



# **Instituto Dominicano de Aviación Civil**

## **1er Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora Institucional basado en el Modelo CAF (Common Assessment Framework)**

**Santo Domingo  
30 de junio, 2024**



## **Introducción**

El presente documento corresponde al primer informe del plan de mejora institucional del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC), para el año 2024.

El plan de mejora institucional del IDAC está basado en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) y las correspondientes áreas de mejora encontradas como resultado del autodiagnóstico institucional. Para ello se trabajaron los 9 criterios que componen el modelo en donde a partir de los hallazgos encontrados se priorizaron ocho (8) áreas de mejora, de las que a su vez este informe se presentan 8 acciones con un avance de implementadas dentro de los rangos del 55% al 60% de implementación.

Con el mismo se procura que la gestión de la organización se vea enriquecida con el uso de herramientas, técnicas orientadas a una cada vez mejor gestión de la calidad tanto de los productos como de los servicios, y que las mismas se vean reflejadas en una mayor satisfacción de los ciudadanos/clientes.

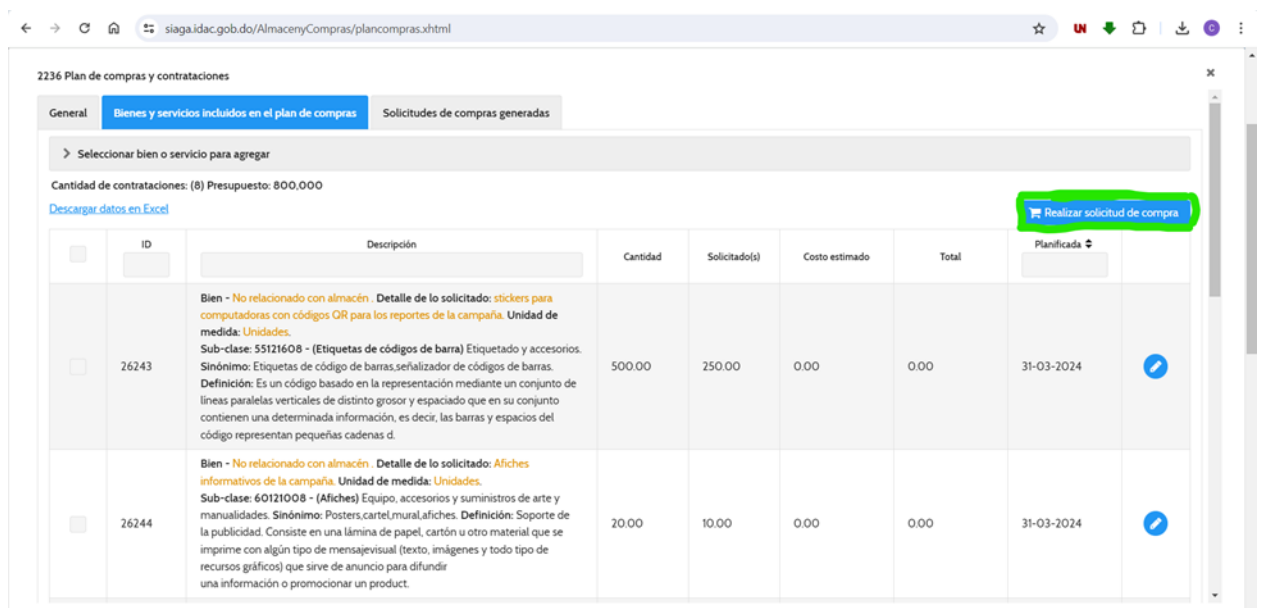
## AVANCES DE IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

### Acción de Mejora No. 1. Implementar mejora en el Módulo de Plan Anual de Compras del SIAGA, para eficientizar la gestión de compras

#### Acciones realizadas:

1. Solicitar modificación del módulo.
2. Aprobar modificación
3. Implementar la actualización en el modulo

#### Evidencias: Modulo modificado dentro del SIAGA



2236 Plan de compras y contrataciones

General Bienes y servicios incluidos en el plan de compras Solicitudes de compras generadas

> Seleccionar bien o servicio para agregar

Cantidad de contrataciones: (8) Presupuesto: 800,000

[Descargar datos en Excel](#) Realizar solicitud de compra

ID	Descripción	Cantidad	Solicitado(s)	Costo estimado	Total	Planificada	
26243	<b>Bien - No relacionado con almacén. Detalle de lo solicitado: stickers para computadoras con códigos QR para los reportes de la campaña. Unidad de medida: Unidades.</b> Sub-clase: 55121608 - (Etiquetas de códigos de barra) Etiquetado y accesorios. Sinónimo: Etiquetas de código de barras, señalizador de códigos de barras. Definición: Es un código basado en la representación mediante un conjunto de líneas paralelas verticales de distinto grosor y espaciado que en su conjunto contienen una determinada información, es decir, las barras y espacios del código representan pequeñas cadenas d.	500.00	250.00	0.00	0.00	31-03-2024	
26244	<b>Bien - No relacionado con almacén. Detalle de lo solicitado: Afiches informativos de la campaña. Unidad de medida: Unidades.</b> Sub-clase: 60121008 - (Afiches) Equipo, accesorios y suministros de arte y manualidades. Sinónimo: Posters, cartel, mural, afiches. Definición: Soporte de la publicidad. Consiste en una lámina de papel, cartón u otro material que se imprime con algún tipo de mensaje visual (texto, imágenes y todo tipo de recursos gráficos) que sirve de anuncio para difundir una información o promocionar un product.	20.00	10.00	0.00	0.00	31-03-2024	

Ilustración 1: Para realizar una solicitud de compras seleccionamos los ítems y damos clic en el botón de “Realizar solicitud de compra”

siaga.idac.gob.do/AlmacenyCompras/plancompras.xhtml

Productos

Realizar solicitud de compra

ID	Descripción	Cantidad	Solicitado(s)	Costo estimado	Cantidad a solicitar	Fecha necesidad	Dirección de entrega
26243	Bien - No relacionado con almacén. Detalle de lo solicitado: stickers para computadoras con códigos QR para los reportes de la campaña. Unidad de medida: Unidades. Sub-clase: 55121608 - (Etiquetas de códigos de barra) Etiquetado y accesorios.	500.00	250.00	0.00	250.00	22/06/2024	BLOQUE A
26244	Bien - No relacionado con almacén. Detalle de lo solicitado: Afiches informativos de la campaña. Unidad de medida: Unidades. Sub-clase: 60121008 - (Afiches) Equipo, accesorios y suministros de arte y manualidades.	20.00	10.00	0.00	10.00	28/06/2024	Seleccione

AEROPUERTO INTERNACIONAL MARÍA MONTEZ (MDBH)  
 AEROPUERTO PORTILLO SAMANA  
 BENIGNO DEL CASTILLO  
 BLOQUE A  
 CONSTANZA  
 DOMINICANA AVIACION (CDA).  
 EDIF. SEDE NAVEGACION AEREA

Ilustración 2: Luego pasamos a otra pestaña en la que llenamos unos campos con información pertinente a la solicitud. Una vez llenados estos campos hacemos clic en el botón de “Realizar solicitud de compras” para generar la misma.

