

Glosario de Términos y Abreviaturas

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

Aeronave: Es toda máquina que puede sustentarse en la atmósfera por reacciones del aire, que no sean las reacciones de éste contra la superficie de la tierra.

Aeródromo: Un área definida de tierra o agua, que comprende todas las instalaciones, edificaciones y equipos, destinada total o parcialmente a la llegada, salida y movimiento en superficie de aeronaves.

Aeropuerto: Todo aeródromo de uso público designado por el Poder Ejecutivo como puerto de entrada o salida para el tráfico aéreo internacional, donde se llevan a cabo los trámites de aduana, migración, salud pública, reglamentación veterinaria y fitozoosanitaria y otros requerimientos.

Área de control: Espacio aéreo controlado que se extiende hacia arriba desde un límite especificado sobre el terreno.

Aviación civil: La operación de cualquier aeronave civil con el propósito de realizar operaciones.

Carta Compromiso: Es un tipo de carta laboral o comercial en el que la persona que la escribe se compromete a realizar diversos actos y mediante su firma lo hace constar sin necesidad de una forma notarial.

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

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.

Certificado de Operador Aéreo (AOC): El certificado emitido por el Director General del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) que autoriza a un operador aéreo nacional a realizar determinadas operaciones de transporte aéreo comercial.

Competencia: Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

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 ellos.

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

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

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

Factor clave de éxito: Los factores claves de éxito son los elementos que le permiten a la institución alcanzar los objetivos que se ha trazado y la distinguen de otros organismos.

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.

Federal Aviation Administration: es la entidad gubernamental responsable de la regulación de todos los aspectos de la aviación civil en los Estados Unidos.

FIREWALL: Parte de un sistema o una red que está diseñada para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas.

Grupo de Intereses: Son aquellos individuos o grupos que influyen en el proceso o son influenciados por él. Por ejemplo: CESAC, JAC.

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".

Indicador de Gestión: Herramienta que se utiliza para medir la eficacia de los objetivos del Proceso.

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.

Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC): Ente público autónomo creado en virtud de la Ley de Aviación Civil de la República Dominicana a cargo de la supervisión y control de la Aviación Civil.

Junta de Aviación Civil (JAC): El organismo asesor del Poder Ejecutivo en lo relativo a la política del transporte aéreo nacional, así

como regulador y ejecutor de los aspectos económicos de dicho transporte.

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

Manual SIG: Documento que incluye la estructura completa del SIG, en cuanto al alcance del sistema, políticas de calidad, SSO y Medio Ambiente, relación de los Procesos y directrices generales

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 de medio ambiente de la organización.

METRO ETHERNET: Arquitectura tecnológica destinada a suministrar servicios de conectividad MAN/WAN

Norma ISO 9001:2008: Sistema de Gestión de Calidad.

Norma ISO 14001:2004: Sistema de Gestión Ambiental

Norma OHSAS 18001:2007: Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

Norma ISO 27001-2009: Sistema de Gestión de Seguridad de Información

Norma ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social.

NOTAM: Aviso tramitado por telecomunicaciones que contiene información relativa al establecimiento, condición o modificación de cualquier instalación aeronáutica, servicio, procedimiento o peligro cuyo conocimiento oportuno es esencial para el personal encargado de las operaciones de vuelo.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivo Estratégico: Propósito o meta que una organización proyecta cumplir en un

período de cinco años o de tres años como mínimo.

Operador: La persona, organización o empresa comprometida o que ofrece comprometerse con la operación de la aeronave en uso privado o comercial, de nacionales o de extranjeros, directa o indirectamente.

Operador Aéreo: Cualquier organización nacional dedicada o comprometida en el transporte aéreo comercial interno o internacional, de manera directa o indirecta, o mediante arrendamiento o cualquier otro arreglo.

Percepción del cliente: Es toda información procedente del cliente y los estímulos que se captan por los sentidos más aquellos aspectos que influyen en la forma de percibir las características de los productos y/o servicios que recibe en base a lo que se genera un concepto sobre la totalidad de lo recibido. La percepción de un cliente depende de la calidad y seguridad del servicio que adquiere, de la atención personalizada, de la limpieza y orden de la organización, entre otros factores.

Plan de Vuelo: es el formulario donde se notifica a los Servicios de Tránsito Aéreo, la intención del piloto de realizar una operación aérea, y se dan todos los detalles de la misma, para ser usada en la provisión del Servicio de Control de Tránsito Aéreo.

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

Producto y/o Servicio No Conforme: Producto y/o servicio que no cumple con al menos un requisito definido en el SIG.

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

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

Responsabilidad Social: responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente

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.

SIGLAS (abreviaturas)

- **AAC:** Autoridad de Aviación Civil.
- **ACC:** Centro de Control de Área.
- **AFICORE:** “*Application Financial Core*” (Núcleo de Aplicaciones Financieras).
- **ASCA:** Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas.
- **AIM:** Gestión de Información Aeronáutica.
- **AIP:** Publicación de Información Aeronáutica.
- **AILA:** Aeropuerto Internacional de las Américas.
- **APP:** Aproximación.
- **CAPGEFI:** Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal.
- **CGR:** Contraloría General de la República.
- **DVSO:** Dirección de Vigilancia de la Seguridad Operacional.
- **DNV:** Dirección de Normas de Vuelos.
- **DTI:** Dirección de Tecnología de la Información.
- **DPD:** Dirección de Planificación y Desarrollo.
- **DRRNA:** Dirección de Reglamentación y Registro Nacional de Aeronaves.
- **DTAC:** Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana.
- **DINA:** Dirección de Navegación Aérea.
- **DL:** Dirección Legal.
- **DRP:** Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
- **EVA:** Entorno Virtual de Aprendizaje.
- **FAA:** Administración Federal de Aviación.
- **FAD:** Fuerza Aérea Dominicana.
- **FIR:** Región de Información de Vuelo.
- **FPL:** Plan de Vuelo Presentado.
- **FTP:** Ficha Técnica de Proceso.
- **IDAC:** Instituto Dominicano de Aviación Civil.
- **ISO:** Organización Internacional de Normalización.
- **IPS:** Sistema de Prevención de Intrusos.
- **MAN:** Red De Área Metropolitana.
- **MA:** Medio Ambiental.
- **MAP:** Ministerio de Administración Pública.
- **MET:** Meteorología.
- **NOBACI:** Normas Básicas de Control Interno.
- **NOTAM:** Notice to Air man.
- **OACI:** Organización de Aviación Civil Internacional.
- **ONBASE:** Software de Gestión de Contenido Empresarial.
- **OHSAS:** Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional.
- **PIB:** Boletín de Información Previa al Vuelo.
- **RAD:** Reglamentos Aeronáuticos Dominicanos.

- **RS** Responsabilidad Social
- **SAR:** Servicio de Búsqueda y Salvamento.
- **SIAGA:** Sistema Integral Automatizado de Gestión Aeronáutica.
- **SSP:** Programa de Seguridad Operacional del Estado.
- **SAN:** Red de Área de Almacenamiento.
- **SARPS:** Normas y Métodos Recomendados por la (OACI)
- **SMS:** Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional.
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión.
- **SSO:** Salud y Seguridad Ocupacional.
- **TWR:** Torre de Control
- **VPN:** Red Privada Virtual.
- **WAN:** Red de Área Amplia.