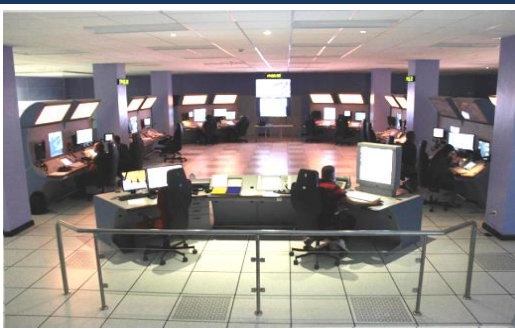


Premio Iberoamericano de la Calidad Excelencia en la Gestión 2018



Instituto Dominicano de Aviación Civil
Ave. México Esq. 30 de Marzo
Santo Domingo, D.N. República Dominicana
Fecha de solicitud: 1 de abril de 2018

GLOSARIO

- **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.
- **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.
- **GI:** Grupos de Interés.
- **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.
- **OACI:** Organización de Aviación Civil Internacional.
- **OE:** Objetivo Estratégico.
- **ONBASE:** Software de Gestión de Contenido Empresarial.
- **OHSAS:** Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional.
- **PE:** Plan Estratégico.
- **PEI:** Plan Estratégico Institucional.
- **RAD:** Reglamentos Aeronáuticos Dominicanos.
- **RR.HH.** Recursos Humanos
- **RS:** Responsabilidad Social
- **RD:** Real Decreto
- **RD:** República Dominicana
- **SIAGA:** Sistema Integral Automatizado de Gestión Aeronáutica.
- **SSP:** Programa de Seguridad Operacional del Estado.
- **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.
- **VPN:** Red Privada Virtual.

PRESENTACIÓN



SISMAP
SISTEMA DE MONITOREO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
DESARROLLO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA EN TÉRMINOS DE EFICACIA Y CALIDAD

93%

NOBACI
NORMAS BÁSICAS DE CONTROL INTERNO

98.5%

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

GRAN PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD 2016

IDAC
Instituto Dominicano de Aviación Civil
"Garantía de la Seguridad Operacional"

CAPACITACIÓN CENTRO REGIONAL DE EXCELENCIA

TRAINAIR PLUS
REGIONAL CENTER OF EXCELLENCE

92%
CUMPLIMIENTO, TRANSPARENCIA Y DESARROLLO INTEGRAL

MEDIO AMBIENTE

CERTIFICACIONES ISO/OHSAS

SGS 2015, 2016, 2017

DIGEIG

EN EL NIVEL INFORMACIONAL (I)
EL DINÁMICO INFORMACIONAL (II)
RESPOSTA POSITIVA AL ÍNDICE DE ESTABILIZACIÓN

100%
EVALUACIÓN TRANSPARENCIA

REFERENTE DE CUMPLIMIENTO

ESTÁNDARES DE LA OACI

90.69%

IMPLEMENTACIÓN (Estatus IN)	LEGISLACIÓN	LICENCIAS	AFERENCIAMIENTO	INVESTIGACIÓN	ASESORAMIENTO
86.35%	100%	79.13%	98.05%	92.63%	87.2%

Implementación (Estatus IN) 0 100 200 300 400 500 600 700 800 900 1000

Proyecto Global ▲ República Dominicana

Gobierno Electrónico

OPTIC 96.66%

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

GOBIERNO ELECTRONICO	GOBIERNO ELECTRONICO	GOBIERNO ELECTRONICO	GOBIERNO ELECTRONICO	GOBIERNO ELECTRONICO
NORTIC A2 2013	NORTIC A3 2014	NORTIC A4 2014	NORTIC E1 2014	NORTIC A5 2014

Datos de contacto.

Instituto Dominicano de Aviación Civil.

Av. México, Esq. 30 de Marzo
Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.
Teléfono: 809) 274-4322, FAX: (809) 687-8616.
Web Site: www.idac.gov.do; RNC No. 430044857.



Base Legal. Ley No. 491-06 de Aviación Civil, del 28 de diciembre de 2006, y su Ley de modificación, No. 67-13, de fecha 3 de abril 2013, así como el Reglamento Aeronáutico Dominicano (RAD) emitido para la aplicación de la misma, basados en las Normas y Métodos Recomendados (SARPs) de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), consignados en el Convenio de Chicago y sus Anexos.

