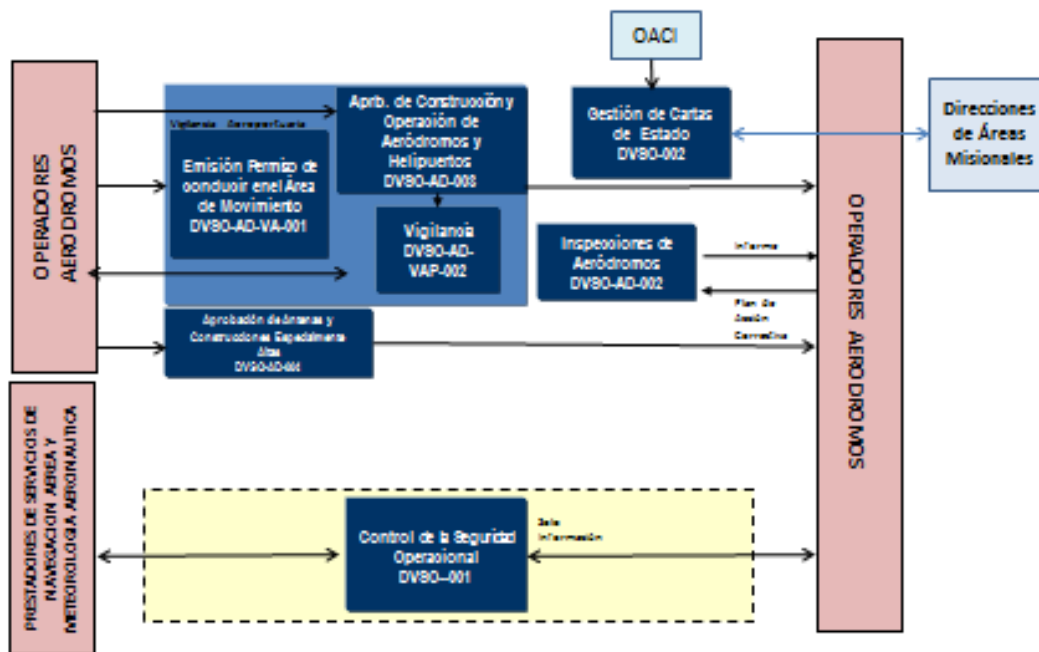


Actualizado: 16/06/2014



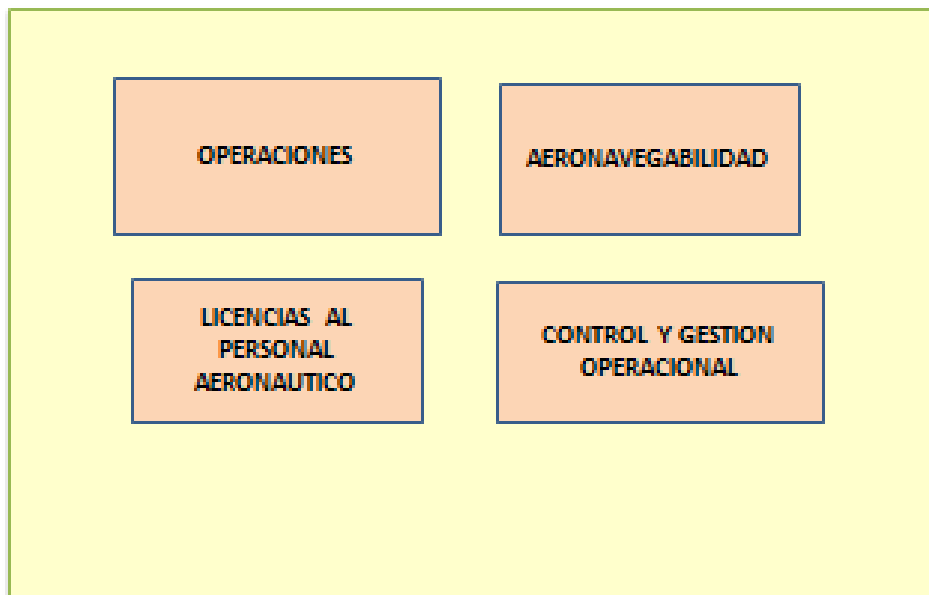
# VIGILANCIA SEGURIDAD OPERACIONAL (ANS Y AGA)