2236 Plan de compras y contrataciones

General Bienes y servicios incluidos en el plan de compras Solicitudes de compras generadas

Descargar datos en Excel

ID	Código solicitud	Cantidad	Costo total	Detalles	Estado
7	2024-0003	2.00	0.00	Creado por Carlos Eduardo Dominguez Lora el 12-06-2024	Especificaciones pendientes

Ilustración 3: Una vez generada la solicitud de compras nos lleva a la pestaña llamada “Solicitudes de compras generadas”. En esta ventana hacemos clic en el icono de lápiz para poder cargar las especificaciones técnicas de la solicitud de compras.

siaga.idac.gob.do/AlmacenyCompras/plancompras.xhtml

Detalles

Imprimir solicitud Descargar datos en Excel

ID	Descripción	Solicitado(s)	Costo estimado	Total	Planificada
12	Bien - No relacionado con almacén. Detalle de lo solicitado: stickers para computadoras con códigos QR para los reportes de la campaña. Unidad de medida: Unidades. Para ser entregado en: BLOQUE A. Sub-clase: 55121608 - (Etiquetas de códigos de barra) Etiquetado y accesorios. Sinónimo: Etiquetas de código de barras, señalizador de códigos de barras. Definición: Es un código basado en la representación mediante un conjunto de líneas paralelas verticales de distinto grosor y espaciado que en su conjunto contienen una determinada información, es decir, las barras y espacios del código representan pequeñas cadenas d.	250.00	0.00	0.00	31-03-2024
13	Bien - No relacionado con almacén. Detalle de lo solicitado: Afiches informativos de la campaña. Unidad de medida: Unidades. Para ser entregado en: BLOQUE A. Sub-clase: 60121008 - (Afiches) Equipo, accesorios y suministros de arte y manualidades. Sinónimo: Posters, cartel, mural, afiches. Definición: Soporte de la publicidad. Consiste en una lámina de papel, cartón u otro material que se imprime con algún tipo de mensaje visual (texto, imágenes y todo tipo de recursos gráficos) que sirve de anuncio para difundir una información o promocionar un product.	10.00	0.00	0.00	31-03-2024

Ilustración 4: Cuando hacemos clic en el icono de lápiz de la solicitud de compras, se abre esta ventanilla en la que podemos adjuntar un documento de especificación haciendo clic en el icono de cargar a la nube.

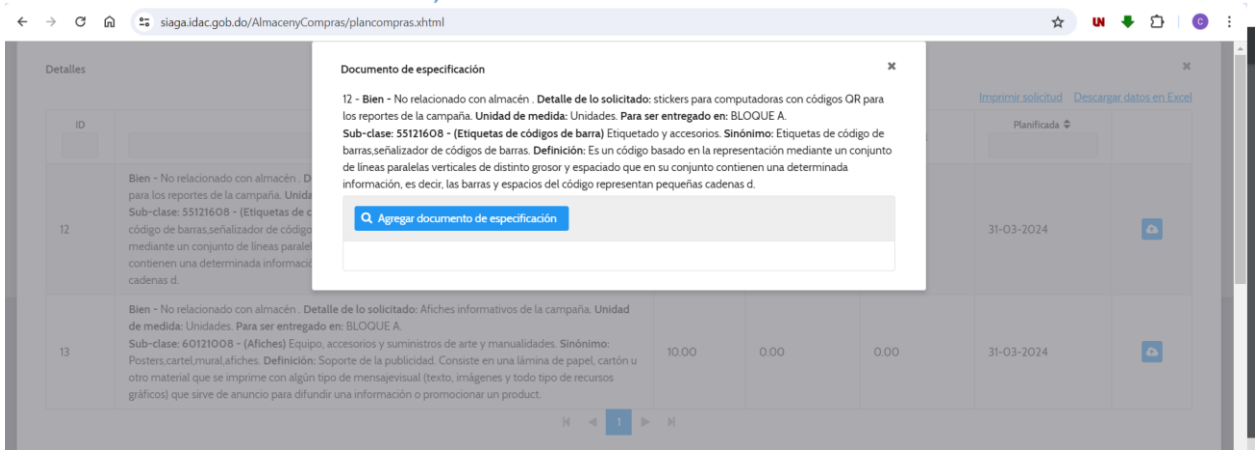


Ilustración 5: Esta es la ventana que aparece cuando hacemos clic en el botón de cargar el documento de especificación. En esta ventana hacemos clic en el botón “Agregar documento de especificación” y elegimos nuestro documento para ser cargado.

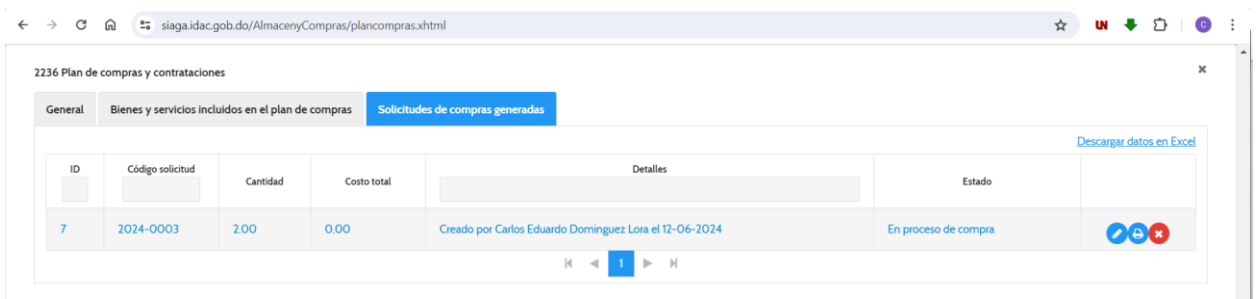


Ilustración 6: Una vez cargado el documento de especificaciones técnicas la solicitud de compras esta complete y pasa a proceso de compras.