Naturaleza de la Organización. El IDAC es un ente público **descentralizado, especializado y técnico**, con personalidad jurídica, patrimonio propio, poder de reglamentación, de decisión y autoridad, para implementar su organización interna. Representa la Autoridad de Aviación Civil de la República Dominicana ante la organización que rige la aviación civil internacional (OACI).

Misión. *Regular, certificar, vigilar y proveer servicios de navegación aérea para la actividad aeronáutica en la República Dominicana, promoviendo el desarrollo sostenible de la aviación civil y asegurando la seguridad operacional.*

Visión. *Mantener el liderazgo regional como gestor de la seguridad operacional, basado en modelos de alta eficiencia y desarrollo sostenible para mejorar la calidad y competitividad de la infraestructura y servicios de transporte aéreo en la República Dominicana.*

Valores. Profesionalidad: Comprometido, con capacidades demostradas, competente en su trabajo. Lo hace con calidad, equidad y ética; **Integridad:** Comprende un conjunto de valores morales y éticos como la honradez, honestidad, respeto por sí mismo y los demás, control emocional, lealtad, pulcritud, congruencia y firmeza en sus acciones. Es alguien confiable e incorruptible; **Transparencia:** Es el mecanismo mediante el cual se garantiza el cumplimiento de la accesibilidad de la información sincera, clara, objetiva y correspondiente a la realidad de cara a las partes interesadas previniendo los actos de corrupción; **Disciplina:** Se rige responsablemente por las normas y estatutos y su constancia genera un resultado que cumple con las expectativas de las partes interesadas; **Enfoque al cliente:** Concepto de trabajo en equipo que compete a toda la organización sobre la forma de atender a todas las partes interesadas. Para ello requiere una actitud de apertura y adaptabilidad que permita permear la gestión del cambio cultural en torno al servicio; **Lealtad y compromiso institucional:** Sentimiento de pertenencia, celo, respeto, fidelidad a los principios y compromisos adquiridos con la institución.

Perfil de la Organización. El IDAC es la organización del Estado que tiene como función fiscalizar la actividad aeronáutica en todo el territorio nacional y brindar los servicios de navegación aérea en la FIR de la República Dominicana.

Para lograrlo, se basa en los **siguientes factores claves:** Provisión de servicios de navegación aérea; Gestión de la seguridad operacional, regulando, certificando y vigilando, basados en las disposiciones de la OACI; Recursos tecnológicos adecuados; Recurso Humano capacitado y desarrollado; Disponibilidad y uso eficiente de los recursos financieros; Actualización y cumplimiento de la normativa; Dotar al país de un medio de acceso aéreo seguro, eficiente y confiable; Excelencia en el servicio al usuario.

Los servicios que brinda la institución están dirigidos a los **siguientes Clientes:** Personal Aeronáutico (pilotos, despachadores, azafatas y controladores aéreos); Operadores y Concesionarios de Aeropuertos; Operadores Aéreos y de trabajos aéreos; Escuelas y Talleres aeronáuticos; Propietarios de Aeronaves tripuladas y no tripuladas (Drones); Industria Aeronáutica en general; Personas en general (ciudadanos).

Por su naturaleza única, no tiene competencia en el ámbito nacional, interactuando con autoridades homólogas en otros países. Opera bajo el esquema de multilocalidad: una sede principal, donde reside el despacho del Director General, el Edificio Sede de Navegación Aérea (que alberga las áreas técnicas), la ASCA y las oficinas técnicas/administrativas localizadas en cada aeropuerto internacional del país.