## DIRECCION DE VIGILANCIA DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL



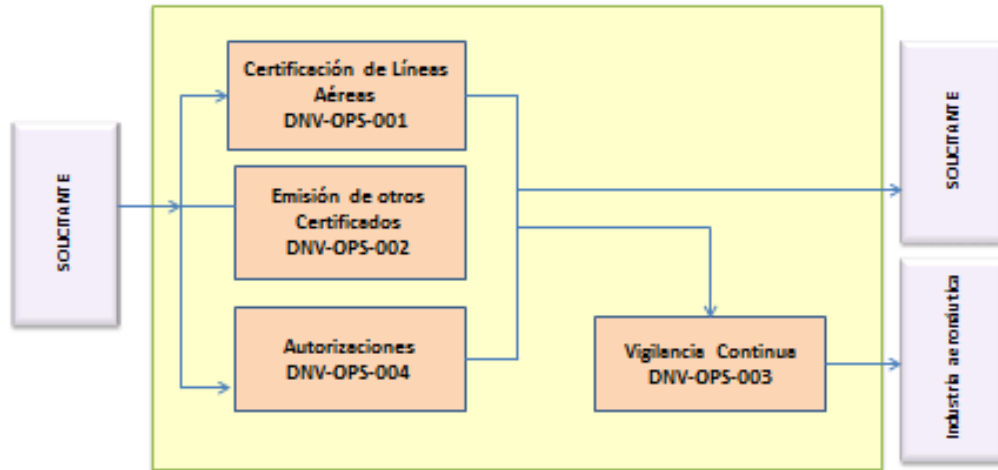
## **GESTION DE NORMAS DE VUELO**

**DIRECCION DE NORMAS DE VUELO**



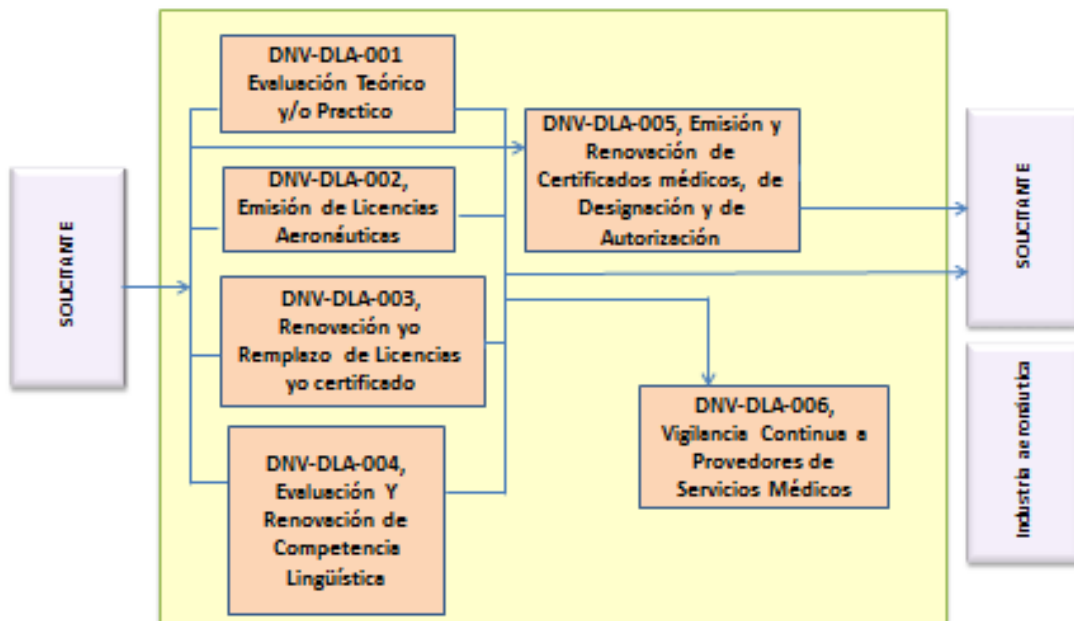
Actualizado: 13/06/2013

**OPERACIONES**  
DIRECCION DE NORMAS DE VUELO



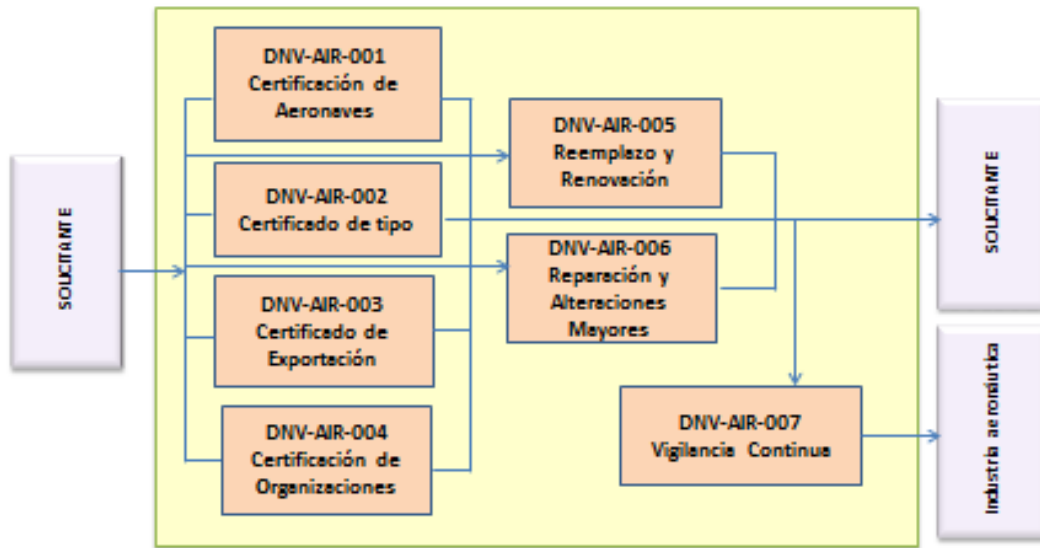
Actualizado: 15/06/2013

**LICENCIAS AL PERSONAL AERONAUTICO**  
DIRECCION DE NORMAS DE VUELO



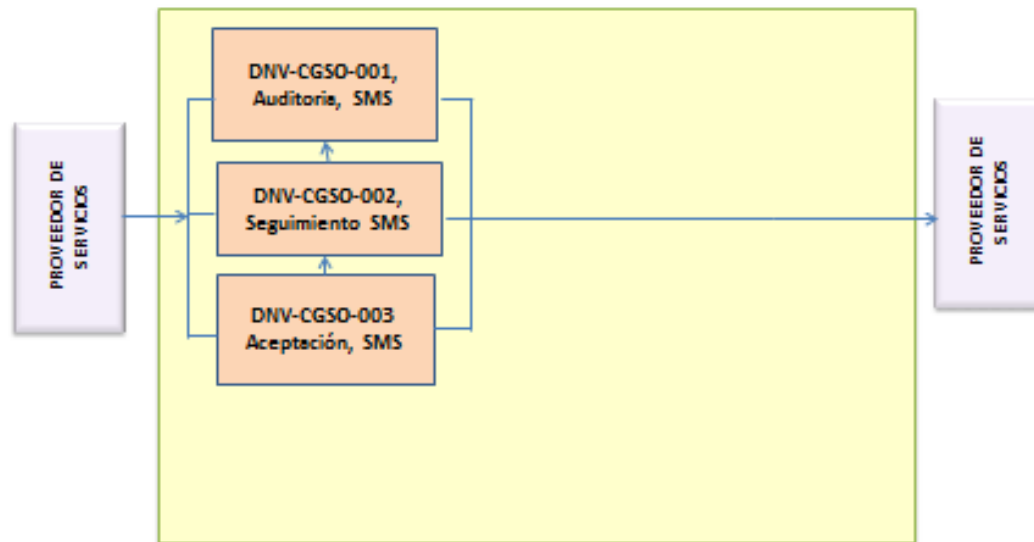
Actualizado: 15/06/2013

**AERONAVEGABILIDAD**  
DIRECCION DE NORMAS DE VUELO



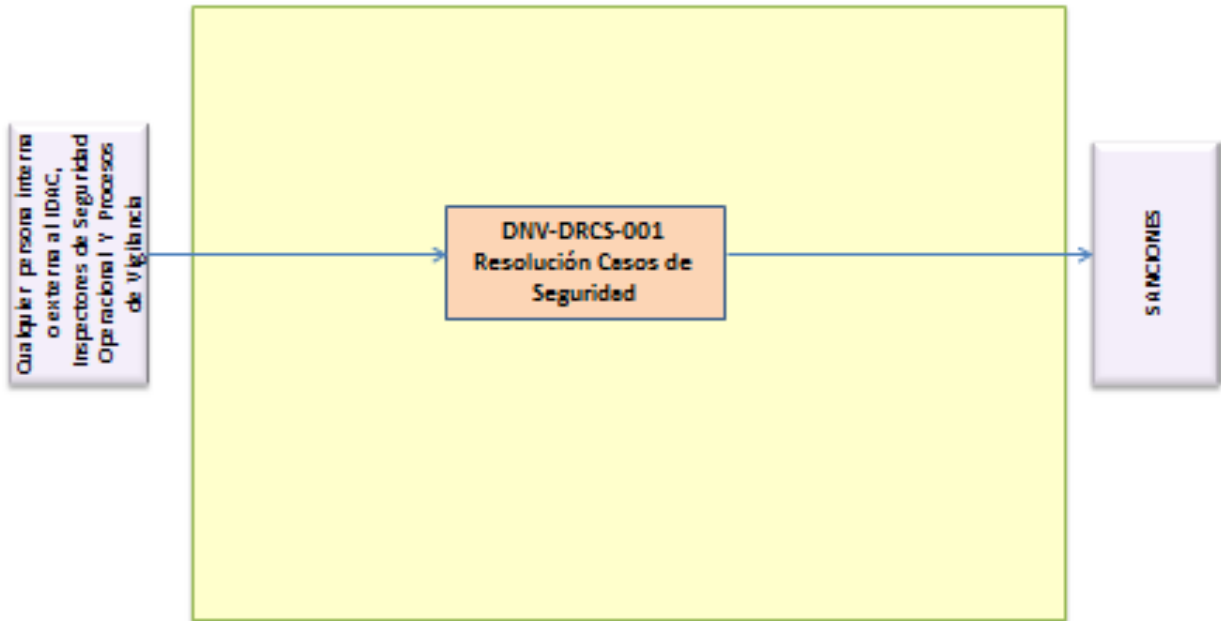
Actualizado: 13/06/2013

**CONTROL Y GESTION DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL**  
DIRECCION DE NORMAS DE VUELO



Actualizado: 13/06/2013

## RESOLUCION DE CASOS DE SEGURIDAD DIRECCION DE NORMAS DE VUELO



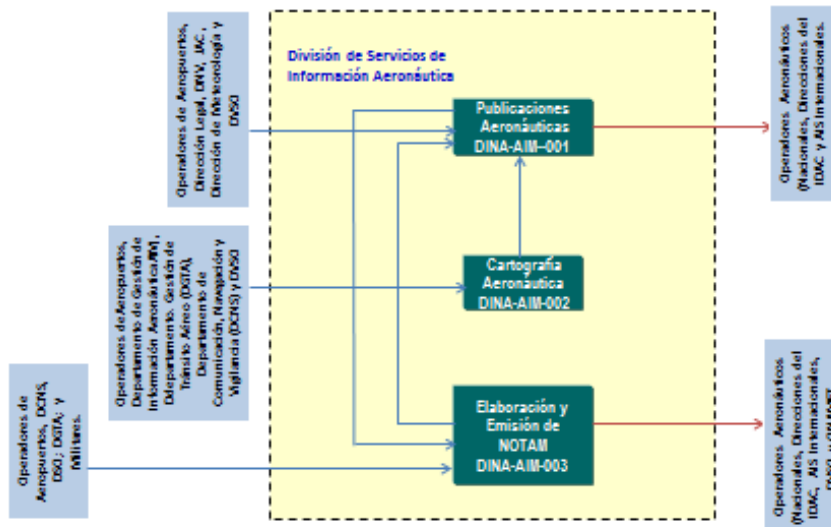
Actualizado: 15/06/2013

**NAVEGACION AEREA**  
DIRECCION DE NAVEGACION AEREA



Actualizado: 15/05/2013

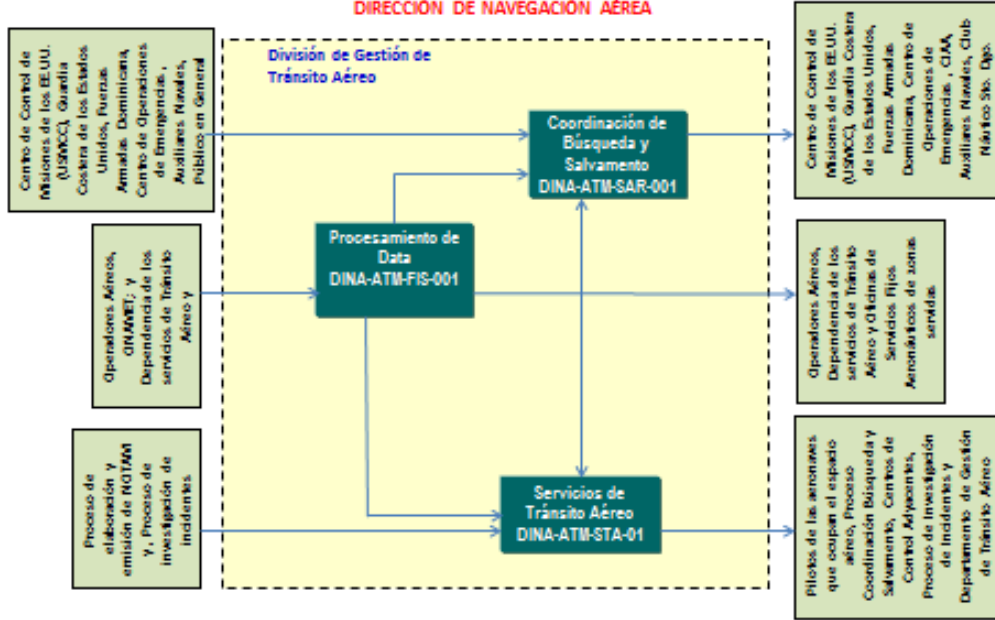
**AIM**  
Dirección de Navegación Aérea



Actualizado: 16/05/2013

# ATM

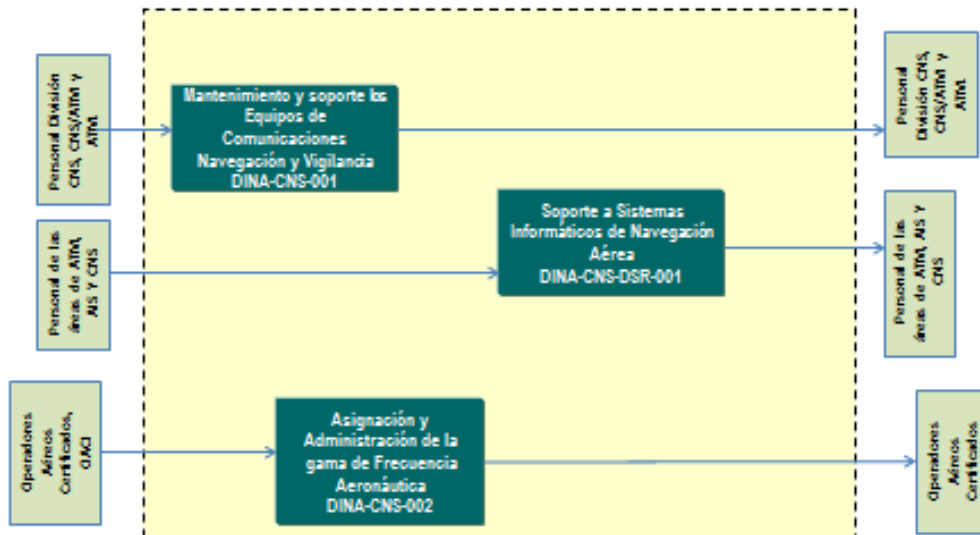
## DIRECCIÓN DE NAVEGACIÓN AÉREA



Actualizado: 16/05/2013

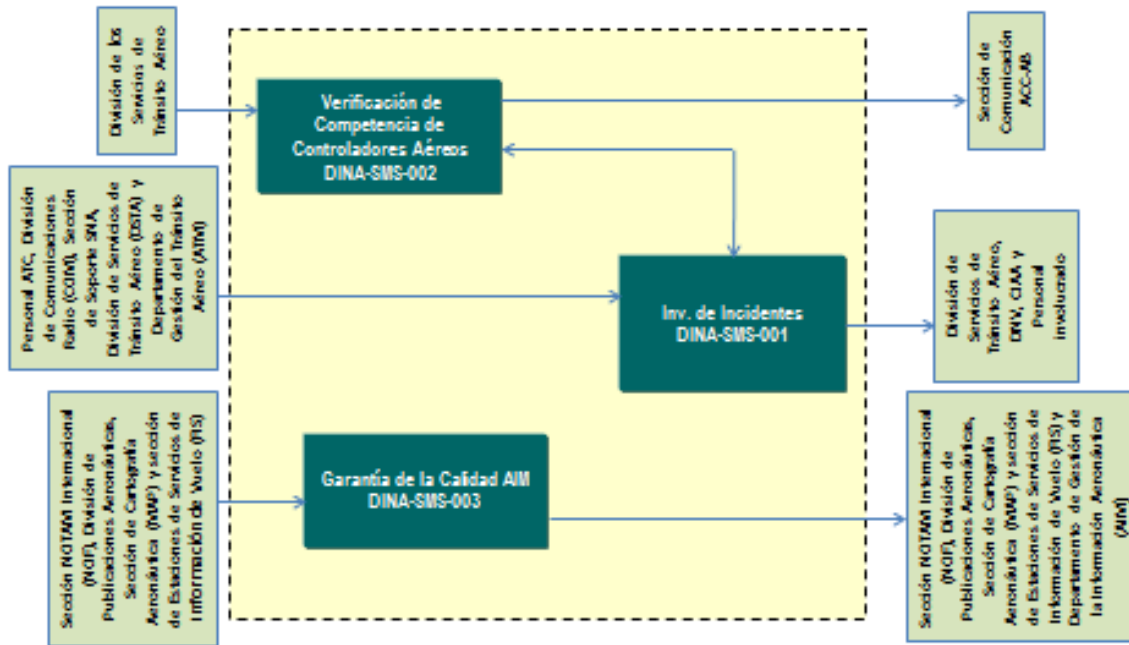
# CNS

## DIRECCION DE NAVEGACION AEREA



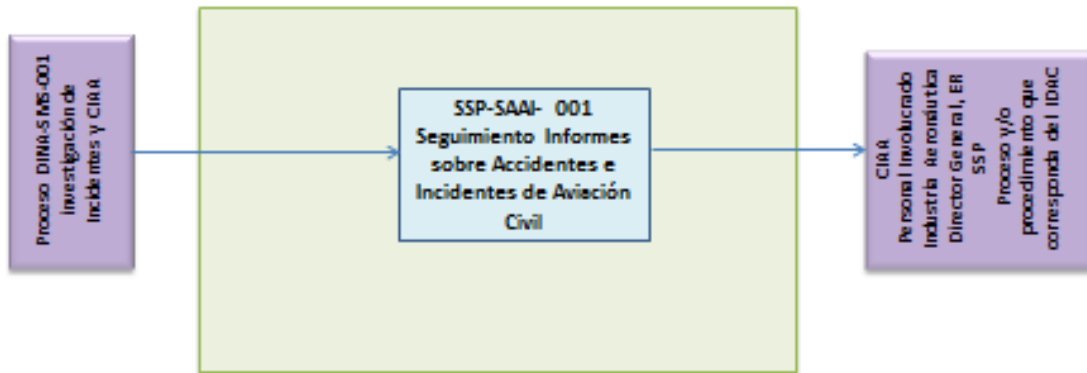
Actualizado: 16/05/2013

**DGSO**  
**DIRECCION DE NAVEGACION AEREA**



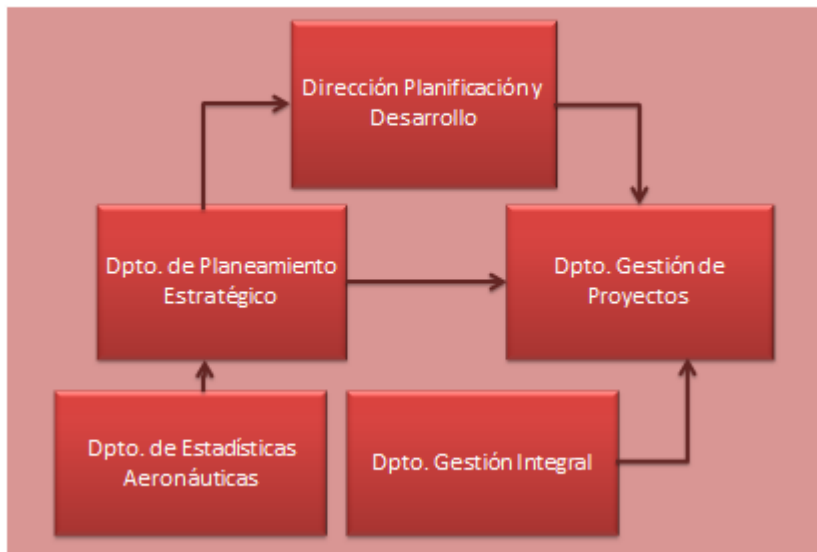
Actualizado: 16/05/2013

## Gestión del Programa Estatal de Seguridad Operacional (SSP)

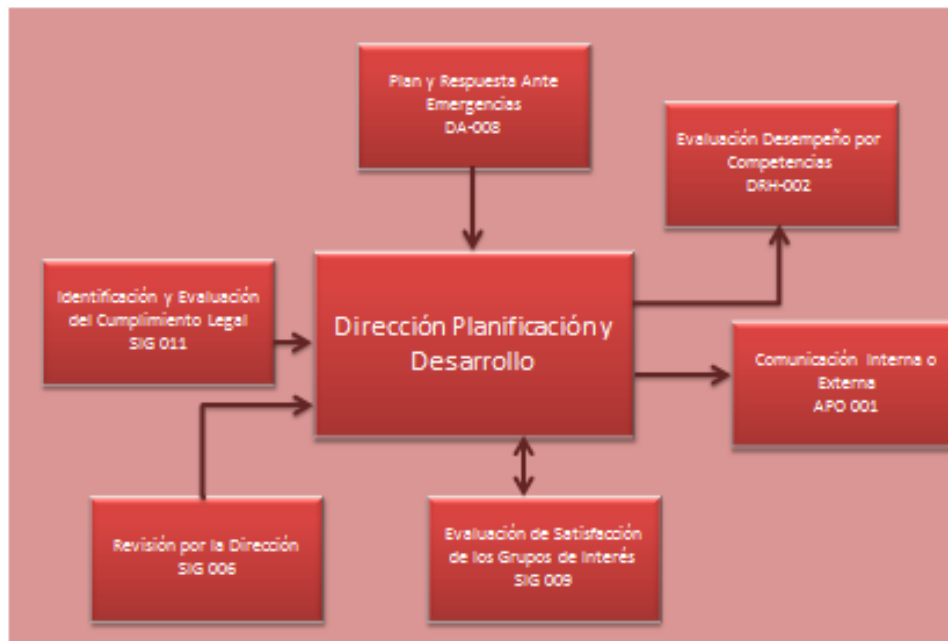


Actualizado: 16/06/2014

## Dirección de Planificación y Desarrollo

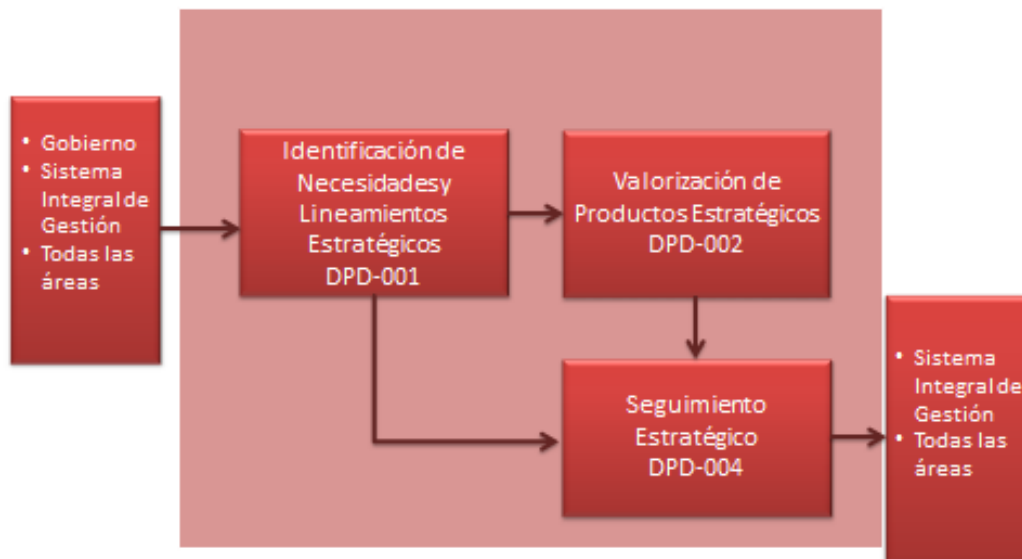


## Dirección de Planificación y Desarrollo



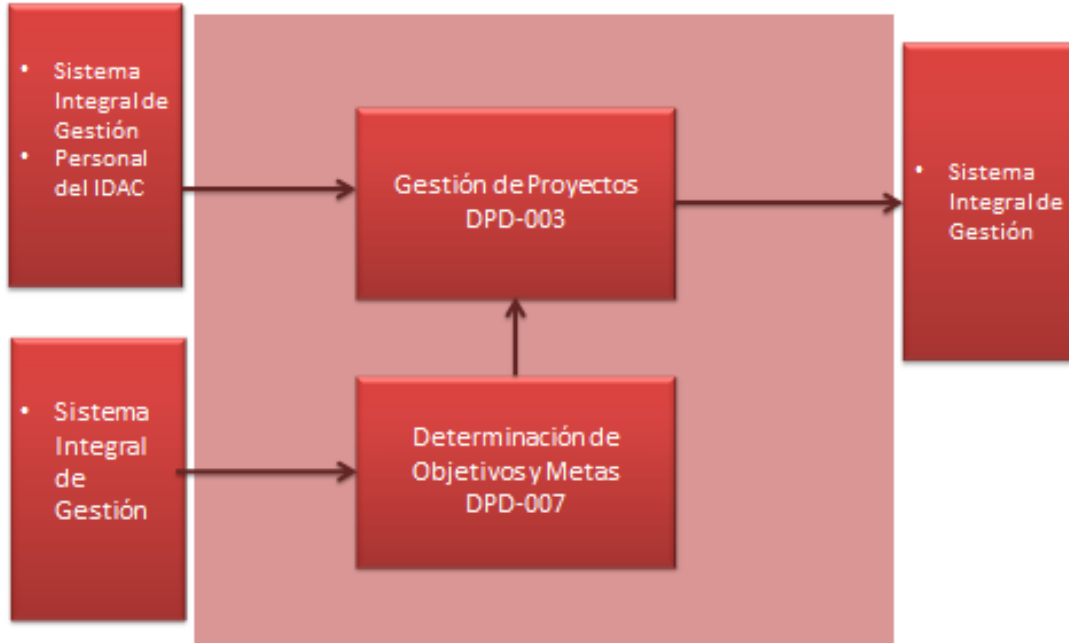
Actualizado: 18/07/2012

## Departamento de Planeamiento Estratégico



Actualizado: 18/07/2012

## Departamento Gestión de Proyecto

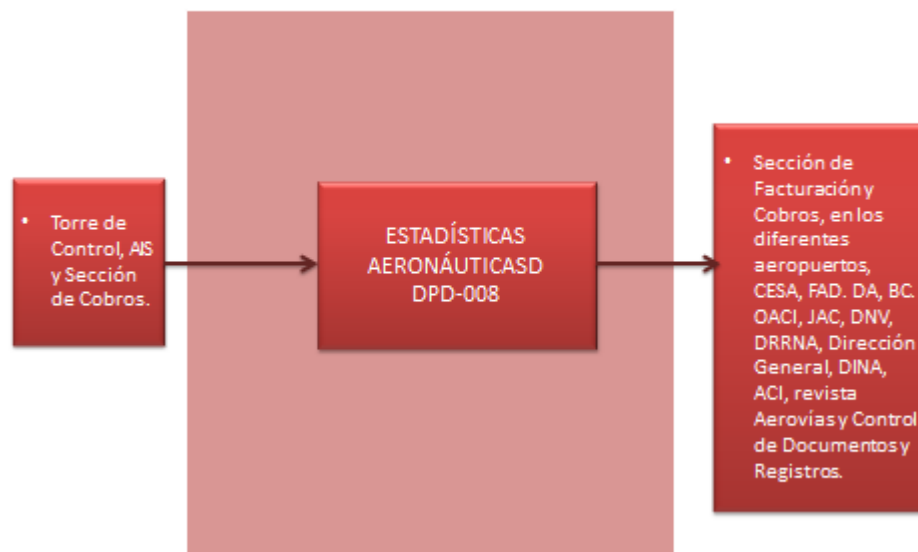


Actualizado: 18/07/2012

## Departamento Gestión Integral



## Departamento de Estadísticas Aeronáuticas



El Sistema Integrado de Gestión del Instituto Dominicano de Aviación Civil está compuesto actualmente por 109 procesos documentados, detallados a continuación:

- **Procesos de Apoyo.**

Un total de 35 procesos, divididos en:

**Dirección Administrativa = 7 Procesos**

ADM-002 Compras y Contrataciones

ADM-003 Recepción y Entrega Equipos y Materiales

ADM-004 Selección y Evaluación de Proveedores

ADM-005 Mantenimiento

ADM-006 Planes de Respuesta en Casos de Emergencia

ADM-007 Solicitud Asignación, Mantenimiento y Reparación de Vehículos

ADM-008 Gestión de Seguridad Interna

**Dirección Comunicaciones y Relaciones Públicas = 2 Procesos**

DCRP- 001 Imagen Corporativa y Relaciones Públicas

DCRP-002 Difusión de Información Interna y Externa

**Dirección Fiscalización = 3 Procesos**

DFISC-001 Fiscalización de Compras, Pagos e Ingresos

DFISC-002 Planificación y Ejecución de Auditorías Integrales

## DFISC-003 Valorización y Administración de Riesgos

### **Dirección Recursos Humanos = 5 Procesos**

- DRH - 001 Dotación de Recursos Humanos
- DRH - 002 Gestión del Desempeño
- DRH - 003 Gestión del Desarrollo y la Capacitación
- DRH - 004 Gestión del Clima Organizacional
- DRH - 005 Gestión Administrativa de RRHH
  - o DRH-005-SP-01 Registro, Control e Información
  - o DRH-005-SP-02 Beneficios y Relaciones Laborales
  - o DRH-005-SP-03 Registro y Control de Visitantes

### **Dirección Financiera = 5 Procesos**

- DF-001 Facturación y Cobros
- DF-002 Formulación Presupuestaria
- DF-003 Análisis y Ejecución Presupuestaria
- DF-004 Contabilidad
- DF-005 Tesorería

### **Dirección Legal = 4 Procesos**

- DL-001 Sanciones
- DL-002 Resoluciones
- DL-003 Litigios
- DL-004 Contratos Administrativos

### **Dirección Tecnología de la Información = 3 Procesos**

- DTI-DAIT-001 Administración Infraestructura Tecnológica
- DTI-DID-001 Solicitud Información Electrónica y Desarrollo y Mejora de Sistemas
- DTI-DST-001 Soporte Técnico a usuarios

### **Dirección Transparencia y Atención Ciudadana = 4 Procesos**

- TAC-002 Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención
- TAC-003 Gestión de Servicios Operativos
- TAC-004 Evaluación y Elaboración de Informes de Satisfacción de Clientes
- TAC-005 Elaboración de Informes de Gestión de Atención al Cliente

### **APO = 1 Proceso**

- APO-001 Comunicación Interna

### **Gestión de Acuerdos Interinstitucionales = 1 Proceso**

- AI-001 Acuerdos Interinstitucionales

- **Procesos Operacionales.**

Un total de 47 procesos, divididos en:

### **Dirección Navegación Aérea = 13 Procesos**

DINA-CNS-001	Mantenimiento y Soporte de los Equipos de Navegación y Vigilancia
DINA-CNS-002	Asignación y Administración de la gama de Frecuencias aeronáuticas
DINA-SMS-002	Verificación de Competencia de Controladores de Tránsito Aéreo
DINA-SMS-001	Investigación de Incidentes
DINA-ATM-SAR-001	Coordinación Búsqueda y Salvamento
DINA-ATM-STA-01	Servicios de Tránsito Aéreo
DINA-ATM-FIS-001	Procesamiento de Data FIS
DINA-AIM-001	Publicaciones Aeronáuticas
DINA-AIM-002	Cartografía Aeronáutica