**Implementación sobre lo programado: 60%**

**Acción de Mejora No. 2. Implementar mejora en el Módulo Sistema Integrado de Gestión del SIAGA, para eficientizar la gestión de la planificación estratégica.**

**Acciones realizadas:**

1. Elaborar y modificar procedimientos
2. Aprobar procedimientos

**Evidencias:** Procedimiento aprobado.

Objetivo: Establecer los lineamientos para asegurar que se definen, se implementan acciones correctivas y planes de acción con medidas necesarias y efectivas para eliminar la causa de un incumplimiento legal, no conformidad, o oportunidad de mejora detectada al Sistema Integrado de Gestión.


Alcance: Este procedimiento aplica a todas las actas de mejora y planes de Acción del Sistema Integrado de Gestión de IDAC.

Definiciones y/o abreviaturas

845	Acción Correctiva	Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de un hallazgo detectado u otra situación no deseable.
840	Acción Inmediata	Acción que corrige un problema existente o una desviación.
838	Análisis de causa	Técnica utilizada para identificar la causa exacta de un problema y las acciones necesarias para eliminarlo.
2414	Auditoría externa	se refiere a las auditorías realizadas por casas auditoras externas para certificar la conformidad del sistema.
2415	Auditoría interna	se refiere a las auditorías realizadas por la institución para evaluar la eficacia del SIG, para identificar riesgos y para determinar el cumplimiento de los requisitos de las normas en que estamos certificados.
2417	Detección Interna (Proceso Operativo)	Incumplimiento o desviaciones detectados por el DP de un proceso o procedimiento.
2112	DP	Dueño de proceso o procedimiento.
2113	DTIC	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.
2686	GA5VC	Gestión Antisoborno y de Compliance

Documentos de referencia

Ilustración1: Procedimiento modificado en el Sistema Integrado de Gestión

	<b>SIG-003</b>	
	<b>Acciones Correctivas y Planes de Acción</b>	
	Fecha de aprobación: 22/01/2024	Fecha de entrada en vigencia: 22/01/2024
Versión: 9.0	Página 2 of 18	

Tipo de Documento:  Procedimiento  
 Instructivo  
 Guía

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	3
4. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS.....	3
5. RESPONSABILIDADES .....	5
5.1. Dueño y alterno del procedimiento Acciones Correctivas y Planes de Acción .....	5
5.2. Representante del procedimiento Acciones Correctivas .....	5
5.3. Dueño o alterno de un proceso o procedimiento .....	5
5.4. DP del Procedimiento PRO-DFISC-002 .....	5
5.5. Comité de reevaluación de actas de mejora .....	5
5.6. DP y/o Alterno de los procesos SIG-010 Riesgos y Oportunidades de la Gestión Antisoborno y de Compliance, SIG-013 Gestión Ambiental, SIG-014 Gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, SIG-016 Gestión de Riesgos y Oportunidades y DPD-006-004 Gestión del Riesgo de Seguridad de la Información. ....	6
6. DESARROLLO .....	7
6.1. Actas de mejora .....	7
6.1.1. Descripción del hallazgo .....	7
6.1.1.1. Clasificación del hallazgo de las actas de mejora .....	7
6.1.1.2. Origen de las actas de mejora .....	7
6.1.1.3. Sección I: Descripción del Hallazgo .....	8

Ilustración2: Procedimiento guía modificado.

Re: Solicitud Gestión de Cambio SIG-003

Sarah Aymee Estevez Alvarado De De Arrue <sarah.estevez@idac.gov.do>

Lun 22/01/2024 18:41

Para: Carolin Gonzalez Gutierrez <carolin.gonzalez@idac.gov.do>

CC: Luis Pimentel Beltre <luis.pimentel@idac.gov.do>; Raysiris Garcia Caceres <raysiris.garcia@idac.gov.do>; Monica Julissa Gonzalez Turbides <monica.gonzalez@idac.gov.do>; Natalia Perez del Castillo <natalia.perez@idac.gov.do>

Aprobado

Sarah Estévez

Directora

Dirección de Planificación y Desarrollo

Ilustración3: Correos aprobatorios.

De: Carolin Gonzalez Gutierrez <carolin.gonzalez@idac.gov.do>

Enviado: Wednesday, January 17, 2024 4:29:54 PM

Para: Sarah Aymee Estevez Alvarado De De Arrue <sarah.estevez@idac.gov.do>

CC: Luis Pimentel Beltre <luis.pimentel@idac.gov.do>; Raysiris Garcia Caceres <raysiris.garcia@idac.gov.do>; Monica Julissa Gonzalez Turbides <monica.gonzalez@idac.gov.do>; Natalia Perez del Castillo <natalia.perez@idac.gov.do>

Asunto: RE: Solicitud Gestión de Cambio SIG-003

Buenos días estimada Sarah:

Sirva la presente para solicitar su Aprobación de la versión 9 del Procedimiento **SIG-003 Acciones Correctivas y Planes de Acción**.

**Esta versión corresponde a la Gestión del Cambio aprobada por los coordinadores de Norma en fecha 15 de enero 2024.**

**Motivo:**

1. Adecuación de las actividades del procedimiento respecto a los nuevos cambios en el módulo de

Implementación sobre lo programado: 60%



### Acción de Mejora No. 3. Implementar mejoras en el Módulo de Planificación Estratégica, para una gestión más efectiva de la planificación Estratégica

#### Acciones realizadas:

- Solicitar modificación del módulo.
- Aprobar modificación
- Implementar la actualización en el módulo.

