

GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Instituto Dominicano de Aviación Civil

FECHA

Mayo 2020

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

- Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- 1) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - 2) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 - En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 - Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p>	<p>Dado el carácter internacional de la aviación civil, para formular y desarrollar la misión y visión, el Director General del IDAC toma en consideración parámetros nacionales e internacionales que definen el rol de regulador y de prestador de servicios.</p> <p>Anualmente o cuando las circunstancias lo requieran el Director General del IDAC realiza una valoración de los Grupos de Interés de acuerdo al poder y/o necesidad que tengan los mismos sobre las actividades que realiza el IDAC, para tales fines se han tomado en cuenta dos criterios: la responsabilidad de la institución hacia ellos y las expectativas claves de estos grupos hacia la institución.</p> <p>La Misión del IDAC viene suministrada por la Ley 491-06 de aviación civil, su ley de modificación No. 67-13 y los lineamientos que emite OACI, a través de las Normas y Métodos Recomendados (SARPs) de obligatorio cumplimiento para los países signatarios de Convenio de Chicago y que regulan toda la aviación civil mundial La Visión, la definieron el Director General, con los Directores de las áreas y el equipo estratégico, mediante un profundo análisis y</p>	

consenso en reuniones de trabajo. El Director del IDAC alinea su Plan Estratégico Institucional (PEI) con la Estrategia Nacional de Desarrollo de acuerdo Ley No.1-12 integrando la meta institucional que debe cumplir como organización del Estado Dominicano.

La OACI propone los objetivos estratégicos que deben ser asumidos por los PEI de los Estados signatarios y en la END, el IDAC aporta al Tercer y Cuarto Eje procurando “una economía sostenible, integradora y competitiva” e “implementando programas de promoción y desarrollo sostenible de la aviación civil dominicana, sostenible del medio ambiente y una adecuada adaptación al cambio climático”.

El Director General del IDAC promueve la realización periódica de análisis FODA, donde consulta una proporción representativa de la población del IDAC (personal técnico, administrativo, gerentes, personal operativo, Comité de Calidad y Grupos de interés externos).

Evidencias:

1. Objetivos Estratégicos de OACI
2. Ley No. 1-12 que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 Tercer Eje/ Objetivo General 3.3 y Objetivo Específico 3.3.6 / 3.3.6.II Cuarto Eje /Objetivos Generales 4.1y 4.3 y Objetivos Específicos 4.1.2/ 4.1.2.3 y 4.3.1/4.3.1.4

<p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>3. Ley 491-06 de Aviación Civil, su ley de modificación No. 67-13</p> <p>4. Fotos/Listado de asistencia/Actas de reuniones jornada Plan Estratégico 2014-2017 (con empleados y GI)</p> <p>5. Oficio Director General remitiendo propuestas de modificación de la Ley</p> <p>6. Cronograma de Visitas SIG-009</p> <p>7. Evidencias del TAC , DNV con reuniones GI</p> <p>8. Resolución 001/2018</p> <p>Para la selección y establecimiento de los valores del IDAC el Director General junto al staff directivo, toma como referencia lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública, la Ley No. 120-01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público y los principios rectores de la conducta del servidor público que se consideraron inherentes para realizar las labores de la organización</p> <p>. Durante la jornada de trabajo para la implementación del proyecto de Normas Básicas de Control Interno(NOBA CI) se realizó una consulta a una proporción representativa de la población del IDAC (personal técnico, administrativo, gerentes, personal operativo) mediante una dinámica se consensuaron los valores quedando como resultado los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesionalidad: <p>Integridad: Transparencia: Disciplina: Enfoque al cliente:</p>	
--	--	--