DINA-AIM-003	Elaboración y Emisión de NOTAM
DINA-DSR-001	Soporte a Sistemas Informáticos de Navegación Aérea
DINA-SMS-003	Garantía de la Calidad AIM
DINA-ATM-ASM-001	Planificación del Espacio Aéreo

### **Dirección Normas de Vuelo = 21 Procesos**

DNV-OPS-001	Certificación de Líneas Aéreas
DNV-OPS-002	Emisión de Otros Certificados
DNV-OPS-003	Vigilancia de Operaciones
DNV-OPS-004	Autorización
DNV-AIR-001	Certificación de Aeronaves
DNV-AIR-002	Certificado de Tipo
DNV-AIR-003	Certificado para Exportación
DNV-AIR-004	certificado de Organización
DNV-AIR-005	Reemplazo y Renovación
DNV-AIR-006	Reparación y Alteración Mayor
DNV-AIR-007	Vigilancia de Aeronavegabilidad
DNV-DLA-001	Evaluación Teórica y/o Practica
DNV-DLA-002	Emisión de Licencias Aeronáuticas
DNV-DLA-003	Renovación y/o Reemplazo de Licencias y/o Certificados
DNV-DLA-004	Evaluación Competencia Lingüística
DNV-DLA-005	Emisión y Renovación de Certificados Médicos, de Designación y de Autorización
DNV-DLA-006	vigilancia Continua a Proveedores de Servicios Médicos
DNV-CGSO-001	Auditoria SMS
DNV-CGSO-002	Seguimiento SMS
DNV-CGSO-003	Aceptación SMS
DNV-VIG-004	Resoluciones de Casos de Seguridad

### **Dirección Vigilancia de la Seguridad Operacional = 7 Procesos**

DVSO-001	Control de la Seguridad Operacional
DVSO-002	Gestión de Cartas de Estado
DVSO-AD-002	Inspecciones de Aeródromos
DVSO-AD-003	Aprobación Construcción y Operación Aeródromos y Helipuertos
DVSO-AD-004	Aprobación de Antenas y Construcciones Especialmente Altas
DVSO-AD-VAP-001	Emisión de Permisos de Conducir en el Área de Movimiento
DVSO-AD-VA-002	Vigilancia

### **Dirección Reglamentación y Registro Nacional de Aeronáutico = 5 Procesos**

DRRNA-001	Revisión, Elaboración y Actualización de Reglamentos
-----------	--

DRRNA-002 Inscripciones de Instrumentos Legales  
DRRNA-003 Registro Nacional de Aeronaves  
DRRNA-004 Revisión y aprobación aspecto Legal Certificación de Operadores  
DRRNA-005 Gestión de Permiso de Circulación Nacional

### **Gestión del Programa Estatal de Seguridad Operacional (SSP) = 1 Proceso**

SSP-SAAI- 001 Seguimiento Informes sobre Accidentes e Incidentes de Aviación Civil

### **Procesos Control y Mejora.**

Un total de 27 procesos, divididos en:

#### **Dirección Planificación y Desarrollo = 19 Procesos**

DEA-002 Elaboración de Informes Estadísticas Aeronáuticas  
DPD-001 Identificación de Necesidades y Lineamientos Estratégicos  
DPD-002 Valorización de Productos Estratégicos  
DPD-003 Gestión de Proyectos  
DPD-004 Seguimiento Estratégico  
DPD-005 Gestión de RS  
DPD-006 Gestión de Riesgos

- DPD-006-001 Reportes de Seguridad
- DPD-006-002 Gestión Ambiental
- DPD-006-003 Gestión de Riesgo SSO
- DPD-006-004 Gestión del Riesgo de Seg. de la Inf
- DPD-006-005 Gestión de Seguridad de la Información
- DPD-006-006 Invest. de Accidentes Inc. y Eventos Ins
- DPD-006-007 Valoración y Administración de Riesgos
- DPD-006-008 Reportes De Incidentes Y Eventos De Seguridad De La Información
- DPD-006-010 Mantenimiento de Inventario de Activos, Clasificación y Etiquetado de Información

DPD-007 Det. Objetivos y metas  
DPD-008 Estadísticas Aeronáuticas  
DPD-009 Elaboración de Informes Estadísticas Aeronáuticas  
DPD-010 Elaboración y Seguimiento del Plan Anual de Compras

#### **SIG = 8 Procesos**

SIG-001 Control Documentos y Registros  
SIG-003 Acciones Correctivas y Preventivas  
SIG-005 Control producto y-o Servicio No Conforme  
SIG-006 Revisión por la Dirección  
SIG-008 Control de Equipos de Seguimiento y Medición  
SIG-009 Evaluación de Satisfacción de Grupos de Interés  
SIG-011 Identificación y Evaluación del Cumplimiento Legal  
SIG-012 Gestión Integral

**Además brinda a sus clientes externos en total 59 servicios los cuales se detallan a continuación:**

**DINA = 5 servicios**  
**DNV = 25 servicios**  
**DRRNA = 21 servicios**  
**DVSO = 7 servicios**  
**DL= 1 servicio**

<b>SERVICIOS OFRECIDOS POR LAS DIFERENTES DIRECCIONES</b>		
<b>SERVICIO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>DIRECCION</b>
<b>Asignación de Frecuencias de la Gama Aeronáutica</b>	Proveer a los operadores aéreos una Frecuencia de comunicación específica, de las disponibles en la Gama Aeronáutica.	<b>Dirección de Navegación Aérea</b>
<b>Servicios de Notificación y Aviso Previo al Vuelo</b>	Proveer a los Operadores Aéreos y Zonas Servidas de las Dependencias de los Servicios de Tránsito Aéreo Nacional e Internacional, la gestión, las asesorías, los boletines, la mensajería y los datos ATS confiables y oportunos, para la realización segura y efectiva del mismo.	
<b>Publicación de Información Aeronáutica, (AIP)</b>	Elaborar y distribuir de forma precisa y adecuada los elementos de la Documentación Integrada de Información Aeronáutica.	
<b>Gestión de NOTAM</b>	Elaborar, emitir y controlar de forma precisa y oportuna todas las notificaciones a los pilotos, relevantes para la Navegación Aérea, en la Región de Vuelo Santo Domingo.	
<b>GESTION DE ALERTA SAR</b>	Coordinar Oportunamente las Operaciones de Búsqueda y Salvamento Aeronáuticas, que sean reportadas en la Región de Vuelo Santo Domingo.	
		<b>Total: 5</b>