#### Evidencias:

### ASCA 1.2.1 Realizar alianzas académicas estratégicas orientadas a mejorar el desempeño de la Seguridad Operacional entre las partes interesadas y el Estado

Iniciativa: ASCA 1.2.1 Realizar alianzas académicas estratégicas orientadas a mejorar el desempeño de la Seguridad Operacional entre las partes interesadas y el Estado (La Iniciativa ha sido totalmente distribuido en sus diferentes actividades) x

Generales Pesos por periodo **Actividades** Metas y avances del indicador

Detalle Diagrama Gantt

Habilitados  Inhabilitados Línea base: 0 Descargar en Excel + Crear

ID	Actividad	Equipo	% aporte a la iniciativa	% Alcanzado	% Diferencia	% cumplimiento a la fecha	Rango de resultado aceptable	
1406	ASCA 1.2.1.1 Establecer nuevas Alianzas Estratégicas y Adendas de trabajo con entidades nacionales e Internacionales para el desarrollo del talento aeronáutico <i>(Planificado para ejecutarse entre noviembre de 2023 a noviembre de 2023)</i>	Ciera Yleanne Fernandez Lora Elizabeth Sosa De Los Santos Vanessa Byas Lizardo	50.00	200.00	-150.00	100.00	0% - 100%	
1409	ASCA 1.2.1.2 Ejecutar acciones derivadas de las alianzas concretadas en el 2022. <i>(Planificado para ejecutarse entre noviembre de 2023 a noviembre de 2023)</i>	Ciera Yleanne Fernandez Lora Elizabeth Sosa De Los Santos Vanessa Byas Lizardo	50.00	50.00	0.00	100.00	0% - 100%	

« < 1 > »

La iniciativa “ASCA 1.2.1 Realizar alianzas académicas estratégicas orientadas a mejorar el desempeño de la Seguridad Operacional entre las partes interesadas y el Estado” consta de dos actividades que tienen por objetivo: establecer nuevas alianzas estratégicas y adendas de trabajo con entidades nacionales e internacionales para el desarrollo del talento aeronáutico; y a la vez, ejecutar acciones derivadas de las alianzas concretadas en el 2022. Esta iniciativa, dado su codificación asignada por la dirección suscriptora la cual coincide con los objetivos del objetivo estratégico “1.2 Elevar la colaboración entre las partes interesadas y el Estado en materia de seguridad operacional a un 80% al 2024.” Con su perspectiva “Partes interesadas”, es un tipo de iniciativa que tiene como fin, proveer un servicio orientado al desarrollo educativo de personas que tienen una participación importante en el correcto funcionamiento de la seguridad operacional estatal en el sector de aviación civil, la cual se consigue a raíz de una alianza entre el Estado y las partes interesadas.

## DNV 2.6.1 Proveer al personal aeronáutico y la industria los documentos técnicos actualizados, acorde a los requisitos internacionales.

Iniciativa: DNV 2.6.1 Proveer al personal aeronáutico y la industria los documentos técnicos actualizados, acorde a los requisitos internacionales. (La iniciativa ha sido totalmente distribuido en sus diferentes actividades)

Generales Pesos por período **Actividades** Metas y avances del indicador

Detalle Diagrama Gantt

Habilitados  Inhabilitados  Línea base: 0 

[Descargar en Excel](#) [+ Crear](#)

ID	Actividad	Equipo	% aporte a la iniciativa	% Alcanzado	% Diferencia	% cumplimiento a la fecha	Rango de resultado aceptable	
1594	DNV 2.6.1.1 Gestionar las emisiones y actualizaciones de los documentos técnicos de la DNV para el 2023 (Planificado para ejecutarse entre diciembre de 2023 a diciembre de 2023)	Alexandra Oralla Antigua Eusebio Domingo Gustavo Raf. Rodriguez Peña	100.00	500.00	-400.00	100.00	0% - 100%	

« < 1 > »


La iniciativa “DNV 2.6.1 Proveer al personal aeronáutico y la industria los documentos técnicos actualizados, acorde a los requisitos internacionales” consta de una actividad que tiene por objetivo: la gestión y actualización de los documentos técnicos de la DNV para el periodo al cual pertenece la iniciativa en el POA, el 2023. Lo que busca la Dirección de Normas de Vuelo con esta iniciativa, es que estos documentos estén actualizados acordemente con los requisitos internacionales de modo que se cumpla con las exigencias de los organismos externos a la institución, a la vez que se cumpla con los parámetros que la misma institución establece con respecto al manejo de dichos documentos. Esta iniciativa fue asignada dentro del objetivo específico “2.6 Actualizar el 100% de los reglamentos y manuales técnicos al 2024.” y como lo indican sus nombres, la iniciativa busca actualizar documentos técnicos de la DNV.

## DINA 1.4.4 Reingeniería del área de ATFM.



Iniciativa: DINA 1.4.4 Reingeniería del área de ATFM. (La iniciativa ha sido totalmente distribuido en sus diferentes actividades)

Generales Pesos por período **Actividades** Metas y avances del indicador

Detalle Diagrama Gantt

Habilitados  Inhabilitados  Línea base: 0 

[Descargar en Excel](#) [+ Crear](#)

ID	Actividad	Equipo	% aporte a la iniciativa	% Alcanzado	% Diferencia	% cumplimiento a la fecha	Rango de resultado aceptable	
1519	DINA 1.4.4.2 Estandarizar el formato de presentación de los Informes (Planificado para ejecutarse entre febrero de 2023 a diciembre de 2023)	Alejandro Carrion Castillo Angel Cuevas Garabito Eduardo Manuel Tejada Echavarría george Alfredo Matthew Besumo Gregorio Emmanuel Garcia De Los Santos Jose Miguel Escalante Ledesma Roosevelt Antonio Peña Mendez	50.00	150.00	-100.00	100.00	0% - 100%	
1505	DINA 1.4.4.1 Creación del procedimiento de la Unidad ATFM. (Planificado para ejecutarse entre marzo de 2023 a octubre de 2023)	Alejandro Carrion Castillo Alejandro Enrique Tejada Perez Angel Cuevas Garabito Eduardo Manuel Tejada Echavarría george Alfredo Matthew Besumo Gregorio Emmanuel Garcia De Los Santos	50.00	200.00	-150.00	100.00	0% - 100%	

La iniciativa “DINA 1.4.4 Reingeniería del área de ATFM.” Consta de dos actividades que buscan: estandarizar el formato de presentación de los informes; y crear el procedimiento de la Unidad ATFM. Por sus siglas en inglés, ATFM significa: manejo del flujo de tráfico aéreo, es decir, es un servicio establecido con el objetivo de contribuir a la seguridad, orden y aceleración del flujo del tráfico aéreo por medio del aseguramiento de que la capacidad del Control de Tráfico Aéreo sea utilizado en su máxima capacidad posible, y que el volumen de tráfico sea compatible con las capacidades declaradas por la autoridad del sistema que se encarga de la gestión del proceso de selección y seguimiento de las solicitudes. Estas acciones van de la mano de lo que busca el objetivo específico “1.4 Mejorar la efectividad del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS) de los Servicios de Navegación Aérea al 90% para el 2024.” Proveyendo un aporte importante a este objetivo de la institución con miras al año 2024.