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>Lealtad y compromiso institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley 41-08 2. Ley No. 120-01 Que instituye el Código de Ética del Servidor Público 3. Plan de Acción Código de Ética de las NOBACI 4. Código de Ética del IDAC 5. Resolución 001/2018 <p>El Director General junto al staff directivo y bajo la responsabilidad del Director de Relaciones Públicas y Comunicaciones definió una Política y un Plan Comunicacional donde fueron determinados los medios, objetivos y mensajes para cada población. Por su parte el Director General, como líder de la organización realiza el lanzamiento del PEI, en donde se establece la misión, visión y valores de la organización, también distribuye ejemplares a los funcionarios y publica dicho PEI en la página Web del IDAC, a disposición de los grupos de interés externos.</p> <p>La alta gerencia ha instruido implementar como práctica la colocación de la política, misión, visión y valores institucionales, como fondo de pantalla periódicamente, para fortalecer la identificación de los empleados con la institución.</p> <p>Como apoyo a la difusión de la Misión, Visión, Valores, Objetivos Estratégicos y Operativos la institución utiliza, boletines electrónicos, brochures y notas informativas para comunicarse en toda la organización.</p>	
---	--	--

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<p>También cuenta con la Intranet como medio de difusión al alcance de todos.</p> <p>Las recepciones de las todas las localidades están dotadas de pantallas digitales, así como cuadros a través de las cuales son comunicados los objetivos, misión, visión, valores, política y compromisos, y otros temas, tanto para los empleados como para los Grupos de Interés externos (Ciudadanos/clientes, políticos, funcionarios, proveedores y ciudadanía en general)</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política y un Plan Comunicacional 2. Página WEB del IDAC(captura de pantalla) 3. Fondo de pantalla/Captura de pantalla 4. Cuadros y pantallas digitales en lobbys <p>El Director General y su Staff Directivo revisan cada cuatro años la Misión, Visión y valores del IDAC, cuando se elabora el PEI para realizar las modificaciones tomando en consideración los cambios y el progreso en la consecución de su visión.</p> <p>Las líneas estratégicas varían dependiendo del análisis del entorno, requerimientos de los GI, para tales fines se toman como herramientas las normativas aplicables vigentes nacionales e internacionales, las medidas de políticas públicas, y el análisis de la información relevante proveniente de las consultas a los grupos de interés, que se explican en los Criterios 2 y 5.</p>	<p>No se ha realizado una revisión a la misión, visión y valores de acuerdo a Guía Metodológica para la Planificación del Sector Publico en la Rep. Dom.</p>
--	---	--

Asimismo, se realiza un análisis PESTEL que toma en cuenta los factores externos que inciden en la consecución de los objetivos, tal como se explica en el Criterio 2.

Como se había explicado anteriormente, el Director General del IDAC toma en consideración documentos emanados de la OACI, obligatorios para el Estado Dominicano también el Plan Mundial de Navegación Aérea 2014-2028 (GANP), Doc. 9750-AN/963., el Plan global para la seguridad operacional de la aviación 2014-2016 (GASP) y la Declaración de Puerto España (quinta reunión de directores de aviación civil de Norteamérica, Centroamérica y el Caribe NACC/DCA/5),

En la Resolución 001/2018 se enmarco los nuevos valores acorde al plan estratégico 2017-2020 del IDAC, redefiniendo todo el marco estratégico de la institución, enfocado a la seguridad operacional, sin menoscabo del enfoque a la satisfacción de necesidades y expectativas del cliente y otras partes interesadas relevantes.

El Director de Fiscalización, delegado para la implementación las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI, junto con el equipo NOBACI del IDAC, revisaron los valores en el 2013, evaluando los comportamientos que lo definían y determinando que existían dos valores muy similares, se decidió sustituir Eficiencia por el valor de Integridad.