<b>Solicitud Certificado de Aeronavegabilidad Estándar y Especial</b>	Garantizar que las aeronaves cumplan con su TC y su mantenimiento aceptado y asegurarse de la correcta emisión de los certificados para exportación. Además de cerciorarse del aviso a las autoridades de los estados de diseño y fabricación, y al fabricante.	<b>Dirección de Normas de Vuelo</b>
<b>Solicitud Permiso para Vuelo Especial</b>	Asegurar la correcta emisión de un Permiso de Vuelo Especial o de Circulación Nacional para Aeronaves Extranjeras.	
<b>Solicitud de Homologación/Re homologación Acústica</b>	Garantizar que las aeronaves cumplan con los niveles de ruido autorizados y asegurarse de la correcta emisión de los Certificados de Homologación Acústica.	<b>Dirección de Normas de Vuelo</b>
<b>Solicitud de Aceptación Certificado Tipo</b>	Asegurarse que las aeronaves, motores y hélices están conformes con un Certificado de Tipo emitido por una autoridad reconocida, para estos fines, por la República Dominicana.	
<b>Solicitud de Licencias de Estación Radiotelefónica</b>	Emitir una Licencia de Estación Radiotelefónica para una aeronave.	
<b>Solicitud Certificado de Aeronavegabilidad para Exportación</b>	Garantizar que las aeronaves cumplan con su TC y su mantenimiento aceptado y asegurarse de la correcta emisión de los certificados para exportación. Además de cerciorarse del aviso a las autoridades de los estados de diseño y fabricación, y al fabricante.	
<b>Certificado Taller de Mantenimiento Aeronáutico RAD 145</b>	Emitir certificados, aceptaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con las regulaciones y normativas vigentes.	
<b>Certificación Escuela de Técnico de Mantenimiento Aeronáutico RAD 147</b>	Emitir certificados, aceptaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con las regulaciones y normativas vigentes.	
<b>Reemplazo y Renovación de Documentos de</b>	Emitir un reemplazo y/o renovación a fin de que se	

<b>Aeronavegabilidad</b>	realicen de acuerdo a los requisitos definidos.	
<b>Solicitud de aprobación de Reparaciones y Alteraciones Mayores</b>	Emitir Certificados, Autorizaciones, Aceptaciones y Permisos para aeronaves cumpliendo los requisitos establecidos y en forma oportuna.	
<b>Certificado de Operador Aéreo RAD 121</b>	Emitir certificados, aceptaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con las regulaciones y normativas vigentes.	<b>Dirección de Normas de Vuelo</b>
<b>Certificado de Operador Aéreo RAD 135</b>	Emitir certificados, aceptaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con las regulaciones y normativas vigentes.	
<b>Emisión Certificado de Trabajos Aéreos RAD 137</b>	Emitir certificados, aceptaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con las regulaciones y normativas vigentes.	
<b>Emisión de EsOps para operadores aéreos extranjeros y transportistas extranjeros operando aeronaves de Registro Nacional RAD 129</b>	Emitir certificados de operadores aéreos y especificaciones de operaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con la normativa legal aplicable.	
<b>Enmienda de las EsOps, Trabajos Aéreos</b>	Emitir certificados y especificaciones de operaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con la normativa legal aplicable.	
<b>Enmienda EsOps para Operadores Aéreos (AOC)</b>	Emitir certificados de operadores aéreos y especificaciones de operaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con la normativa legal aplicable.	
<b>Certificación Escuela de Formación de Pilotos RAD 141</b>	Emitir certificados, aceptaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con las regulaciones y normativas vigentes.	

<b>Certificación Centro de Entrenamiento RAD 142</b>	Emitir certificados, aceptaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con las regulaciones y normativas vigentes.	<b>Dirección de Normas de Vuelo</b>
<b>Solicitud de Autorizaciones de Shows Aéreos; Paracaidismo; Parasailing (paracaídas tirados por botes); Globos Fijos y no Tripulados; Aeromodelismo; Chichiguas (Cometas), RVSM y ETOPS.</b>	Emitir certificados, aceptaciones a las organizaciones garantizando que cumplan con las regulaciones y normativas vigentes.	
<b>Solicitud de Otorgamiento de Licencia y/o Certificado de Estudiante Piloto y/o Técnico de Mantenimiento Aeronave</b>	Autorizar Shows Aéreo; Paracaidismo; Parasailing (paracaídas tirados por botes); Globos Fijos y no Tripulados; Aeromodelismo; Chichiguas (Cometas), RVSM y ETOPS.	
<b>Convalidación, Conversión de Licencia, Autorización de Permiso Especial para el Piloto y Habilitación Adicional Obtenida en el Extranjero.</b>	Asegurar que las licencias y los certificados que entrega la DNV a las personas, cumplan con las regulaciones y normativas vigentes y son entregados en forma oportuna	
<b>Emisión de Certificado Médico del Personal Aeronáutico</b>	Asegurar que las licencias y los certificados que entrega la DNV a las personas, cumplan con las regulaciones y normativas vigentes y son entregados en forma oportuna	
<b>Emisión de Reemplazo de Certificado Médico del Personal Aeronáutico</b>	Emitir y renovar los certificados médicos del personal aeronáutico del IDAC, los certificados de designación de los Médicos Examinadores y los certificados de autorización de los laboratorios, siguiendo los lineamientos establecidos por esta Institución para lograr mantener la seguridad aérea.	
<b>Licencia y/o Certificado para Instructor de Vuelo Autorizado (IVA)</b>	Emitir un reemplazo y renovación a fin de que se realicen de acuerdo a los requisitos definidos en la institución.	

<b>Licencia y/o Certificado para Autorización de Inspección (AI)</b>	Emitir un reemplazo y renovación a fin de que se realicen de acuerdo a los requisitos definidos en la institución.	<b>Total : 25</b>
<b>Emisión o enmienda de un reglamento aeronáutico dominicano (RAD)</b>	Dar oportunidad al usuario d que proponga la creación o modificación de un reglamento aeronáutico dominicano.	<b>Dirección Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves</b>
<b>Exención</b>	Eximir del cumplimiento de un acápite de una regulación al solicitante, siempre que esta no involucre la seguridad operacional.	
<b>Aprobación del contrato de arrendamiento de aeronave</b>	Verificar que en el aspecto legal el usuario cumpla con los requisitos exigidos por la ley y reglamento aplicable, para poder aprobar los contratos aeronáuticos.	
<b>Aprobación contrato de fletamento de aeronaves</b>	Verificar que en el aspecto legal el usuario cumpla con los requisitos exigidos por la ley y reglamento aplicable, para poder aprobar o rescindir los contratos aeronáuticos.	
<b>Declaración de pérdida de aeronave</b>	Verificar que en el aspecto legal el usuario cumpla con los requisitos exigidos por la ley y reglamento aplicable	
<b>Declaración de abandono de una aeronave</b>	Verificar que en el aspecto legal el usuario cumpla con los requisitos exigidos por la ley y reglamento aplicable	
<b>Expedición de matrícula dominicana (HI) de aeronaves</b>	Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la ley no. 491-06 y el RAD 47	

<b>Expedición de matrícula provisional de aeronaves.</b>	Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la ley no. 491-06 y el RAD 47	
<b>Expedición de matrícula provisional-temporal de aeronaves.</b>	Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la ley no. 491-06 y el	
<b>Expedición de matrícula especial de aeronaves</b>	Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la ley no. 491-06 y el RAD 47	
<b>Solicitud para reservar números de matrículas</b>	Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la ley no. 491-06 y el RAD 47	
<b>Solicitud para reservar números de matrículas</b>	Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la ley no. 491-06 y el RAD 47	
<b>Inscripción del contrato de traspaso de propiedad de aeronaves</b>	Inscribir los instrumentos jurídicos que afecten a las aeronaves de matrícula dominicana (hi) en el registro nacional de aeronaves, siguiendo los lineamientos establecidos por la ley no. 491-06 y el RAD 47	
<b>Expedición de duplicados de matrícula de aeronaves (hi) por pérdida o destrucción</b>	Emitir los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la ley no. 491-06 y el RAD 47	
<b>Inscripción de constitución de hipoteca sobre aeronaves</b>	Inscribir los instrumentos jurídicos que afecten a las aeronaves de matrícula dominicana (hi) en el registro nacional de aeronaves, siguiendo los lineamientos establecidos por la ley no. 491-06 y el RAD 47	

<b>Inscripción de privilegios y embargos sobre aeronaves.</b>	Inscribir los instrumentos jurídicos que afecten a las aeronaves de matrícula dominicana (hi) en el registro nacional de aeronaves, siguiendo los lineamientos establecidos por la Ley no. 491-06 y el RAD 47	<b>Dirección Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves</b>
<b>Inscripción de póliza de seguros de aeronave</b>	Dar legalidad a las pólizas de aeronaves necesarias para la operación de las mismas mediante la inscripción de dichas pólizas en el registro nacional de aeronaves	
<b>Cancelación del registro de una aeronave</b>	Cancelar los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la ley no. 491-06 y el RAD 47	
<b>Traspaso de propiedad de aeronaves</b>	Cancelar los certificados de matrícula de las aeronaves siguiendo los lineamientos establecidos por la ley no. 491-06 y el RAD 47	
<b>Inscripción de medidas conservatorias o preventivas sobre aeronaves</b>	Dar legalidad a las medidas conservatorias de aeronaves que se emitan para aeronaves inscribiendo en medidas conservatorias o preventivas de aeronaves	
<b>Inscripción de contratos de arrendamiento, fletamento e intercambio de aeronaves</b>	Inscribir los instrumentos jurídicos que afecten a las aeronaves de matrícula dominicana (hi) en el registro nacional de aeronaves, siguiendo los lineamientos establecidos por la ley no. 491-06 y el RAD 47	
		Total: 21

<p><b>Aprobación de antenas y edificaciones especialmente altas</b></p>	<p>Aprobar dentro de un plazo establecido la instalación de antenas, parque eólico y las construcciones especialmente altas, de manera que no se constituyan en obstáculos para la seguridad de la navegación aérea en el espacio aéreo de la Republica Dominicana.</p>	<p><b>Dirección de Vigilancia de la Seguridad Operacional</b></p>
<p><b>Permiso para conducir en área de movimiento</b></p>	<p>Dotar de permisos de conducir a todo el personal operativo que labora en los aeropuertos del país y que por la naturaleza de sus funciones deba acceder conduciendo al área de movimiento</p>	
<p><b>Aprobación de construcción de aeródromos y aeropuertos</b></p>	<p>Evaluar la viabilidad tomando en cuenta que cumpla con la reglamentación establecida para el diseño de operación de nuevos proyectos de aeródromos realizando un estudio técnico de todas las partes tanto aeronáuticas como públicas del proyecto.</p>	
<p><b>Aprobación de operación de aeródromos o aeropuerto</b></p>	<p>Verificar que el aeródromo haya sido construido con la reglamentación nacional y de acuerdo a los planos presentados</p>	
<p><b>Aprobación de construcción de helipuertos</b></p>	<p>Evaluar la viabilidad tomando en cuenta que cumpla con la reglamentación establecida para el diseño de operación de nuevos proyectos de helipuertos realizando un estudio técnico de todas las partes tanto aeronáuticas como públicas del proyecto.</p>	
<p><b>Aprobación de operación de helipuerto</b></p>	<p>Verificar que el helipuerto haya sido construido con la reglamentación nacional y de acuerdo a los planos presentados</p>	

Evaluación de nuevos proyectos en aeropuertos internacionales, pistas y aeródromos domésticos	Estudiar las propuestas presentadas por los operadores de aeródromos de manera que cumplan con la reglamentación nacional y la seguridad operacional.	TOTAL: 07
		Total: 1
Reconsideración sobre sanciones	Dar respuesta a los usuarios que requieren que se les reconsidere las sanciones impuestas dentro del marco de la Ley No. 491-06 y el RAD 20.	

**4.2.3 Control de los documentos.** Los documentos requeridos por el Sistema son controlados mediante el **Procedimiento SIG - 001 Control de Documentos y Registros**.

Este procedimiento define los controles para:

- a. aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- b. revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- c. asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
- d. asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;
- e. asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- f. asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución; y
- g. prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

**4.2.4 Control de los registros.** El IDAC establece los registros necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos del Sistema así como de la operación eficaz de este. Los registros se controlan de acuerdo al **Procedimiento SIG – 001 Control de Documentos y Registros**, el cual establece que los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables, incluyendo los controles para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros del Sistema.

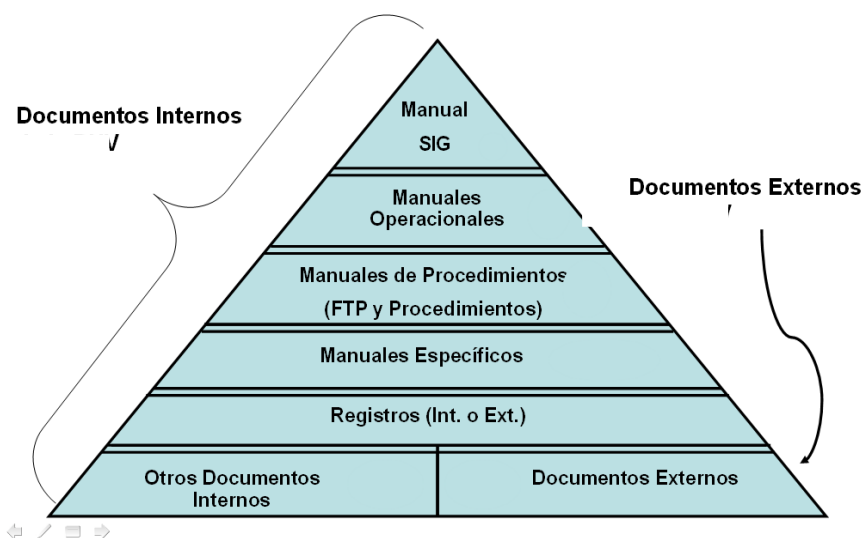
El IDAC cuenta con un Servidor en el cual se encuentran los archivos digitales de todos los procedimientos, formatos y registros de corresponder. Este servidor está sujeto a respaldos de acuerdo al Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Actualmente se gestionan de forma paralela en el SIAGA los documentos del SIG, en fase de validación, hasta tanto se emigren por completo todos los documentos al mismo.

Las copias de seguridad de la institución se almacenarán en cintas magnéticas, un medio extraíble y seguro. Las mismas serán reemplazadas conforme a las recomendaciones del fabricante, a fin de garantizar la disponibilidad de los datos e información.

El Procedimiento de Respaldo de Información SIG-PR-003, contenido en el Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), establece la retención, el esquema de rotación y la restauración de las copias de seguridad de la institución.