## DDS 4.1.2 Creación de una ruta para la elaboración del proyecto de Combustible Sostenible de Aviación (SAFs)

Iniciativa: DDS 4.1.2.Creación de una ruta para la elaboración del proyecto de Combustible Sostenible de Aviación (SAFs)(La iniciativa ha sido totalmente distribuido en sus diferentes actividades)



Generales Pesos por período **Actividades** Metas y avances del indicador

Detalle Diagrama Gantt

Habilitados  Inhabilitados
 Linea base: 0

[Descargar en Excel](#)
[+ Crear](#)

ID	Actividad	Equipo	% aporte a la iniciativa	% Alcanzado	% Diferencia	% cumplimiento a la fecha	Rango de resultado aceptable	
1465	DDS 4.1.2.1 Creación de un proyecto de SAFs en RD que aporte a CORSIA <i>(Planificado para ejecutarse entre diciembre de 2023 a diciembre de 2023)</i>	Gerdy Gabriel Nuñez Feliz Gregory Nuñez Ramirez Judit Scarlett De Leon Santana Miguel Mejía Sanchez Miguel Amaury Mejía Capellán	100.00	100.00	0.00	100.00	0% - 100%	

« < 1 > »

La iniciativa “DDS 4.1.2 Creación de una ruta para la elaboración del proyecto de Combustible Sostenible de Aviación (SAFs)”, cuenta con una actividad que busca crear un proyecto de combustible de aviación sostenible, para de este forma, aportar a los objetivos del CORSIA, lo cual se traduce como Esquema de Aviación Internacional para la Reducción y Compensación de Emisiones de Carbono.

## DRH 2.7.3 Crear un plan para el fortalecimiento de los valores institucionales

Iniciativa: DRH 2.7.3 Crear un plan para el fortalecimiento de los valores institucionales(Ha ocurrido un error en la distribución de los % de aporte de las actividades en un 100%)



Generales Pesos por período **Actividades** Metas y avances del indicador

Detalle Diagrama Gantt

Habilitados  Inhabilitados
 Linea base: 100

[Descargar en Excel](#)
[+ Crear](#)

ID	Actividad	Equipo	% aporte a la iniciativa	% Alcanzado	% Diferencia	% cumplimiento a la fecha	Rango de resultado aceptable	
1498	DRH 2.7.3.1 Diagnóstico sobre el nivel de apego de los empleados con los valores institucionales y creación de un plan para fortalecimiento <i>(Planificado para ejecutarse entre febrero de 2023 a junio de 2023)</i>	Cristina Del Carmen Marmolejos Arroyo Gabriela Estephany Ferrin Amaranite José Ignacio Perez Pacheco Maira Jose De Soto Bogert Yeny Altigracia Genso Pujols	100.00	400.00	-300.00	100.00	100% - 100%	

« < 1 > »

La iniciativa “DRH 2.7.3 Crear un plan para el fortalecimiento de los valores institucionales” cuenta con una actividad, esta es: “DRH 2.7.3.1 Diagnóstico sobre el nivel de apego de los empleados con los valores institucionales y creación de un plan para fortalecimiento” la cual busca evaluar el compromiso que tiene el personal del IDAC con los valores de la institución, a la vez que crear conciencia de los valores que la institución posee y promocionarlos para que el personal los acoja. La institución representa ciertos valores humanos, y se quiere asegurar de que su personal también los siga y promocioe con sus acciones, de modo que las funciones del personal en la institución se realicen con integridad, las cuales han de estar resguardadas en estos valores.

## DVSO 1.3.2 Integrar los procesos de vigilancia de los operadores al enfoque de gestión de riesgo para una vigilancia más efectiva y segura

Iniciativa: DVSO 1.3.2 Integrar los procesos de vigilancia de los operadores al enfoque de gestión de riesgo para una vigilancia más efectiva y segura(La iniciativa ha sido totalmente distribuido en sus diferentes actividades)



Generales Pesos por período **Actividades** Metas y avances del indicador

Detalle Diagrama Gantt

Habilitados  Inhabilitados
 Linea base: 0

[Descargar en Excel](#)
[+ Crear](#)

ID	Actividad	Equipo	% aporte a la iniciativa	% Alcanzado	% Diferencia	% cumplimiento a la fecha	Rango de resultado aceptable	
1397	DVSO 1.3.2.1 Implementar acuerdos con los operadores de aerodromo para incluir gestión de riesgo en los planes de acciones correctivas. <i>(Planificado para ejecutarse entre marzo de 2024 a diciembre de 2024)</i>	Artis Jovanny De Leon De Los Santos Aura Mercedes Espallat Baez Dorian Ignacio Martinez Mendez Ernesto De Jesus De La Cruz Vargas	100.00	0.00	100.00	0.00	0% - 90%	

« < 1 > »

La

iniciativa “DVSO 1.3.2 Integrar los procesos de vigilancia de los operadores al enfoque de gestión de riesgo para una vigilancia más

efectiva y segura” la cual cuenta con la actividad “DVSO 1.3.2.1 Implementar acuerdos con los operadores de aeródromo para incluir gestión de riesgo en los planes de acciones correctivas.” Con esta iniciativa se busca que los operadores aéreos tengan una gestión de riesgos más eficaz, haciéndola más efectiva y segura, de modo que se evalúe de manera correcta y oportuna los riesgos asociados a los procesos de vigilancia que estos enfrentan en sus labores.

### Implementación sobre lo programado: 60%

### Acción de Mejora No. 4. implementación de los Requerimientos de la Norma A7 dentro del Sistema Integrado de Gestión del SIAGA

#### Acciones realizadas:

1. Talleres realizados
2. Procesos y procedimientos aprobados dentro del Sistema Integrado de Gestión

#### Evidencias:

Listas de asistencia a talleres y Procesos y procedimientos aprobados y disponibles en el SIAGA





Ilustración1: Manual de Políticas de Seguridad de la Información.



Ilustración2: Plan de Continuidad Operativa.

**DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**  
**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION DE RECURSOS HUMANOS**

**MATRIZ DE SUPLENCIA** Fecha de aprobación →  
 Código: FORM-DRH-005-001 Fecha de entrada en vigencia →  
 Versión 3.0 Fecha de última versión →  
 DOCUMENTO SENSIBLE Fecha de actualización →  
 Fecha de expiración →

UNIDAD	TITULAR	PRIMER SUPLENTE
Dirección de Planificación y Desarrollo	Director de Planificación y Desarrollo	Coordinador de Dirección
<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Planeación y Proyectos</li> <li>Departamento de Gestión Estatal de la Seguridad Operacional               <ul style="list-style-type: none"> <li>División de Gestión Estatal del Riesgo Operacional</li> <li>División de Aseguramiento Estatal de la Seguridad Operacional</li> </ul> </li> <li>Departamento Gestión Integral</li> <li>Departamento de Formulación y Monitoreo Interno               <ul style="list-style-type: none"> <li>División de Estadísticas Aeronáuticas</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encargado del Departamento de Planeación y Proyectos</li> <li>Encargado del Departamento de Gestión Estatal de la Seguridad Operacional</li> <li>Encargado de la División de Gestión Estatal del Riesgo Operacional</li> <li>Encargado de la División de Aseguramiento Estatal de la Seguridad Operacional</li> <li>Encargado del Departamento Gestión Integral</li> <li>Encargado del Departamento de Formulación y Monitoreo Interno</li> <li>Encargado de la División de Estadísticas Aeronáuticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encargado del Departamento de Formulación y Monitoreo Interno</li> <li>Encargado de la División de Aseguramiento Estatal de la Seguridad Operacional</li> <li>Encargado de la División de Aseguramiento Estatal de la Seguridad Operacional</li> <li>Director de Planificación y Desarrollo</li> <li>Encargado de la División de Estadísticas Aeronáuticas</li> <li>Encargado del Departamento de Formulación y Monitoreo Interno</li> </ul>

Ilustración3: Matriz de Suplencia.

Implementación sobre lo programado: 52%

**Acción de Mejora No. 5. Contribuir a la mejora continua de los procesos del SIAGA/ La organización incluirá dentro de su sistema integrado de gestión los procesos y procedimientos que dan respuesta a los requerimientos de las Normas 37301 y 37001, para ofrecer un servicio transparente a sus ciudadanos clientes, garantizando el cumplimiento regulatorio a los demás grupos de interés.**

**Acciones realizadas:**

1. Elaborar y modificar procedimientos
2. Aprobar procedimientos

**Evidencias:** Procesos y procedimientos aprobados y disponibles dentro del SIG IDAC

<p><b>DG - Proceso Gestión Antisoborno y de Compliance</b></p> <p>Clic para ver la lista de indicadores de este proceso que aportan al macroproceso</p>	<p><b>100.00%</b></p> <p><i>abril de 2024</i></p>
<p>Procedimientos relacionados</p>	
<p><b>DRRNA - Procedimiento Identificación y Evaluación del Cumplimiento Legal</b>  <b>Alcance:</b> El alcance de este procedimiento son TODAS las actividades relacionadas con la vigilancia del cumplimiento de los requisitos legales aplicables asociados a la Calidad, Ambiental, de Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información y para la Gestión Antisoborno y Compliance, a las áreas, procesos y procedimientos declaradas dentro del alcance de dicha gestión.</p>	
<p><b>DG - Procedimiento Debida Diligencia de la Gestión Antisoborno y de Compliance</b>  <b>Alcance:</b> Aplica a todas las actividades de debida diligencia a efectuarse a todo el personal y socios de negocio del IDAC, dentro del alcance de la Gestión Antisoborno y de Compliance, y las aplicables de forma transversal todo el personal. El Instituto Dominicano de Aviación Civil ha determinado que la debida diligencia simplificada y/o ampliada, según corresponda, será aplicada al personal del Departamento de Compras y Contrataciones y Dirección de Vigilancia de la Seguridad Operacional (DVSO) y que la debida diligencia externa será aplicada a los proveedores de los procesos de contratación pública, respetando lo definido por la Ley Núm. 340-06 de contrataciones públicas en el marco del Decreto Núm. 36-21. El Departamento de compras, la Dirección de Recursos Humanos y el Oficial de Cumplimiento serán los actores directos para el cumplimiento de este procedimiento. Los candidatos de nuevo ingreso por concurso de oposición no se le aplicará debida diligencia (ni simplificada ni ampliada), debido a que este procedimiento está normado por la ley 41-08 de Función Pública.</p>	
<p><b>DG - Procedimiento Gestión de Planteamiento de Inquietudes, Denuncias e Investigación de la Gestión Antisoborno y de Compliance</b>  <b>Alcance:</b> Este procedimiento abarca todas las actividades de recolección, análisis, investigaciones y respuestas a los empleados del IDAC, socios de negocios (clientes, contratistas y proveedores), además de cualquier Stakeholders externo (organismos rectores y ciudadanía), con respecto a los planteamientos de inquietudes, denuncias e investigaciones sobre incumplimiento a la política antisoborno y de Compliance, Código de integridad las obligaciones de compliance, así como el acto/intento de soborno.</p>	
<p><b>DG - Procedimiento Lineamientos para Prevenir la Entrega o Aceptación de Regalos, Hospitalidades, Donaciones y Similares</b>  <b>Alcance:</b> Aplica a todo el personal de la institución que tiene interacciones durante el ejercicio de sus funciones con ciudadanos, clientes, proveedores, donantes, y otros actores vinculados con el IDAC, sean nacionales o extranjeros. Este procedimiento aplica a las actividades destinadas a la gestión de control y vigilancia para las entregas o aceptaciones que incluyan cualquiera de los siguientes elementos como beneficio: regalos, entretenimiento, hospitalidad, donaciones políticas o de caridad, viajes al interior del país o fuera del país, gastos de promoción, beneficios para la comunidad, formación, membresía a clubes, favores personales, información confidencial y privilegiada.</p>	
<p><b>DFISC - Procedimiento Procedimiento de Verificación de Otros Expedientes</b>  <b>Alcance:</b> Aplica para la Fiscalización y Validación de los siguientes expedientes: Facturas por Tasas Aeronáuticas, Nóminas de Pago, Notas de Créditos y Débitos, Conciliación Bancaria, Transferencias, Giros y/o Retiros Bancarios, Disponibilidad Diaria, Ingresos y Otras Solicitudes de Pagos.</p>	

**Ilustración1: Procesos y procedimientos de la GASyC dentro del SIG IDAC.**

**PROCESO: SIG-007-Gestión Antisoborno y de Compliance**

ID 433 - (Estratégicos - Gestión de cumplimiento regulatorio y antisoborno)

**100.00%**

Informe de abril de 2024

[Ayuda](#)
[Generales](#)
[Accesos](#)
[Ficha](#)
[Biblioteca](#)
[Informes](#)
[Actas](#)
[Auditorias](#)

**Objetivo:** Garantizar una cultura de integridad y ética en la organización que permita que las y los colaboradores, así como las partes interesadas pertinentes rechacen actos los procesos y procedimientos dentro del alcance de la Gestión Antisoborno y de Compliance cumplan con la normativa vigente aplicable.