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resoluciones 02/2008, 005/2008, 001/2010 y 001/2018. 2. Resolución No.013/2011 3. Resolución No.006/2013 3. Código de Ética. Pág. 17 4. Plan Estratégico Institucional 2014-2017 <p>El Director General dando fiel cumplimiento al Decreto No. 149-98 Creación de Comisiones de Ética Pública y tomando en consideración la Ley No. 120-01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público, instruye en el marco de la prevención de los comportamientos no éticos dentro de la institución, para lo cual se han llevado a cabo las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Director de Recursos Humanos en alianza con el INAP instruyó, a través del área de capacitación, impartir Curso de Ética a todo el personal que labora en el IDAC. 2. La institución constituyo la Comisión de Ética de acuerdo a la normativa vigente. 3. El Director de Recursos Humanos tomando como guía la Normativa Legal aplicable redactó el documento “Compromiso del Empleado con el IDAC” que fue firmado por los empleados que laboran en todas las localidades de la institución (alrededor de 2,000 colaboradores) 	
--	---	--

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>4. El Director de Recursos Humanos, Director de Fiscalización y el Equipo Estratégico, con la colaboración de Analistas de la Contraloría General de la República (CGR), elaboraron el Código de Ética, que fue entregado a cada uno de los 2,000 empleados.</p> <p>5. El Director de Relaciones Públicas junto a su staff, y con la revisión de los directores de las áreas misionales elaboró el Manual de Manejo de Crisis difundido a todos los servidores del IDAC mediante correo masivo y disponible en la biblioteca de documentos del SIAGA.</p> <p>Evidencias.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Decreto 149-98 2. Listado de Asistencia Cursos Ética del Servidor Público (INAP) 3. Decreto 143-17 del Poder Ejecutivo 4. Resolución de la DIGEIG 5. Constitución de la Comisión de Ética y Acto de Juramentación.(Fotos) 6. Formulario “Compromiso del Empleado con el IDAC” 7. Manual de Manejo de Crisis 8. Buzones de Sugerencias instalados <p>El Director General y la Comisión de Ética instaurada en el IDAC, tienen un Plan de Trabajo, donde realizan actividades de prevención de la corrupción, que incluye charlas a todo el personal de la institución, colocación de boletines con información</p>	
--	---	--

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>sobre la prevención, etc. La nueva Comisión de ética del IDAC, definida mediante voto de los demás colaboradores, realiza reuniones ordinarias de conocimiento para todos los empleados.</p> <p>La institución cuenta con un Código de Ética que contempla las prohibiciones de conflicto de interés, para prevenir la aparición de estas situaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de trabajo de la Comisión de Ética del IDAC 2. Boletines 3. Listado de asistencia de las charlas 4. Código de Ética Institucional/Conflictos de Interés <p>El Director General en su interés de flexibilizar las relaciones interpersonales entre los empleados y la línea directiva realiza periódicamente una serie de visitas a las diferentes localidades con la finalidad de estar más al tanto de problemas, dudas y conflictos que aquejen a los empleados y que pudieran obstaculizar el cumplimiento en las labores cotidianas y de los objetivos institucionales.</p> <p>El Director General ha dado muestras fehacientes en el tema de la disciplina, sosteniendo un nivel de hermandad con los gremios y/o asociaciones de técnicos evitando que estos asuman actitudes que no vayan acorde a los lineamientos éticos y normativas de la institución. Los líderes han</p>	
--	---	--

	<p>sido reconocidos por las asociaciones de empleados.</p> <p>La alta Dirección provee partidas presupuestarias a las diferentes direcciones de áreas para la realización de actividades de integración de todo el personal fuera del ambiente laboral a modo de propiciar que se fortalezcan las relaciones interpersonales.</p> <p>El Director General durante el año realiza reuniones con los Directores de Área, Encargados Departamentales y personal estratégico a fin de establecer las metas anuales, esa gestión de establecer metas, reconocer, estimular y retroalimentar son replicadas por éstos hacia sus equipos de trabajo.</p> <p>Anualmente El Director de Recursos Humanos con su equipo de trabajo activa el proceso de Evaluación del Desempeño para todo el personal, los empleados tienen la oportunidad de evaluar el desempeño de sus supervisores.</p> <p>Los líderes son evaluados en base a competencias puntuales que tienen que ver con Normas de Liderazgo a través de encuestas de clima organizacional del Ministerio de Administración Pública, MAP, llevadas a cabo por el equipo de trabajo de la Dirección de Recursos Humanos.</p> <p>Los directores de áreas y encargados de mandos medios realizan reuniones periódicas con los empleados, para tratar</p>	
--	---	--