#### 4.2.5 Estructura Documental.

La estructura documental del SIG es la siguiente:



### Listado de Procedimientos por Requisito de la Norma ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007, ISO 27001:2009, ISO 26000-2010

#### 4. Sistema Integrado de Gestión de Calidad

**Requisito 4.1 Requisitos Generales** (todos los procedimientos del Sistema)

#### Requisito 4.2 Requisitos de la Documentación

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
SIG - 001	Control de Documentos y Registros	SIG

#### 5. Responsabilidad de la Dirección, Planeación y Gestión del Riesgo

**Requisito 5.1 Compromiso de la Dirección**

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
SIG - 006	Revisión por la Dirección	SIG

**Requisito 5.2 Enfoque a las Partes Interesadas**

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
APO - 001	Comunicación Interna	APO
DCRP-002	Difusión de Información Interna y Externa	DCRP

**Requisito 5.3 Política Integral de Gestión**

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
APO - 001	Comunicación Interna	APO
DCRP-002	Difusión de Información Interna y Externa	DCRP

**Requisito 5.4 Planificación**

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
SIG - 011	Identificación y Evaluación del Cumplimiento Legal	SIG
DRH - 004	Gestión del Clima Organizacional	DRH
DPD-007	Determinación de Objetivos y Metas	APO
DPD 006-002	Gestión Ambiental	DPD
DPD 006-003	Gestión de Riesgos SSO	DPD
DPD-001	Identificación de necesidades y Lineamientos Estratégicos	DPD
DPD-002	Valorización de Productos Estratégicos	DPD
DPD-003	Gestión de Proyectos	DPD
DPD-004	Seguimiento Estratégico	DPD

**Requisito 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación**

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
APO - 001	Comunicación Interna	APO
DCRP-002	Difusión de Información Interna y Externa	DCRP

**Requisito 5.6 Revisión por la Dirección**

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
SIG - 006	Revisión por la Dirección	SIG

6.

**Gestión de los Recursos****Requisito 6.1 Provisión de Recursos**

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
DPD-006-001	Reportes de Seguridad	DPD
DPD 006-002	Gestión Ambiental	DPD
DPD 006-003	Gestión de Riesgos SSO	DPD
DPD-006-004	Gestión del Riesgo de la Seguridad de la Información	DPD
DPD-006-006	Investigación de Accidentes Incidentes y Eventos Inseguros	DPD
DPD-006-007	Valoración y Administración del Riesgo	DPD
DPD-006-008	Reportes De Incidentes Y Eventos De Seguridad De La Información	DPD
DPD-006-009	Tratamiento De Incidentes y Eventos de Seguridad de La Información	DPD
ADM - 006	Planes de Respuesta en Casos de Emergencia	DA
SIG - 003	Acciones Correctivas y Preventivas	SIG
DPD-006-006	Investigación de Accidentes, Incidentes y Acciones Inseguras	DPD
DF - 001	Facturación y Cobros	DF
DF-002	Formulación Presupuestaria	DF
DF-003	Ejecución Presupuestaria	DF
DPD-003	Gestión de Proyectos	DPD
DPD - 007	Determinación de Objetivos y Metas	DPD

**Requisito 6.2 Recursos Humanos**

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
SIG - 006	Revisión por la Dirección	SIG

DRH - 001	Dotación de Recursos Humanos	DRH
DRH - 002	Gestión de la Evaluación del Desempeño	DRH
DRH - 003	Gestión del Desarrollo y la Capacitación	DRH
APO - 001	Comunicación Interna	APO
DCRP-002	Difusión de Información Interna y Externa	DCRP
DRH 005-001	Registro y Control de Información	DRH

### Requisito 6.3 Infraestructura

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
SIG - 006	Revisión por la Dirección	SIG
ADM - 003	Recepción y Entrega Equipos y Materiales	DMA
ADM - 005	Mantenimiento	DMA
ADM - 007	Solicitud de Asignación, Mantenimiento y Reparación de Vehículos	DMA
DINA-CNS-001	Soporte Informática a los equipos de Navegación Aérea	DTI
DTI-DID-001	Solicitud Información Electrónica y Desarrollo y Mejora de Sistemas	DTI
DTI-DST-001	Soporte Técnico a usuarios	DTI
DTI-DAIT-001	Administración Infraestructura Tecnológica	DTI

### Requisito 6.4 Ambiente de Trabajo

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
DRH - 004	Evaluación del Clima Organizacional	DRH
DRH - 005-2	Beneficios y Relaciones Laborales	DRH
DPD 006-002	Gestión Ambiental	DPD
DPD 006-003	Gestión de Riesgos SSO	DPD

1.

## Gestión y Control Operacional

### Requisito 7.1 Planificación de la Gestión Operacional

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
DPD-006-002	Gestión Ambiental	DPD
DPD-006-003	Gestión del Riesgo SSO	DPD
DFISC-003	Valoración y Administración de Riesgos	DFISC
SIG - 011	Identificación y Evaluación del Cumplimiento Legal	SIG
DRH - 004	Evaluación del Clima Organizacional	DRH
DPD 006-004	Gestión del Riesgo de la Seguridad de la Información	DPD

### Requisito 7.2 Procesos Relacionados con las Partes Interesadas

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
SIG - 011	Identificación y Evaluación del Cumplimiento Legal	SIG
DNV-CGSO-001	Auditoria, SMS	DNV
DNV-CGSO-002	Seguimiento SMS	DNV
DNV-CGSO-003	Aceptación, SMS	
DFIS-003	Valoración y Administración del Riesgo	DFISC
APO - 001	Comunicación Interna	APO
DPD-006-004	Gestión del Riesgo de la Seguridad de la Información	DPD
DCRP-002	Difusión de información Interna y Externa	DCRP
SSP-SAAI-001	Seguimiento Informes sobre Accidentes e Incidentes de Aviación Civil_	SSP
AI-001	Acuerdos Interinstitucionales	APO

**Requisito 7.3 Diseño y Desarrollo**

Código	Procedimiento	Familia de Procesos

Este requisito se encuentra excluido.

**Requisito 7.4 Adquisiciones y Contrataciones**

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
ADM – 004	Selección y Evaluación de Proveedores	ADM
ADM -002	Compras y Contrataciones	ADM
ADM – 003	Recepción y Entrega de Ordenes de Compras	ADM
DRH– 003	Gestión del Desarrollo y la Capacitación	DRH

**Requisito 7.5 Producción y Prestación del Servicio (Realización de las Operaciones)**

Código	Procedimiento:	Familia de Procesos
<b>CERTIFICACIONES</b>		
<b>DNV-OPS-001</b>	Certificación de Líneas Aéreas	DNV
<b>DNV-OPS-002</b>	Emisión de Otros Certificados	DNV
<b>DNV-OPS-004</b>	Autorización	DNV
<b>DNV-AIR-001</b>	Certificación de Aeronaves	DNV
<b>DNV-AIR-002</b>	Certificado de Tipo	DNV
<b>DNV-AIR-003</b>	Certificado para Exportación	DNV
<b>DNV-AIR-004</b>	certificado de Organización	DNV
<b>DNV-AIR-005</b>	Reemplazo y Renovación	DNV
<b>DNV-AIR-006</b>	Reparación y Alteración Mayor	DNV
<b>DNV-DLA-002</b>	Emisión de Licencias Aeronáuticas	DNV
<b>DNV-DLA-003</b>	Renovación y/o Reemplazo de Licencias y/o Certificados	DNV
<b>DNV-DLA-004</b>	Evaluación Competencia Lingüística	DNV
<b>DNV-DLA-005</b>	Emisión y Renovación de Certificados Médicos, de	DINA

	Designación y de Autorización	
<b>DNV-CGSO-003</b>	Aceptación SMS	DINA
<b>DNV-DLA-001</b>	Evaluación Teórica y/o Practica	DNV
<b>DNV-DLA-002</b>	Emisión de Licencias Aeronáuticas	DNV
<b>REGLAMENTACION</b>		
<b>DVSO-002</b>	Gestión de Cartas de Estado	DVSO
<b>DRRNA-002</b>	Inscripciones de Instrumentos Legales	DRRNA
<b>DRRNA</b>	Registro Nacional de Aeronaves	DRRNA
<b>DRRNA-004</b>	Revisión y aprobación aspecto Legal Certificación de Operadores	DRRNA
<b>DRRNA-005</b>	Gestión de Permiso de Circulación Nacional	DRRNA
<b>VIGILANCIA</b>		
<b>DNV-AIR-007</b>	Vigilancia de Aeronavegabilidad	DNV
<b>DNV-OPS-003</b>	Vigilancia de Operaciones	DNV
<b>DL-001</b>	Sanciones	DL
<b>DNV-DLA-006</b>	vigilancia Continua a Proveedores de Servicios Médicos	DNV
<b>DNV-CGSO-001</b>	Auditoria SMS	DNV
<b>DNV-CGSO-002</b>	Seguimiento SMS	DNV
<b>DNV-VIG-004</b>	Resoluciones de Casos de Seguridad	DNV
<b>DVSO-001</b>	Control de la Seguridad Operacional	DVSO
<b>DVSO-AD-002</b>	Inspecciones de Aeródromos	DVSO
<b>DVSO-.AD-004</b>	Aprobación de Antenas y Construcciones Especialmente Altas	DVSO
<b>DVSO-AD-VAP-001</b>	Emisión de Permiso de Conducir en el Área de Movimiento	DVSO
<b>DVSO-AD-VA-002</b>	Vigilancia	DVSO
	Investigación de Incidentes	DINA

<b>DINA-ATM-QC-002</b>		
<b>DINA-SMS-002</b>	Verificación de Competencia de Controladores Aéreos	DINA
<b>DINA-SMS-003</b>	Garantía de la Calidad AIM	DINA
<b>SERVICIOS DE NAVEGACION AEREA</b>		
<b>DINA-ATM-STA-01</b>	Servicios de Tránsito Aéreo.	DINA
<b>DINA-AIM-001</b>	Publicaciones Aeronáuticas	DINA
<b>DINA-AIM-002</b>	Cartografía	DINA
<b>DINA-AIM-003</b>	Elaboración y Emisión NOTAM	DINA
<b>DINA-ATM-FIS-001</b>	Procesamiento de Data	DINA
<b>DINA-ATM-SAR-001</b>	Coordinación Búsqueda y Salvamento	DINA
<b>DINA-CNS-001</b>	Mantenimiento Soporte Equipo Navegación y Vigilancia	DINA
<b>DINA-CNS-002</b>	Asignación y Administración gama frecuencia	DINA
<b>DINA-DSR-001</b>	Soporte a Sistemas Informáticos de Navegación Aérea	DINA
<b>Gestión del Programa Estatal de Seguridad Operacional (SSP)</b>		
<b>SSP-SAAI- 001</b>	Seguimiento Informes sobre Accidentes e Incidentes de Aviación Civil	SSP

### Requisito 7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y Medición

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
SIG - 008	Control de Equipos de Seguimiento y Medición	SIG

2.

### Control de Gestión y Mejora

**Requisito 8.1 Generalidades** (todos los procedimientos de medición, análisis y mejora)

## Requisito 8.2 Seguimiento y Medición

### 8.2.1 Satisfacción de las Partes Interesadas

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
SIG - 009	Evaluación Satisfacción de los Grupos Interés	SIG

### 8.2.2 Auditorías Internas

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
DFISC-002	Programación y Ejecución de Auditorías Integrales	DFISC

### 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
SIG - 003	Acciones Correctivas y Preventivas	SIG
SIG - 011	Identificación y evaluación del cumplimiento legal	SIG

## Requisito 8.3 Control de Producto no Conforme

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
SIG - 005	Control de Producto No Conforme	SIG
SIG - 003	Acciones Correctivas y Preventivas	SIG

## Requisito 8.4 Análisis de Datos

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
SIG - 006	Revisión por la Dirección	SIG
APO - 001	Comunicación	APO

## Requisito 8.5 Mejora

Código	Procedimiento	Familia de Procesos
SIG - 003	Acciones Correctivas y Preventivas	SIG

**El listado de dueños de procesos y el Cuadro de Autoridad y Responsabilidad por proceso están localizados en la carpeta de Mapa de Procesos, Listado de DP, Autoridad y Responsabilidad del SIG-IDAC.**

## **CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN, PLANEACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO.**

Se entiende por Alta Dirección al responsable del desarrollo, implantación y control del Sistema. Esta responsabilidad corresponde al **Director General**, quien debe establecer la orientación, tomar decisiones, asignar recursos y controlar el Sistema para su funcionamiento eficaz y eficiente.

### **5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

El liderazgo visible, el compromiso y la activa participación de la Alta Dirección en las actividades de Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos son requisitos indispensables del Sistema.

La Alta Dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema, así como con la mejora continua de su eficacia y eficiencia, comunicando a la Organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos de las partes interesadas, como los legales y reglamentarios.

#### **La Alta Dirección:**

- a. establece la política de Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos;
- b. monitorea para su constante adecuación;
- c. asegura que se establecen y cumplen los objetivos derivados de dicha política;
- d. establece los métodos, criterios e indicadores para evaluar el desempeño del Sistema;
- e. crea un ambiente de trabajo que motive el involucramiento y el desarrollo del personal;
- f. lleva a cabo las revisiones por la Dirección; y
- g. asegura la disponibilidad de recursos y estructura para el correcto funcionamiento del Sistema.

El Director General, para cumplir con su labor de vigilancia continua, así como el aseguramiento del cumplimiento de la planificación y asignación de recursos, sigue el **Procedimiento SIG - 006 Revisión por la Dirección**.

### **5.2 ENFOQUE A LAS PARTES INTERESADAS**

La Alta Dirección se asegura de que los requisitos de las partes interesadas (clientes externos, clientes internos, autoridades, personal, y la sociedad en general) se determinan

para fijar los requisitos del Sistema y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente y las partes interesadas (véanse Capítulo 7.2.1 y 8.2.1).

La comunicación al interior de la Organización de estos requisitos se realiza de acuerdo a los **Procedimientos APO - 001 Comunicación Interna y del Proceso DCRP-002 Difusión de Información Interna y Extrema**.

### 5.3 Política Integral de Gestión

La Alta Dirección se asegura de que la política integral de gestión:

- a. sea adecuada al propósito de la Organización;
- b. incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema;
- c. proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de gestión;
- d. sea comunicada y entendida dentro de la Organización;
- e. sea revisada para su continua adecuación; y
- f. cuenta con un proceso que promueva y permita su difusión y control.

La comunicación de la Política Integral de Gestión se realiza mediante los procedimientos **APO - 001 Comunicación Interna, y DCRP-002 Difusión de Información Interna y Externa**.