**Alcance:** Aplica a todas las actividades de gestión de los procesos y procedimientos dentro del alcance de la Gestión Antisoborno y de Compliance (Dirección Administrativa)


**Productos**

1. Desempeño de la Gestión Antisoborno y de Compliance
2. Plan anual de Gestión Antisoborno y de Compliance
3. Boletines
4. POA
5. Objetivos de la Gestión Antisoborno y de Compliance

**Clientes**

- 1, 2, 3, 4 y 5. Director general
- 1, 2, 3, 4 y 5. Revisión por la Dirección General
- 3 y 5. Todo el personal del IDAC
3. Proceso: DCRP-002 Difusión de Información
4. Planificación estratégica

**Ilustración2: Proceso de la GASyC.**

	<b>PRO-SIG-007-001</b>	
	<b>Debida Diligencia de la Gestión Antisoborno y de Compliance</b>	
	Fecha de aprobación: 15/05/2023	Fecha de entrada en vigencia: 15/05/2023
	Versión: 1.0	Página 2 of 15

Tipo de Documento:  Procedimiento  
 Instructivo  
 Guía

#### TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
4. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS .....	4
5. RESPONSABILIDADES .....	5
5.1. Colaboradores IDAC.....	5
5.2. El Personal de las áreas dentro del alcance de la Certificación (Dirección de Vigilancia de la Seguridad Operacional y Compras).....	5

Ilustración3: Procedimiento de Debida Diligencia de la GASyC.

**PROCEDIMIENTO: PRO-SIG-007-002-Gestión de Planteamiento de Inquietudes, Denuncias e Investigación de la Gestión Antisoborno y de Compliance**  
*ID 435 - (Estratégicos - Gestión de cumplimiento regulatorio y antisoborno)*

Ayuda | Generales | Accesos | Biblioteca | Actas | Auditorías

**Objetivo:** Definir las directrices y lineamientos a seguir para la apertura, tratamiento y cierre de planteamiento de inquietudes, denuncias de incumplimiento de las obligaciones de expresadas por los empleados del IDAC, socios de negocios, además de cualquier Stakeholders externo, a través de los canales establecidos.

**Alcance:** Este procedimiento abarca todas las actividades de recolección, análisis, investigaciones y respuestas a los empleados del IDAC, socios de negocios (clientes, contratista (organismos rectores y ciudadanía); con respecto a los planteamientos de inquietudes, denuncias e investigaciones sobre incumplimiento a la política antisoborno y de Compliance, acto/intento de soborno.

Definiciones y/o abreviaturas

Ilustración3: Procedimiento de Planteamiento de Inquietudes de la GASyC.

**PROCEDIMIENTO: PRO-SIG-007-003-Lineamientos para Prevenir la Entrega o Aceptación de Regalos, Hospitalidades, Donaciones y Similares**  
*ID 436 - (Estratégicos - Gestión de cumplimiento regulatorio y antisoborno)*

Ayuda | Generales | Accesos | Biblioteca | Actas | Auditorías

**Objetivo:** Regular la oferta, entrega o aceptación de regalos, hospitalidades, donaciones y similares (en efectivo o especie), a favor de personal del Instituto Dominicano de Aviación socios, intermediarios, y otros vinculados), para prevenir que los mismos puedan ser utilizados como mecanismos de soborno en la organización.

**Alcance:** Aplica a todo el personal de la institución que tiene interacciones durante el ejercicio de sus funciones con ciudadanos, clientes, proveedores, donantes, y otros actores via procedimiento aplica a las actividades destinadas a la gestión de control y vigilancia para las entregas o aceptaciones que incluyan cualquiera de los siguientes elementos como be o de caridad, viajes al interior del país o fuera del país, gastos de promoción, beneficios para la comunidad, formación, membresía a clubes, favores personales, información confide

Ilustración4: Procedimiento de Lineamientos sobre regaos de la GASyC.

**Implementación sobre lo programado: 60%**

**Acción de Mejora No. 6. / Contribuir a la mejora continua de los procesos del SIAGA / Implementar sistema automatizado de encuestas / Realizar actividades temáticas con clientes para poder recaudar información directamente de los clientes en relación con productos y servicios específicos (ejemplo reuniones con los clientes y con gremios interesados en Drones)**

**Acciones realizadas:**

1. Elaborar planificación
2. Aprobar planificación
3. Ejecutar actividades

**Evidencias:** Actividades realizadas

**6.2 Procedimiento Grupo Focal**

El Departamento de Gestión de Clientes elaborará el Plan para la realización del Grupo Focal al menos una vez al año. Dicha guía, incluirá aspectos relacionados al servicio, productos, página web, seguimiento de protocolos institucionales y otros aspectos relevantes que contribuyan a mejorar la satisfacción de nuestros clientes.

El analista de Gestión del Departamento de Gestión de Clientes o el Encargado contactará por la vía que considere pertinente, al cliente/ciudadano o al área correspondiente de la Institución para requerir o informar de su participación en una reunión con el DTAC para conversar sobre temas relacionados a los servicios ofrecidos por la institución y otros temas de interés. En esta misma etapa, se hará la coordinación de lugar para la gestión del espacio físico, si corresponde, donde se realizará la reunión.

El Encargado de Gestión de Clientes analizará los resultados obtenidos en el Grupo Focal y luego procederá a elaborar el Informe de los resultados del Grupo Focal Clientes a más tardar diez (10) días laborables después de concluido dicho estudio, para ser enviado al director/a del TAC para su aprobación.