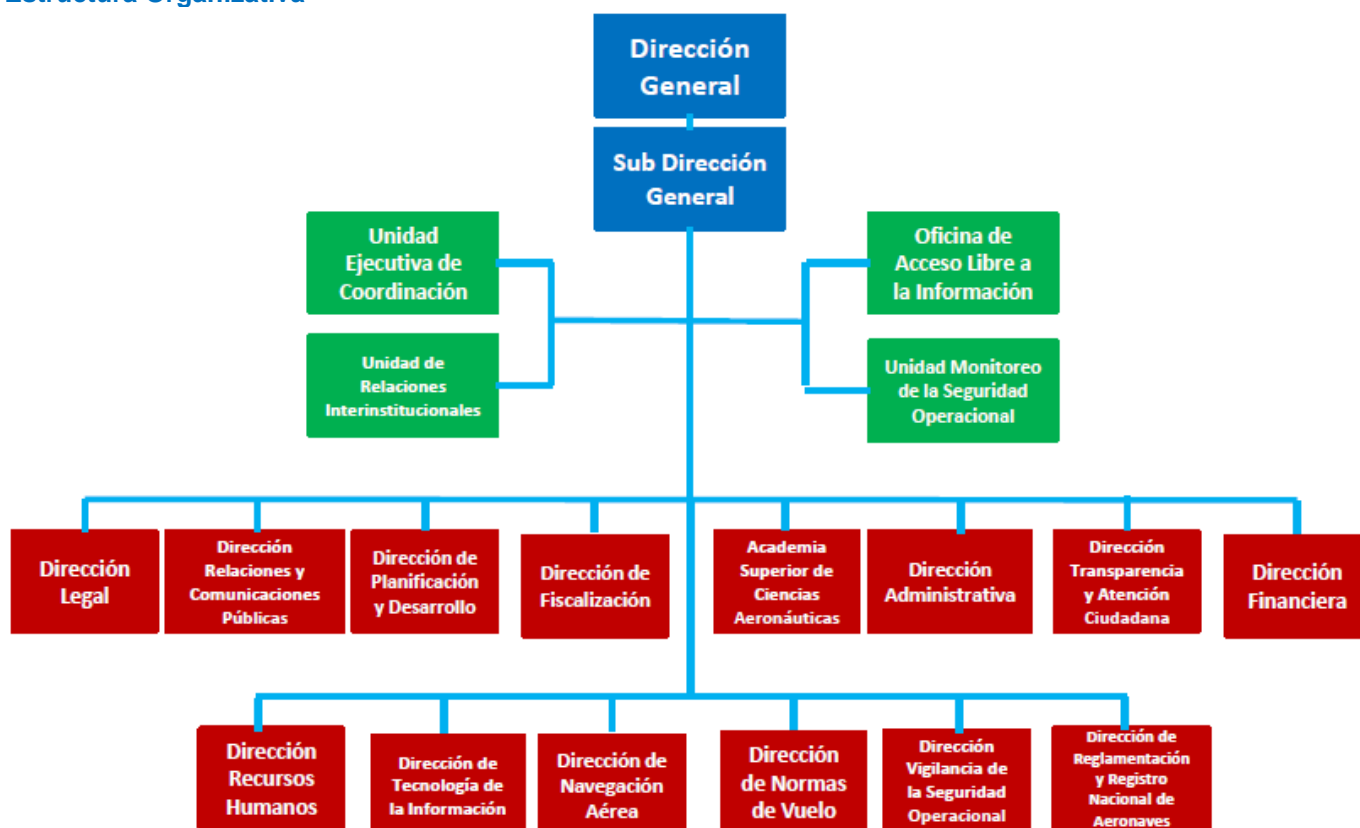
Principales desafíos y retos. Para poder exhibir estos logros, el **IDAC enfrentó varias dificultades.** La más significativa ha sido el cambio de la cultura organizacional, de forma que pudiera gestionarse la institución bajo un sistema integral multinormas, con enfoque en la satisfacción del ciudadano/cliente, y cumpliendo con las necesidades y expectativas de los grupos de interés internos y externos, sin menoscabo de la vigilancia efectiva de la seguridad operacional. Esto se logró desarrollando diversos programas de comunicación, capacitación y concientización, lo que contribuyó al involucramiento y empoderamiento del personal a todos los niveles. Otro aspecto fue **cambiar en el personal el paradigma** de institución del Estado, moviéndonos hacia una cultura de excelencia, logrado a través de: una comunicación efectiva, mediciones periódicas del desempeño de los procesos, mejora continua, reconocimientos al trabajo bien hecho, supervisión y acompañamiento en el trabajo.