Para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) basado en la Norma ISO 27001:2009 se ha contemplado, además de la presente política, una directriz general, la cual es una herramienta esencial para el cumplimiento de la misión del IDAC dentro del contexto de la seguridad de la información.

### 5.4 Planificación

**5.4.1 Objetivos del Sistema.** La Alta Dirección se asegura de que los objetivos Integrales de Gestión del Sistema, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos del resultado de la gestión operacional (véase 7.1 a), se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la Organización. Los objetivos son medibles y coherentes con la política establecida.

El área de Planificación y Desarrollo se encarga de establecer y revisar en la Institución las Definiciones Estratégicas (misión, objetivos estratégicos -bienes y servicios- y clientes /usuarios/beneficiarios), de acuerdo a la legislación vigente aplicable, a las prioridades gubernamentales y presupuestarias, a la opinión del equipo directivo y sus funcionarios, y a

las percepciones de sus cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s. A partir de dichas revisiones se generan planes de acción congruentes con el SIG.

Los procesos que se encargan tanto del establecimiento como de la revisión de las definiciones estratégicas dentro del marco del SIG son los siguientes:

**DPD-001 Identificación de Necesidades y Lineamientos Estratégicos**

**DPD-002 Valorización de Productos Estratégicos**

**DPD-004 Seguimiento Estratégico**

## **POLITICA INSTITUCIONAL DEL IDAC**

Para el cumplimiento de nuestra misión, en el IDAC entendemos que son primordiales la competencia de nuestro personal, la calidad del servicio al cliente, el desempeño ambiental, la seguridad y salud ocupacional, y seguridad de la información de nuestras actividades. De esta forma, velamos por el interés nacional comprometiéndonos con:

- El cumplimiento con los requisitos legales, regulatorios y contractuales aplicables.
- La gestión efectiva de la Reglamentación, Certificación y Vigilancia de la actividad aeronáutica, así como la provisión eficaz de los Servicios de Navegación Aérea.
- La prevención de los accidentes, las lesiones y las enfermedades profesionales y la contaminación.
- El uso responsable de los recursos naturales y sus derivados.
- El mejoramiento continuo de nuestros procesos, con énfasis en la calidad, seguridad y salud ocupacional, seguridad de la información, y el desempeño ambiental.
- El desarrollo de nuestras actividades en el marco de la responsabilidad social.
- La protección de los activos de información críticos frente a amenazas internas o externas, deliberadas o accidentales, humanas o naturales, con el fin de asegurar adecuados niveles de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- El fomento al fortalecimiento de una cultura de Gestión/administración de los riesgos en el ámbito institucional, para crear conciencia colectiva sobre los beneficios de su aplicación y de los efectos nocivos de su desconocimiento, así como el control permanente sobre los cambios en los perfiles de riesgo para realizar oportunamente los ajustes pertinentes en los planes de mejoramiento.
- El fomento y desarrollo de la actividad aeronáutica

## OBJETIVOS ESTRATEGICOS

1. Alcanzar y mantener un nivel aceptable del riesgo en la seguridad operacional, respecto de la regulación, certificación y vigilancia.
2. Proveer servicios de navegación aérea de forma segura y eficiente, manteniendo y mejorando el nivel aceptable del riesgo en la seguridad operacional.
3. Fomentar el crecimiento sostenido del sector aeronáutico, regulando, certificando, vigilando y proveyendo servicios de navegación aérea bajo estándares de calidad.

En adición el IDAC cuenta con una Política de Seguridad y Salud Ocupacional, Seguridad de la Información, y la de Medio Ambiente.

### 5.4 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA.

La Alta Dirección se asegura de que la planificación del Sistema se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el punto 4.1, así como de cumplir los objetivos determinados; y de mantener la integridad del Sistema cuando se planifican e implementan cambios en éste. Esta planificación se realiza entendiendo los requisitos del Sistema así como los riesgos asociados. Para ello se aplican los siguientes procedimientos:

- Procedimiento SIG-011 Identificación y Evaluación del Cumplimiento Legal
- Procedimiento DRH-004 Evaluación del Clima Organizacional
- Procedimiento DPD-006-002 Gestión Ambiental
- Procedimiento DPD-006-003 Gestión de Riesgos SSO
- Procedimiento DPD-006-004 Gestión del Riesgo de Seguridad de la Información
- Procedimiento DPD-006-005 Gestión de Seguridad de la Información
- Procedimiento DFISC-003 Valoración y Administración de Riesgos
- Procedimiento PD-006-004 Gestión de Riesgo de Seguridad de la Información

La planificación para cumplir los requisitos establecidos es lograda mediante los procedimientos del Sistema; sin embargo, nuevas actividades o programas de Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos pueden requerir el desarrollo de un plan específico de aseguramiento de calidad.

El área de Planificación y Desarrollo se encarga de establecer y revisar en la Institución las Definiciones Estratégicas (misión, objetivos estratégicos -bienes y servicios- y clientes /usuarios/beneficiarios), de acuerdo a la legislación vigente aplicable, a las prioridades gubernamentales y presupuestarias, a la opinión del equipo directivo y sus funcionarios, y a las percepciones de sus cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s. A partir de dichas revisiones se generan planes de acción a ser gestionados en la institución.

El logro de los objetivos institucionales se realiza a través del desempeño de los procesos que generan los productos estratégicos y los planes de desarrollo a través de la gestión de los proyectos. Los procesos asociados a la planificación son los siguientes:

- DPD-001 Identificación de Necesidades y Lineamientos Estratégicos
- DPD-002 Valorización de Productos Estratégicos
- DPD-003 Gestión de Proyectos
- DPD-004 Seguimiento Estratégico

Y considerando al menos lo siguiente:

- a) Las modificaciones a uno o más aspectos del Sistema Integrado de Gestión.
- b) Incorporación de nuevos indicadores de desempeño.
- c) Eliminación de indicadores de desempeño que ya no muestren un proceso de mejoramiento del desempeño, o no son relevantes para monitorear el desempeño institucional.
- d) Medición de los indicadores de desempeño elaborados e identificados a ser medidos en el año en las etapas anteriores (nuevas y existentes).

La planificación estratégica del IDAC está sustentada en el marco estratégico institucional, entendido y comunicado a todo el personal, el objetivo del mismo es brindar un enfoque basado en la identificación y análisis de los factores externos y confrontarlos con las capacidades internas para la toma de decisiones.

Los procesos de la Dirección de Planificación y Desarrollo están estructurados para dar cumplimiento a la parte programática de toda la gestión del IDAC, tomando como base estructural el Ciclo Deming (planificar, hacer, verificar y actuar).



## 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

**5.5.1 Responsabilidad y autoridad.** La Alta Dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades son comunicadas y conocidas dentro de la Organización, para lo cual ha establecido una estructura organizacional que permite el cumplimiento de los requisitos del Sistema sobre Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos del IDAC.

Para asegurar el cumplimiento de las actividades en el marco de la seguridad de la información se ha establecido el Manual de Roles y Responsabilidades SIG-SGSI03.

La comunicación de la Estructura Organizacional se realiza siguiendo el **Procedimiento APO - 001 Comunicación Interna y DCRP-002 Difusión de Información Interna y Externa.**

**5.5.2 Representante de la Dirección.** La Alta Dirección ha designado a la Directora de Planificación y Desarrollo, como Representante de la Dirección para que, con independencia de otras responsabilidades:

- a. asegura que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema;
- b. informa a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema y de cualquier necesidad de mejora;
- c. asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de las partes interesadas y de la Calidad, Seguridad Operacional, Seguridad de la Información, Entorno y Factores Humanos, en todos los niveles de la Organización;
- d. evalúa el desempeño del Sistema para informar a la Dirección;
- e. mantiene un Sistema de reportes que permite identificar las amenazas y establecer los riesgos en los procesos operativos, generando las defensas necesarias para reducir el impacto negativo de las amenazas;
- f. da seguimiento a las acciones correctivas y preventivas respecto a las no conformidades detectadas en la operación y el Sistema;
- g. provee retroalimentación al Sistema, respecto a los temas de Calidad, Seguridad Operacional, Seguridad de la Información, Entorno y Factores Humanos; e
- h. identifica las necesidades de comunicación y formación del Sistema, basadas en la evaluación del Sistema y el desempeño del personal.

**5.5.3 Comunicación interna.** La Alta Dirección asegura que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la Organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficiencia y eficacia del Sistema. La comunicación que se realice tiene que estar alineada con la política y los objetivos establecidos, así como los riesgos y los aspectos ambientales detectados. El Sistema incluye reuniones, programadas a intervalos planificados, con el personal y un Sistema de sugerencias y reportes de eventos para retroalimentar al personal y Alta Dirección respecto a la Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos.

La Alta Dirección considera el uso de medios de comunicación tales como videos, diarios murales, páginas Web, e-mail, folletos u otros para promover la calidad, seguridad, adecuación y protección del entorno y la buena administración de los factores humanos para incrementar la eficiencia y eficacia de las operaciones.

Para cumplir con este requisito se sigue el **Procedimiento APO - 001 Comunicación Interna y DCRP-002 Difusión de Información Interna y Externa.**

## **5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**5.6.1 Generalidades.** La Alta Dirección, a intervalos planificados, revisa el Sistema para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema, incluyendo la política de Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos y los objetivos relacionados con ésta.

Se mantienen registros de estas revisiones como evidencia objetiva de que éstas fueron realizadas y así como las decisiones y acciones que se adoptaron (véase 4.2.4).

La revisión por la Dirección se cumple siguiendo el **Procedimiento SIG - 006 Revisión por la Dirección**

**5.6.2 Información de entrada para la revisión.** La información de entrada para la revisión por la Dirección incluye:

- a. Resultados de auditorías (Internas y Externas);
- b. Retroalimentación de las partes interesadas;
- c. Acciones derivadas de la gestión del riesgo y del cambio;
- d. Reportes e Investigación de eventos;
- e. Análisis de evaluación de Proveedores
- f. Evaluación de los procesos y conformidad con los resultados de la gestión;
- g. Estado de las acciones correctivas y preventivas;
- h. Resultados de las mediciones de eficacia de los controles de seguridad de la información;
- i. Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas;
- j. Cambios que podrían afectar al Sistema; y
- k. Recomendaciones para la mejora.

**5.6.3 Resultados de la revisión.** Los resultados de la revisión por la Dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a. la mejora de la eficacia y eficiencia del Sistema y sus procesos;
- b. la mejora de los resultados de la gestión operacional en relación con los requisitos de las partes interesadas y el desempeño con respecto a la calidad, seguridad, medio ambiente, factores humanos;
- c. las necesidades de recursos para el buen funcionamiento del Sistema, y
- d. Los resultados de la revisión deben proveer datos e información para ser usados para el mejoramiento del desempeño de los procesos operacionales.
- e. La actualización de la evaluación de riesgos y del plan de tratamiento de riesgos para la seguridad de la información;
- f. La modificación de los procedimientos y controles que afectan la seguridad de la información, según sea necesario, para responder a eventos internos o externos que puedan tener impacto en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
- g. La mejora del método de medición de la eficacia de los controles para la seguridad de la información.

## CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Organización determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a. implementar y mantener el Sistema y mejorar continuamente su eficacia y eficiencia;
- b. aumentar la satisfacción de las partes interesadas, mediante el cumplimiento de sus requisitos; y
- c. mejorar el desempeño del Sistema en cuanto a la calidad, seguridad, medio ambiente y factores humanos.

La provisión de recursos se establece a partir de los requisitos del Sistema, procesos operacionales y requisitos legales y otros: en especial; de los resultados de las revisiones por la Dirección (ver 5.6) y la gestión del Riesgo y del Cambio.

La gestión de recursos es planificada, controlada y mejorada consistentemente a través de los procedimientos establecidos y que conforman el Sistema. Las personas, infraestructura, los activos de información y el entorno son protegidos frente a daños mediante la aplicación del Control Operacional y los **Procedimientos DPD 006-002 Gestión Ambiental y Procedimiento DPD-006-003 Gestión de Riesgos SSO, DFISC-003 Valoración y Administración de Riesgos, Procedimiento DPD 006-004 Gestión de Riesgos de la Seguridad de la Información.**

En caso de que se produzcan emergencias que afecten a los recursos se actúa planificada mente aplicando el **Procedimiento ADM-006 Planes de Respuesta en Casos de Emergencia.**

El personal del IDAC es instruido a reportar cualquier suceso, condición o amenaza a la seguridad de las personas, infraestructura y entorno y activos de la información, aplicando los **Procedimientos DPD-006-001 Reportes de Seguridad y SIG – 003 Acciones Correctivas y Preventivas Y DPD 006-008 Reportes De Incidentes y Eventos de Seguridad de La Información.**

En caso de accidentes, incidentes o eventos inseguros se procede a investigar los sucesos para generar acciones correctivas y preventivas aplicando los **Procedimientos DPD-006-006 Investigación de Accidentes, Incidentes y Acciones Inseguras y DPD-006-009 Tratamiento de Incidentes y Eventos de Seguridad de la Información.**

Para la identificación, evaluación, mitigación, eliminación o prevención, de la ocurrencia de los riesgos que se generan en las actividades de los procesos, utilizamos los Procedimientos **DFISC-003 Valoración y Administración de Riesgos y DPD-006-004 Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información.**

Las facturaciones y recaudaciones de los recursos financieros correspondientes a las Tasas y Derechos Aeronáuticos, y rendición de los reportes de ingresos de acuerdo las normativas o regulaciones vigentes a todas las Instituciones beneficiarias de la misma se realizan de acuerdo al **Procedimiento DF-001 Facturación y Cobros**.