Ilustración1: Procedimiento Grupo Focal

LISTADO DE ASISTENCIA						
ACTIVIDAD	Grupo Focal a Estudiantes Evaluacion teorica		FECHA	16/11/2023	RANGO	
RESPONSABLE	Junior Calderon, Departamento Gestion de Clientes, TAC		LUGAR	Edificio Norge Botello	EDAD	
FIRMA DEL RESPONSABLE			HORA	09:00am-03:00PM	18-29	1
					30-39	2
					40-49	3
					50-59	4
NO	NOMBRE	CARGO	NUMERO DE CEDULA	60 + 5	SEXO	FIRMA
1	Katherine Ramon Garayola	Teorico IC	402-02452993		F	Katherine Ramon
2	Jean Carlos M. Ozuna Eusebio	Teorico TMA	402-19418948-7		M	Jean Carlos M. Ozuna
3	Dolores Estephania E. Bracero C.	Teorico TCP	402-7893047-6		F	Estephania E. Bracero
4	Leandro Rivera	ATC	20220160424		M	Leandro Rivera
5	Mercedes Alicia Brito Delan	TCP Teoria	702-1214409-7		F	Mercedes Alicia Brito
6	Isabel Espanna Montilla M	TCP Teoria	402-0954221-4		F	Isabel Espanna Montilla
7						
8						
9						
10						
11						
12						

Ilustración2: Listado de asistentes de Grupo Focal





## Transparencia y Atención Ciudadana (TAC) Departamento Gestión de Clientes.

### Análisis de los Resultados Grupo Focal.

La sesión de grupo fue realizada el jueves 16 de noviembre del presente en el edificio Norge Botello siguiendo la Guía de Grupo Focal que incluyó la presentación de la cuarta versión de la Carta Compromiso. Dicha sesión de grupo estuvo compuesta por seis estudiantes, y quien suscribe, como moderador. La dinámica del estudio inició luego de que los clientes recibieran por parte del TAC las siguientes evaluaciones teóricas: Tripulante de Cabina (4), Técnico de Mantenimiento (1) y Controlador Aéreo (1). Es importante señalar, que las evaluaciones de Tripulante de Cabina para este año representaron alrededor del 45% de las pruebas teóricas aplicadas.

Durante el desarrollo de la dinámica, los participantes explicaron con detalles el proceso en el que incurrieron, detallando que en principio hubo una coordinación de la fecha disponible para tomar la evaluación, de acuerdo al calendario establecido por el departamento de licencias de la Dirección de Normas de Vuelo (DNV). Luego, la asistencia de manera presencial al centro de atención de la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana (TAC) ubicado en el Norge Botello para poder tomar la prueba, finalizando con la entrega de las calificaciones y la toma de la foto, cuando aplicaba.

Entre los aspectos positivos mencionados por los estudiantes podemos destacar la eficiencia en el servicio, la rapidez y los niveles de excelencia, ofreciendo informaciones pertinentes para la agilización de las solicitudes. La evaluación teórica fue calificada de muy buena, ya que las preguntas y respuestas están formuladas de manera clara y concisa, y apegadas a la guía de estudio proporcionada por el IDAC.

Los aspectos que se sugieren mejoras están dirigidas a la DNV, TAC, Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD) y la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas y Comunicaciones (DCRP), son enumeramos a continuación:

1. La interacción con nuestra página web es mínima. Tan solo uno de los seis participantes conoce la página web del IDAC y ha accedido a la misma pocas veces.
2. La Carta Compromiso no era conocida por los participantes. Ninguno de los participantes pudo identificar sus derechos y deberes como ciudadano/cliente, los productos comprometidos por el IDAC y el concepto de carta de subsanación.

### Ilustración3: Informe de Grupo Focal

## Implementación sobre lo programado: 60%

**Acción de Mejora No. 7. Contribuir a la mejora continua de los procesos del SIAGA / Implementación de un sistema de encuesta 100% digital instalado en todos los centros de atención ciudadana para agilizar el procesos de recaudación de encuestas y minimizar errores en categorización.**

### Acciones realizadas:

1. Sistema aprobado
2. Sistema Implementado

### 3. Sistema validado

#### Evidencias: Sistema en funcionamiento

INSTITUTO DOMINICANO DE AVIACION CIVIL					
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación					
Departamento de administración de servicios TIC					Fecha de emisión: 22/06/2023
Formulario de solicitud de equipos tecnologicos					Version: 1.0
Dirección	Departamento	Tipo de equipo	Categoría de equipo	Cantidad de equipo	Justificación
Dirección De Transparencia Y Atención Ciudadana	Depto. De Centro Atención Ciudadana	Computadora	PC-CAT01	1	PC para Director del area. No tiene
Dirección De Transparencia Y Atención Ciudadana	Depto. De Centro Atención Ciudadana	Computadora	PC-CAT02	6	PC para los tecnicos presenciales y virtuales
Dirección De Transparencia Y Atención Ciudadana	Depto. De Centro Atención Ciudadana	Laptop	LT-CAT02	1	Encargado del area, no tiene computadora
Dirección De Transparencia Y Atención Ciudadana	Oficina De Libre Acceso A La Inform	Laptop	LT-CAT01	1	Encargado del area, la actual tiene problema
Dirección De Transparencia Y Atención Ciudadana	Depto. De Gestión De Clientes	Laptop	LT-CAT02	1	Encargado del area, la actual tiene problema
Dirección De Transparencia Y Atención Ciudadana	Depto. De Centro Atención Ciudadana	Computadora	PC-CAT02	2	Personal sin PC
Dirección De Transparencia Y Atención Ciudadana	Depto. De Gestión De Clientes	Tablet Android	TB-CAT01	8	Tablets para encuestar a los clientes en las diferentes localidades

Ilustración1: Asignacion de tablets para aplicación de ncuestas electronicas a ciudadanos-clientes

#### Implementación sobre lo programado: 52%

**Acción de Mejora No. 8. Mejorar la percepción de los ciudadanos clientes/ Instalar un stand del TAC en eventos externos del IDAC, con el fin de recolectar información específica de los usuarios del sector aeronáutico, tales como quejas, sugerencias, felicitaciones y mediante la realización de encuestas y grupos focales**

#### Acciones realizadas:

1. Preparación logística
2. Stand en funcionamiento

#### Evidencias: Eventos realizados.



Ilustración1: Invitación actividad ASONAHORES 2023





Ilustración1: Foto stand IDAC en ASONAHORES 2023



Ilustración2: Fotos actividad ASONAHORES 2023

**Implementación sobre lo programado: 55%**



### Relación de Avance por Acciones de Mejora

<b>Acción de Mejora</b>	<b>Nivel de Implementación</b>
Acción de Mejora 01	60%
Acción de Mejora 02	60%
Acción de Mejora 03	60%
Acción de Mejora 04	52%
Acción de Mejora 05	60%
Acción de Mejora 06	60%
Acción de Mejora 07	52%
Acción de Mejora 08	55%
<b>Porcentaje total de Implementación</b>	<b>57%</b>