Actualmente, el gran desafío al que se enfrenta el IDAC es mantenerse como modelo a nivel regional en materia de aviación civil, liderando y colaborando con otras autoridades de la región; administrando, de manera efectiva, un sistema por procesos multinorma, que permita evidenciar el cumplimiento de los elementos críticos exigidos por la OACI, así como con las regulaciones nacionales, manteniendo una gestión eficiente, innovadora, transparente y coherente con su misión y visión.

Logros Generales

- Cuenta con una Carta Compromiso al Ciudadano, en su segunda versión.
- Ofrece 112 servicio/servicios, de los cuales 107 son virtuales.
- Sistema Integrado de Gestión, administrado en una Plataforma Automatizada Electrónica en ambiente Web, disponible 24/7 desde donde se supervisa el Tablero de Mando (TMI).
- Equipamiento y puesta en funcionamiento, con tecnología de punta, de dos Centros de Control de Vuelos, los más modernos de la Región.
- Posee una Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas con dos carreras técnicas superiores aprobadas por el MESCyT.
- Reconocida por la DIGEIG, dentro de 150 instituciones públicas, como una de las 14 que cumplen 100% con los niveles de Transparencia en la Página Web.
- Reconocida por la OPTIC en la implementación del Gobierno electrónico, con un resultado de 96.66%, posicionándonos en el cuarto lugar entre 207 instituciones evaluadas.
- Cumplimiento de las Normas de Control Interno (NOBACI) en un 98.5%.
- Certificaciones de Normas Nortic A2, A3, A4, A5 y E1 emitidas por la OPTIC.
- Reconocido por la Oficina Regional NACC de la OACI, como líder en la región en cumplimiento de estándares internacionales en aviación civil.
- Porcentaje de implementación de un 90.69% en la efectiva de los ocho elementos críticos de la OACI, de acuerdo a los resultados Programa Universal de Auditorías de Vigilancia de Seguridad Operacional (USOAP) de la OACI.
- Referente nacional en servicios públicos y programas e iniciativas en Responsabilidad Social.
- Tres Certificaciones Internacionales ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.
- Ganador del Premio Nacional a la Calidad 2016, Gran Premio.
- Premio Nacional Producción más Limpia 2017, en las categorías Energía y Sistema de Gestión Ambiental.

Estructura Organizativa



Productos estratégicos del IDAC

MATRIZ DE PRODUCTOS Y USUARIOS DE LA INSTITUCIÓN		
PRODUCTO	USUARIO	DESCRIPCIÓN
Servicios de Navegación Aérea	Vuelos Internacionales de Salidas	Vuelos comerciales que despegan de los aeropuertos internacionales del país
	Vuelos Internacionales de Llegadas	Vuelos comerciales que aterrizan en los aeropuertos internacionales del país
	Sobrevuelos	Vuelos que cruzan por la Región de Información de Vuelo sin usar ninguno de los aeropuertos internacionales del país
	Vuelos Domésticos	Vuelos que despegan o aterrizan de los aeropuertos internacionales del país sin salir de la Región de Información de Vuelo
Certificaciones	Personal aeronáutico	Personal apto para ser titular de una licencia que acredite su idoneidad para ejercer una actividad relacionada con la aviación civil y que requiera reglamentaciones para la realización de sus funciones.
	Propietario de aeronave	Dueño de una aeronave
	Aviación General	Operadores de aeronaves No explotadas con fines comerciales (deportiva, ultraligera, particular, corporativa, fotografía aérea, de rescate, de extinción de fuegos, para la agricultura entre otros).
	Operador aéreo nacional (Aerolíneas)	Persona jurídica de nacionalidad dominicana que brinda servicios de explotación de aeronaves con fines comerciales
	Operador aéreo extranjero (Aerolíneas)	Persona jurídica de una nacionalidad diferente a la dominicana que brinda servicios de explotación de aeronaves con fines comerciales
	Estudiantes	Personal que ha concluido su fase de estudios y ha demostrado competencias en un área relacionada con la aviación civil
	Concesionarios y/o dueños de aeropuertos	Persona jurídica de nacionalidad dominicana que brinda servicios de explotación aeroportuaria y que requieren de reglamentaciones actualizadas para la realización de las actividades aeronáuticas.
Clientes	Persona Física o Jurídica relacionadas con la actividad aeronáutica que para el desenvolvimiento de sus funciones requieran tener en consideración las reglamentaciones aeronáuticas o que han solicitado algún permiso de no objeción con la actividad de la aviación civil.	
Reglamento Aeronáutico Dominicano (RAD)	Concesionarios y/o dueños de aeropuertos	Persona jurídica de nacionalidad dominicana que brinda servicios de explotación aeroportuaria y que requieren de reglamentaciones actualizadas para la realización de las actividades aeronáuticas.
	Operadores aéreos	Compañías dedicadas al transporte de pasajeros y carga que requieren de reglamentaciones, para el ejercicio de sus operaciones
	Personal Aeronáutico	Personal apto para ser titular de una licencia que acredite su idoneidad para ejercer una actividad relacionada con la aviación civil y que requiera reglamentaciones para la realización de sus funciones.
	Clientes	Persona Física o Jurídica relacionadas con la actividad aeronáutica que para el desenvolvimiento de sus funciones requieran tener en consideración las reglamentaciones aeronáuticas o que han solicitado algún permiso de no objeción con la actividad de la aviación civil.

CATALOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	
PRODUCTOS	
Certificados de Aeronavegabilidad Estándar y Especial	
Permiso para Vuelo Especial	
Certificado de Homologación/Re homologación Acústica	
Licencia Radiotelefónica	
Aceptación de Certificado Tipo	
Certificados de Aeronavegabilidad para Exportación	
Certificado Taller de Mantenimiento Aeronáutico	
Certificación Escuela de Técnico de Mantenimiento Aeronáutico	
Aprobación de Reparaciones y Alteraciones Mayores	
Certificado de Operador Aéreo	
Inclusión de Aeronaves en las Especificaciones de Operaciones	
Emisión y Enmiendas de las Especificaciones de Operaciones	
Certificación Escuela de Formación de Pilotos	
Certificado de Trabajo aéreo	
Certificación de Centro de Entrenamiento	
Autorizaciones de Show aéreo, Paracaidismo, Aeromodelismo, Paracaídas adherido a bote, Globos fijos y no tripulados, Cometas (chichiguas) y Fuegos artificiales.	
Licencia y/o Certificado de Estudiante Piloto y Técnico de Mantenimiento de aeronaves	
Convalidación, Conversión, Habilitación, adicional para piloto dominicano obtenida en el extranjero y autorización de piloto para propósitos especiales	
Renovación de Licencia y/o Certificado para Instructor de Vuelo Autorizado	
Renovación de Licencia y/o Certificado para Autorización de Inspección	
Reemplazo de Licencia y/o Certificado	
Certificado Médico	
Reemplazo de Certificado Medico	
Certificación de No Objeción	
Certificación de Aprobación de Construcción	
Carta de Objeción de Construcción	
Certificación de Operación	
Permiso de Conducir en área de movimiento	
Exención	
Certificado de Matrícula de Aeronaves	
Certificado de Matrícula por pérdida o deterioro y traspaso	
Cancelación de Matrícula de aeronaves	
Matrícula Provisional de Aeronaves y Especial de Aeronaves	
Matrícula Provisional-Temporal de Aeronaves.	
Contrato de Arrendamiento de Aeronave	
Contrato de Fletamento de Aeronaves	
Rescisión del Contrato de Utilización de Arrendamiento, Fletamento e Intercambio de Aeronave	
Declaración de Perdida o Abandono de una aeronave	
Cancelación del Registro de una Aeronave	
Publicación de los Elementos de la Documentación Integrada de Información Aeronáutica (AIP)	
SERVICIOS	
Asignación de Frecuencia AOC	
Alertas Sobre Información de la Aeronave Accidentada/Perdida (Plan de Vuelo, última posición conocida, Información sobre embarcación en peligro (posición, características e Incendios)	
Plan de Vuelo Aprobado	
NOTAM	
<p>Nota: Los demás servicios complementarios de la institución no se incluyen en el recuadro por su extensión; éstos pueden ser visualizados en la página web del IDAC, en el siguiente Link: https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/portalciudadano/</p>	