Para asegurar el cumplimiento de la Directriz General de Seguridad de la Información se han establecido directrices específicas, las cuáles se detallan a continuación:

CODIGO	DOMINIO NORMA ISO 27001	IDENTIFICACION
SIGDIR-01	A.5 Política de seguridad	Directriz General de Seguridad de la Información
SIGDIR-02	A.6 Organización de la Seguridad de la información	Directriz de Organización de la Seguridad
SIGDIR-03	A.7 Gestión de Activos	Directriz de Gestión de Activos
SIGDIR-04	A.8 Seguridad ligada a los Recursos Humanos	Directriz de Seguridad de Recursos Humanos
SIGDIR-05	A.9 Seguridad Física y del Ambiente	Directriz de Seguridad Física y del Ambiente
SIGDIR-06	A.10 Gestión de Comunicaciones y Operaciones	Directriz de Gestión de Comunicaciones y Operaciones
SIGDIR-07	A.11 Control de Acceso	Directriz de Control de Acceso
SIGDIR-08	A.12 Adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información	Directriz de Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas
SIGDIR-09	A.13 Gestión de incidentes de seguridad de la información	Directriz de Gestión de Incidentes
SIGDIR-10	A.14 Gestión de la continuidad del negocio	Directriz de Gestión de Continuidad del Negocio
SIGDIR-11	A.15 Cumplimiento	Directriz de Cumplimiento
SIGDIR-12	A.10 Gestión de Comunicaciones y Operaciones	Directriz de Intercambio de Información
SIGDIR-13	A.10 Gestión de Comunicaciones y Operaciones	Directriz de Respaldo Recuperación y Destrucción de la Información
SIGDIR-14	A.10 Gestión de Comunicaciones y Operaciones	Directriz de Uso de Código Móvil
SIGDIR-15	A.11 Control de Acceso	Directriz de Responsabilidad del Usuario
SIGDIR-16	A.11 Control de Acceso	Directriz de Trabajo Remoto
SIGDIR-17	A.11 Control de Acceso	Directriz de Uso de Informática y de Comunicaciones Móviles
SIGDIR-18	A.12 Adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información	Directriz de Uso de Controles Criptográficos

## 6.2 RECURSOS HUMANOS

**6.2.1 Generalidades.** El personal que realice trabajos que afecten al Sistema debe ser competente en cuanto a formación (educación, capacitación y entrenamiento), habilidades y experiencia apropiadas, las cuáles están reflejadas en la Descripción de Cargo correspondiente.

**6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.** La Organización:

- a. determina la competencia (Conocimiento, Habilidades y Actitudes) necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la Calidad, Seguridad, Entorno y los Factores Humanos;

- b. evalúa las competencias y desempeño individual del personal;
- c. proporciona formación y determina otras acciones para satisfacer dichas necesidades;
- d. evalúa la eficacia de las acciones tomadas;
- e. asegura de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos;
- f. mantiene los registros apropiados de la formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4); y
- g. cuenta con procedimientos documentados que describen la metodología para la formación y concientización del personal, así como la metodología para el diseño instruccional para las actividades de formación, cuando estas son diseñadas por la Organización.
- h. Disposición para que el último DP induzca al nuevo Dueño Proceso cuando aplique en el poderamiento del mismo, y en segunda instancia el Coordinador de Gestión.

Para asegurar la competencia del **personal nuevo** se sigue el Procedimiento **DRH - 001 Dotación de Recursos Humanos**. Para la determinación de la Competencia del Personal, el IDAC ha definido el perfil de competencias de todos los cargos que afectan la calidad, seguridad, entorno y factores humanos, en un documento denominado “Manual de Cargos Basados en Competencias”. Dicho documento se controla de acuerdo al Procedimiento **SIG-001 Control de Documentos y Registros**.

Para asegurar la competencia del **personal asignado a los diferentes procesos** y el diseño instruccional se siguen los Procedimientos **DRH - 002 Gestión de la Evaluación del Desempeño**, **DRH - 003 Gestión del Desarrollo y la Capacitación**. Para asegurar la concientización del personal se sigue el **APO - 001 Comunicación Interna y DCRP- 003 Difusión de Información Interna y Externa**. El IDAC mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades, experiencia y compromiso con la confidencialidad según el procedimiento **DRH – 005-001 Registro, Control e Información** (véase 4.2.4). Adicionalmente se realizan capacitaciones internas por parte del Depto. de Gestión Integral/ Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, y Seguridad de la Información, las cuales quedan registradas en listados de asistencias y/o certificados lo cuales son enviados a Recursos Humanos para su almacenamiento y control.

Siendo el IDAC un organismo público de la República Dominicana, el personal está sujeto al Estatuto de Funcionario Público. La Función Pública está especificada en la Ley No. 41-08, así como el desarrollo, evaluación del desempeño y promoción.

Para efectos del reclutamiento y selección se siguen los lineamientos establecidos en el Reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública (Decreto 524-09). Para la selección del personal se realizan pruebas técnicas, médicas y psicométricas.

El IDAC, para efecto de Gestión de su Recurso Humano se somete al proceso Gestión de Recursos Humanos (ver Mapa de procesos de Gestión de Recursos Humanos en la página No. 44).

### **6.3 INFRAESTRUCTURA**

La Organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de la Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos establecidos por las partes interesadas.

Para asegurar los recursos necesarios se sigue el **Procedimiento SIG - 006 Revisión por la Dirección.**

La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados;
- b) equipo para los procesos, (tanto hardware como software); y
- c) servicios de apoyo (tales como transporte o comunicación).

La Gestión de la Infraestructura se realiza de acuerdo a los siguientes Procedimientos de Apoyo de Administración. **ADM – 003 Recepción y Entrega Equipos y Materiales, ADM-005 Mantenimiento, ADM-007 Solicitud Asignación, Mantenimiento y Reparación de Vehículos, y ADM-006 Planes de Respuesta en Casos de Emergencia.** Para el caso del mantenimiento de equipos de informática (hardware) e integridad y mantenimiento de datos y programas de informática (software), la Dirección de Tecnología de la Información del IDAC tiene los procesos para los mismos establecidos en el Manual de Procedimientos del SGSI.

**Los procesos del Departamento de Tecnología de la Información son los siguientes:**

DTI-DAIT-001 Administración Infraestructura Tecnológica  
DTI-DID-001 Solicitud Información Electrónica y Desarrollo y Mejora de Sistemas  
DTI-DST-001 Soporte Técnico a usuarios

### **6.4 AMBIENTE DE TRABAJO**

La Organización determina y gestiona el ambiente y condiciones de trabajo necesarios para cumplir con los objetivos, la eficacia y eficiencia del Sistema, tanto en relación con los aspectos físicos del medio ambiente, como con los aspectos de carácter psicosocial y de organización del trabajo.

Cada proceso operacional descrito en el Capítulo 7 cuenta con procedimientos que garantizan el aseguramiento de los factores humanos, incluyendo el ambiente y condiciones para el buen desarrollo del proceso. Asimismo, se gestiona el clima y la cultura organizacional a partir de su evaluación siguiendo el **Procedimiento DRH-004 Evaluación del Clima Organizacional.**

Para gestionar los beneficios de los colaboradores el IDAC cuenta con el procedimiento **DRH – 005-002 Beneficios y Relaciones Laborales**.

El **IDAC** realiza anualmente mediciones de parámetros ambientales de sus espacios de trabajo. Estos registros controlados **en el proceso DPD 006-002 Gestión Ambiental y DPD 006-003 Gestión de Riesgos SSO**.

## CAPITULO 7. GESTION Y CONTROL OPERACIONAL

### 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN OPERACIONAL

La Organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la correcta operación del IDAC, garantizando el cumplimiento de los requisitos de Calidad, Seguridad, Entorno y los Factores Humanos. Esta planificación es coherente con los requisitos de los otros procesos de la Organización (véase 4. 1).

Durante la planificación de la operación, la Organización determina, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a. los objetivos del Sistema y los requisitos y requerimientos para su correcta operación;
- b. la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para la gestión operacional;
- c. las actividades requeridas de revisión, verificación, validación, seguimiento y control de la gestión operacional, así como los criterios de aceptación; y
- d. los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de la gestión operacional y sus resultados cumplen los requisitos establecidos, en especial en lo relacionado a la Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos (véase 4.2.4).

La planificación de la gestión operacional incluye la identificación de amenazas y de aspectos ambientales que puedan poner en peligro a las personas, propiedad, activos de información y medio ambiente, para lo cual se siguen **los Procedimiento DPD 006-002 Gestión Ambiental y DPD 006-003 Gestión de Riesgos SSO y DPD 006-004 Gestión de Riesgos de la Seguridad de la Información**. Estos permiten identificar los riesgos, peligros y aspectos ambientales significativos con la finalidad de establecer, en caso necesario, controles y metodologías para evitar desviaciones de la Política, Objetivos y Metas en cada uno de los procesos operacionales.

Para procurar la disminución de pérdidas, mediante la mitigación de los riesgos inherentes a los procesos que afectan o puedan afectar los fines institucionales. Utilizamos el Procedimiento **DFISC-003 Valoración y Administración de Riesgos**.

También se sigue el **Procedimiento SIG - 011 Identificación y Evaluación del Cumplimiento Legal** para identificar los requisitos legales y otros que afecten la calidad y seguridad (de personas, infraestructura, medio ambiente, información) de las operaciones con la finalidad de tenerlos en cuenta al planificar la gestión operacional.

La planificación de los procesos operacionales sirve como criterio para mantener estos procesos bajo control (ver 7.5.1).

## **7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS GRUPOS DE INTERES**

### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con la operación.**

En relación con la gestión operacional y los requisitos de la Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos, la Organización ha determinado:

- a. los requisitos especificados por las partes interesadas;
- b. los requisitos legales y reglamentarios, especialmente los relacionados con el resultado de la gestión operacional (el producto); y
- c. cualquier requisito adicional determinado por el IDAC.

Para identificar los requisitos aplicables, así como evaluar su cumplimiento, se sigue el **Procedimiento SIG - 011 Identificación y Evaluación del Cumplimiento Legal**.

En la determinación de los requisitos relacionados con la operación (entendiéndose como operación los procesos de Normas de Vuelo, Vigilancia y Aeródromos, Gestión Legal Técnica y Navegación Aérea) se debe establecer como requisito las protecciones necesarias para lograr mantener el riesgo operacional bajo control.

### **7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el resultado de la gestión operacional.**

La Organización revisa los requisitos relacionados con el resultado de la gestión operacional y el cumplimiento de los requisitos de Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos. Esta revisión se efectúa antes de que la Organización se comprometa a lograr ciertos resultados, por lo cual:

- a. define los requisitos solicitados por las partes interesadas;
- b. resuelve cualquier diferencia que pudiera haber respecto a los mencionados requisitos; y
- c. tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos, de lo contrario debe informar a la parte interesada la imposibilidad de cumplir.

Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando se cambien los requisitos del resultado esperado de la gestión operacional, la Organización se asegurará de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

### **7.2.3 Comunicación con los Grupos de Interés**

La Organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los Grupos de Interés relativas a:

- a. la información sobre el resultado de la gestión operacional y del cumplimiento de los requisitos de Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos;
- b. las consultas relacionadas con las actividades, sugerencias y solicitudes, incluyendo sus modificaciones;
- c. la retroalimentación e intercambio de información con las autoridades competentes, organismos profesionales, organismos representantes de empresas y de la industria aerocomercial y otros grupos de interés; y
- d. los aspectos significativos de seguridad y medio ambiente.

Para ello se aplica el **Procedimiento APO - 001 Comunicación Interna** y el **Procedimiento DCRP-002 Difusión de Información Interna y Externa**.

La Organización decide comunicar externamente sus aspectos ambientales significativos y lo realiza a través de la página [www.idac.gov.do](http://www.idac.gov.do) y cuando corresponda, a través de Revista Aerovías.

## 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

El requisito de Diseño y Desarrollo especificado en la Norma ISO 9001:2008 es una exclusión del Sistema del IDAC, ya que no se realiza diseño de productos. De todas formas, los requisitos atinentes al 7.3 se cumplen como parte del proceso de producción de acuerdo a lo señalado en el numeral 7.5.1 de este Manual.

Se mantiene el numeral para seguir la estructura de la Norma referida y especificar la exclusión.

## 7.4 ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES

**7.4.1 Proceso de adquisiciones y contrataciones.** La Organización se asegura de que los servicios o productos que se adquieren o contratan e impactan en la calidad y seguridad de la gestión operacional, cumplen los requisitos especificados por el IDAC. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al servicio o producto adquirido depende de la relevancia y/o impacto que tenga sobre la gestión de la Calidad, Seguridad, Entorno y los Factores Humanos y sus resultados. Para ello se sigue el **Procedimiento ADM-004 Selección y Evaluación de Proveedores**. Las adquisiciones deben estar acordes a las leyes aplicables a las compras y contrataciones del Estado, esto se realiza a través del Proceso del **Procedimiento ADM-002 Compras y Contrataciones**.

La Organización evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos del IDAC. Mediante el **los Procedimientos ADM-002 Compras y Contrataciones y ADM-004 Selección y Evaluación de Proveedores** se han establecido los criterios para la selección, la

evaluación y la revaluación. De acuerdo a dicho procedimiento se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4). En el caso de los proveedores de formación y desarrollo para el personal del IDAC, estos son evaluados de acuerdo a lo indicado en el procedimiento **DRH-003, Gestión del Desarrollo y la Capacitación**.

El IDAC mantiene control sobre cualquier proceso operacional que sea sub-contratado y que pueda afectar la calidad y la seguridad de las operaciones.

Para el caso de Licitaciones, el IDAC se somete al **Procedimiento ADM-002 Compras y Contrataciones**.

**7.4.2 Información de las adquisiciones y contrataciones.** Esta información describe el producto o servicio a ser adquirido o contratado, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a. requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos;
- b. requisitos para la calificación del personal; y
- c. requisitos del Sistema.

La Organización se asegurará de la adecuación de los requisitos especificados para la adquisición antes de comunicárselos al proveedor. Todo ello siguiendo los Procedimientos **ADM-002 Compras y Contrataciones y ADM-004 Selección y Evaluación de Proveedores**.

**7.4.3 Verificación de los productos o servicios adquiridos o contratados.** La Organización controla, mediante la inspección u otras actividades necesarias, el producto o servicio comprado para verificar que cumple los requisitos especificados y que sea adecuado para los fines previstos, aplicando los **Procedimientos los Procedimientos ADM-002 Compras y Contrataciones y ADM-004 Selección y Evaluación de Proveedores, y ADM-003 Recepción y Entrega Equipos y Materiales**.

## **7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO (REALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES)**

**7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.** La Organización planifica y lleva a cabo los procesos operacionales bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

- a. la disponibilidad de información que describa las características del resultado de los procesos;
- b. la disponibilidad de procedimientos o instrucciones de trabajo, cuando sea necesario;
- c. el uso de equipos o instrumentos apropiados;

- d. la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y control;
- e. la implementación del seguimiento y control; y
- f. la implementación de actividades de liberación, ejecución y posteriores al servicio.

Los procesos operacionales incluyen las defensas definidas para mantener el riesgo operacional y el de los activos de información bajo control (ver 7.1).

A continuación se detallan todos los procesos operacionales que se llevan a cabo como parte del SIG IDAC:

**TABLA 7.0**

PROCESO	ÁREAS	CÓDIGO PROCESO	NOMBRE
<b>NORMAS DE VUELO</b>	<b>DNV</b>	DNV-OPS-001	Certificación de Líneas Aéreas
		DNV-OPS-002	Emisión de Otros Certificados
		DNV-OPS-003	Vigilancia de Operaciones
		DNV-OPS-004	Autorización
		DNV-AIR-001	Certificación de Aeronaves
		DNV-AIR-002	Certificado de Tipo
		DNV-AIR-003	Certificado para Exportación
		DNV-AIR-004	certificado de Organización
		DNV-AIR-005	Reemplazo y Renovación
		DNV-AIR-006	Reparación y Alteración Mayor
		DNV-AIR-007	Vigilancia de Aeronavegabilidad
		DNV-DLA-001	Evaluación Teórica y/o Practica
		DNV-DLA-002	Emisión de Licencias Aeronáuticas
		DNV-DLA-003	Renovación y/o Reemplazo de Licencias y/o Certificados
		DNV-DLA-004	Evaluación Competencia Lingüística
		DNV-DLA-005	Emisión y Renovación de Certificados Médicos, de Designación y de Autorización
		DNV-DLA-006	vigilancia Continua a Proveedores de Servicios Médicos
		DNV-CGSO-001	Auditoria SMS
		DNV-CGSO-002	Seguimiento SMS
		DNV-CGSO-003	Aceptación SMS
DNV-VIG-004	Resoluciones de Casos de Seguridad		

PROCESO	ÁREAS	CÓDIGO PROCESO	NOMBRE
<b>NAVEGACIÓN AÉREA</b>	<b>AIM</b>	DINA-AIMS-001	Publicaciones Aeronáuticas
		DINA-AIM-002	Cartografía Aeronáutica
		DINA-AIM-003	Elaboración y Emisión de

			NOTAM
		DINA-AIS-004	Control de Calidad AIS
	<b>ATM -STA</b>	DINA-ATM-STA-01	Servicios de Tránsito Aéreo
	<b>ATM-FIS</b>	DINA-ATM-FIS-001	Procesamiento de Data FIS
	<b>CNS</b>	DINA-CNS-001	Mantenimiento y Soporte de los Equipos de Navegación y Vigilancia
		DINA-CNS-002	Asignación y Administración de la Gama de Frecuencias Aeronáuticas.
		DINA-DSR-001	Soporte a Sistemas Informáticos de Navegación Aérea
	<b>SAR</b>	DINA-ATM-SAR-001	Coordinación Búsqueda y Salvamento
	<b>DGSO</b>	DINA-SMS-002 Aéreos	Verificación de Competencia de Controladores
		DINA-SMS-003	Garantía de la Calidad AIM
DINA-ATM-QC-002		Inv. de Incidentes	

PROCESO	ÁREAS	CÓDIGO PROCESO	NOMBRE
<b>Vigilancia de la Seguridad Operacional</b>	<b>DVSO</b>	DVSO-AD-002	Inspecciones de Aeródromos
		DVSO-AD-003	Aprobación Construcciones y operación de aeródromos y Helipuertos
		DVSO-AD-VA-001	Emisión de Permiso de Conducir en el Área de Movimiento
		DVSO-002	Gestión de Cartas de Estado
		DVSO-AD 004	Aprobación de Antenas
		DVSO-AD-VA-002	Vigilancia
		DVSO-001	Control de la Seguridad Operacional

PROCESO	ÁREAS	CÓDIGO PROCESO	NOMBRE
<b>Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves</b>	<b>DRRNA</b>	DRRNA - 001	Revisión, Elaboración y Actualización de Reglamentos y Manuales Técnicos.
		DRRNA-002	Inscripciones de Instrumentos Legales
		DRRNA - 003	Registro Nacional de Aeronaves

		DRRNA - 004	Revisión y Aprobación del Aspecto Legal de la Certificación del Operador Aéreo
		DRRNA-006	Gestión de Permiso de Circulación Nacional

PROCESO	ÁREAS	CÓDIGO PROCESO	NOMBRE
DIRECCIÓN LEGAL	GESTIÓN LEGAL	DL - 002	Sanciones

PROCESO	ÁREAS	CÓDIGO PROCESO	NOMBRE
Coordinados SSP	SSP	SSP-SAAI- 001	Seguimiento Informes sobre Accidentes e Incidentes de Aviación Civil_

### 7.5.2 Validación de los procesos operacionales.

El IDAC valida el proceso de Control de Tránsito Aéreo. Esta validación se realiza asegurando la competencia del **personal asignado a este proceso** por medio de los Procedimientos **DRH -002 Gestión de la Evaluación de Desempeño y DRH - 003 a Gestión del Desarrollo y la Capacitación**, este último procedimiento incluye una metodología para capacitar al personal en la gestión de factores humanos y gestión del riesgo y del cambio. Para asegurar la concientización del personal se sigue el **APO - 001 Comunicación Interna y DCRP-002 Difusión de Información Interna y Externa**.

**7.5.3 Identificación y trazabilidad.** La Organización identifica todas las actividades y elementos que forman parte del Sistema y lleva los registros correspondientes a través del Sistema Informático y expedientes físicos de la trazabilidad de sus productos (Certificados, Licencias, Autorizaciones, Permisos, Informes, Reportes, Cartas y Comunicaciones).

**7.5.4 Propiedad de los grupos de interés.** La Organización cuida, identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad de los grupos de interés mientras están bajo el control del IDAC o están siendo utilizados por la misma. Cualquier bien que se pierda, deteriore o que, de algún otro modo, se considere inadecuado para su uso es **registrado** (véase 4.2.4) y comunicado a la Organización y propietario.

**NOTA - La propiedad de los grupos interesados incluye la propiedad intelectual, tales como Manuales de los Operadores, de Centros de Mantenimiento y de Escuelas.**

### 7.5.5 Preservación del producto.

Los productos tangibles utilizados en la gestión operacional del IDAC, así como los utilizados en las actividades de formación: libros, manuales, archivos digitales, presentaciones, videos, programas computacionales, etc. son protegidos, preservados y almacenados de manera tal que permita mantener su integridad y eficacia. Cada área operativa identifica dichos productos y mantiene un control de la integridad de ellos.

Los productos correspondientes a Certificados, Licencias, Autorizaciones, Permisos, Informes, Reportes, Cartas y Comunicaciones, son controlados de acuerdo a lo especificado en el Procedimiento **SIG -001 Control de Documentos y Registros**.

## **7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN**

La Organización determina el seguimiento y medición a realizar, y los instrumentos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de conformidad con los resultados de los procesos operacionales con los requisitos determinados (ver 7.2.1).

La Organización ha establecido los controles pertinentes en los procesos operativos para determinar el cumplimiento de las características de calidad y seguridad. Cuando se utilizan dispositivos de seguimiento y medición para controlar dichas características se procede a su control utilizando el procedimiento **SIG - 008 Control de los Equipos de Seguimiento y Medición**.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, los equipos de medición se:

- a. calibran o verifican a intervalos especificados o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones se registra la base utilizada para la calibración o verificación;
- b. ajustan o reajustan según sea necesario;
- c. identifican para poder determinar el estado de calibración;
- d. protegen contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición; y
- e. protegen contra los daños y el deterioro durante la manipulación, mantenimiento y almacenamiento.

Además, la Organización evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La Organización toma las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Se mantienen registros de los resultados de la calibración y la verificación de los instrumentos de seguimiento y medición (Ver 4.2.4), incluidos los software de simulación.

Se debe confirmar la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto se llevará a cabo antes de iniciar su utilización y podrá confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

El IDAC vela porque los instrumentos utilizados en las mediciones, evaluaciones y seguimiento sirven para evaluar efectivamente lo que pretenden evaluar.

Esta cláusula se aplica básicamente a equipos técnicos (hardware y software) que son usados para determinar que el producto satisface los requerimientos especificados.

## CAPITULO 8. CONTROL DE GESTIÓN Y MEJORA

### 8.1 GENERALIDADES

La Organización ha planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- h. demostrar la conformidad del resultado de la gestión operacional y cumplimiento de los requisitos de Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos;
- i. asegurarse de la conformidad del Sistema; y
- j. mejorar continuamente su eficacia y eficiencia.

Esto comprende además la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.

### 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

**8.2.1 Satisfacción de las partes interesadas.** Como una de las medidas del desempeño del Sistema, la Organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de las partes interesadas con respecto al Sistema y la gestión operacional. Esto se realiza siguiendo el **Procedimiento SIG -009 Evaluación de Satisfacción de Grupos de Interés.**

**8.2.2 Auditoría interna.** La Organización lleva a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema:

- a. está conforme con las disposiciones planificadas (véase 7. 1), y con los requisitos del Sistema; y
- b. se ha implementado y se mantiene de manera eficaz y eficiente.

La selección de auditores, así como la planificación, programación, criterios, alcance, frecuencia y metodología de auditorías internas se realiza siguiendo el **Procedimiento DFISC-002 Programación y Ejecución de Auditorías Integrales.** Se planifica el programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. En la selección de los auditores y la realización de las auditorías la Organización asegura la

objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no auditan su propio trabajo.

El Procedimiento **DFISC-002 Programación y Ejecución de Auditorías Integrales**, establece las responsabilidades y los requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar los resultados y para mantener los registros (véase 4.2.4).

La Dirección responsable del Área que está siendo auditada se asegurará de que se tomen acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

Todo el proceso de auditoría interna se realiza siguiendo las recomendaciones y requisitos de la Norma ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 ,OHSAS 18001:1999 e ISO 27001:2009, así como lo expuesto en la Norma ISO 19011:2011.

**NOTA - Véase la norma ISO 19011:2011 a modo de orientación.**

### **8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.**

La Organización aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del Sistema. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se planifican actividades de corrección, cuando sea aplicable, y acciones correctivas, siguiendo el **Procedimiento SIG - 003 Acciones Correctivas y Preventivas**, para asegurar la conformidad de los resultados de la gestión operacional y del cumplimiento de los requisitos de la Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos en la Organización (Aseguramiento de Calidad de la Gestión Operacional).

Durante la gestión operacional se garantiza el cumplimiento de los requisitos legales en especial los relacionados con el medio ambiente; para ello se aplica el **Procedimiento SIG - 011 Identificación y Evaluación del Cumplimiento Legal**.

**8.2.4 Seguimiento y medición de los resultados de la gestión operacional.** La Organización mide y da seguimiento a las características de los resultados de la gestión operacional y al cumplimiento de los requisitos de Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos para verificar que se cumplen los requisitos de dicha gestión y del Sistema. Esto se realiza en las etapas apropiadas de los **procesos operacionales** de acuerdo con las disposiciones planificadas, siguiendo los procedimientos operacionales establecidos (**véase 7.1 y 7.5.1**).

## **8.3 CONTROL PRODUCTO NO CONFORME**

La Organización se asegura de que los resultados de la gestión operacional que no estén conforme con los requisitos, se identifiquen y controlen para prevenir su ocurrencia. Los controles, las responsabilidades y las autoridades relacionadas con el tratamiento del Producto No Conforme están definidos en el Procedimiento **SIG - 005 Control de Producto o Servicio No Conforme**.

La Organización trata los Productos No Conformes detectados mediante una o más de las siguientes maneras:

- a. tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b. autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente;  
y
- c. tomando acciones para impedir su aplicación o uso originalmente previsto.

Se mantienen registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Una deficiencia que aparece durante un proceso de revisión, verificación o validación y que es corregida antes de concluido el proceso de producción o uso previsto no debe ser considerada como producto no conforme.

Cuando se corrige una no conformidad, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Una vez controlada la no conformidad y conocida la naturaleza de la no conformidad se aplica el **Procedimiento SIG - 003 Acciones Correctivas y Preventivas** para generar acciones que eviten su reaparición en el futuro.

## 8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Mediante la aplicación de los procedimientos de planificación, control y mejora, la Organización obtiene datos relevantes sobre la operación del Sistema y su desempeño. Estos datos son analizados por la Dirección, por el Representante de la Dirección y por los Dueños del Proceso para demostrar la idoneidad, la eficacia y eficiencia del Sistema y evaluar las oportunidades de mejora (**Procedimiento SIG-006 Revisión por la Dirección**).

El análisis de datos proporciona información sobre:

- a. la satisfacción de las partes interesadas (véase 8.2.1);
- b. la conformidad con los requisitos del Sistema (véase 7.2.1);
- c. las características y tendencias de los procesos y sus resultados, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas; y
- d. los proveedores.

El análisis de datos ayuda a determinar la causa raíz de los problemas existentes o potenciales y, por lo tanto, guiar las decisiones acerca de las acciones correctivas y preventivas necesarias para el mejoramiento.

La información y datos de todas las áreas de la Organización y que impactan en la calidad y seguridad de la gestión se analizan para evaluar eficazmente el desempeño global de la Organización y en especial del Sistema, comunicándose a los miembros de la Organización

para generar un aprendizaje organizacional. Para ello se aplica el **Procedimiento APO - 001 Comunicación Interna y DCRP-002 Difusión de Información Interna y Externa.**

## 8.5 MEJORA

**8.5.1 Mejora continua.** La Organización mejora continuamente la eficacia y eficiencia del Sistema, mediante el uso y evaluación de la Política de Calidad, Seguridad, Entorno y Factores Humanos, los objetivos derivados de ella, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección.

**8.5.2 Acción correctiva.** La Organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades, accidentes, incidentes y eventos inseguros con el objetivo de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas detectados.

El **Procedimiento SIG - 003 Acciones Correctivas y Preventivas** define los requisitos para:

- a. revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de las partes interesadas);
- b. determinar las causas de las no conformidades;
- c. evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que el producto no conforme, las no conformidades, accidentes, incidentes y eventos inseguros no vuelvan a ocurrir;
- d. determinar e implementar las acciones necesarias;
- e. registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4); y
- f. revisar las acciones correctivas tomadas.

**8.5.3 Acción preventiva.** La Organización determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales y amenazas al Sistema, y prevenir su efecto negativo, así como condiciones que generen un riesgo no tolerable a los procesos operacionales y al Sistema. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

El Procedimiento **SIG- 003 Acciones Correctivas y Preventivas** define los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
- b) evaluar la necesidad de prevenir la ocurrencia de no conformidades;
- c) determinar e implementar las acciones necesarias;
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4); y
- e) revisar las acciones preventivas tomadas.

## CAPITULO 9. CONTROL DE REGISTROS

En la presente sección se realiza el Control de Registros, correspondiente a aquellos que se desprenden directamente del presente Manual y no de un Procedimiento.

Identificación	Clasificación de la Información	Responsable	Almacenamiento			Disposición
			Retención / Recuperación	Medio de Soporte	Lugar y Responsable	
Registro Propiedad del Cliente	Uso Público/ interno o confidencial	Encargado Depto.	2 años	Papel y/o Digital	Oficina Encargado y/o Servidor	Back up DTI / Archivo Inactivo