	<p>temas diversos, levantando Actas con los temas tratados y los acuerdos suscritos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos y síntesis con visitas del DG a las diferentes localidades. 2. Fotos de actividades de integración direcciones de área. 3. Lanzamiento de metas anuales y lema del año 4. Encuestas de clima organizacional 5. Actas de Reuniones del Director General con Directores, Encargados y Personal Estratégico 6. Actas de Reuniones, entre Directores con sus colaboradores, etc. 7. Formatos Evaluaciones del Desempeño 	
--	--	--

SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>El Director General ha definido las estructuras de gestión adecuadas para que la institución alcance los objetivos que se ha propuesto creando una conexión entre la estructura orgánica y el mapa de procesos. Para tales fines desde diferentes vías recibe de parte de los directores de las áreas sustantivas las necesidades de documentación o adecuación de procesos, suscripción de alianzas, modificación de las estructuras organizativas, solicitud de la creación de nuevas áreas operativas tomando como elemento de partida</p>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>diversos requerimientos tales como lineamientos internacionales de la aviación civil, legislación nacional aplicable , adecuado funcionamiento de las áreas, necesidades o expectativas de los clientes o grupos de interés. Los directores de área presentan propuestas y justificación de los cambios al Director General, son evaluadas y aprobadas de acuerdo a su pertinencia. Las aprobaciones se hacen de manera formal mediante Resoluciones Internas firmadas por el Director General. A partir de ahí, se incorpora dicha iniciativa al Sistema de Gestión.</p> <p>Evidencias</p> <p>1. Resolución 002-17 que modifica y ratifica la estructura orgánica del IDAC, refrendada por el Ministro del MAP.</p> <p>El orden de prioridad para realizar los cambios es determinado en las reuniones de Alta Gerencia, tomando en cuenta los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Requerimientos de cumplimiento por parte de un organismo regulador internacional o nacional. 2. Mejora del servicio a los clientes. 3. Requerimientos de certificación de normas internacionales. 4. Desempeño del sistema, ya que se miden y evalúan los procesos destinados al servicio al ciudadano/cliente. <p>La metodología y razones para priorización de estos cambios de detallan en el Criterio</p>	
---	--	--

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>2 de planificación, el despliegue según la naturaleza, se evidencian e pueden exhibir se ven en el Criterio 9.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Lista de asistencia de Reunión de Alta Gerencia2. Lista de asistencia de Revisión por la Dirección General3. TMI <p>El Director General junto a los directores de área, establecen los objetivos generales con las respectivas metas a ser alcanzadas en la institución para poder lograr la visión propuesta. Los líderes han establecido diferentes niveles de indicadores: de resultados, de procesos y de gestión que son monitoreados periódicamente a través del Tablero de Mando Integral. Estos indicadores se derivan de los compromisos asumidos a través de la Carta Compromiso al Ciudadano y de las actividades de los procesos de consulta detallados en el Criterio 5.</p> <p>La alta gerencia y su staff, han tomado en cuenta para su planificación, las necesidades y expectativas de los grupos de interés a través de los canales y herramientas que se describen en el Criterio 5, y del análisis de esta información como se detalla en el Criterio 2.</p> <p>Estos indicadores son desplegados desde la Estrategia hasta los Objetivos Específicos.</p>	
--	--	--

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mapeo de los Grupos de Interés de acuerdo a criterios de expectativas y cumplimiento. 2. Indicadores de resultados, de procesos y de gestión. <p>El Director General, con su staff directivo, han dispuesto documentar todos los macroprocesos, procesos y procedimientos llevados a cabo por la institución mediante la certificación de las Normas Internacionales ISO 9001, 14001 y ISO 45001 y buenas prácticas en la ISO 2700, las NOBACI, así como también la gestión de proyectos identificando y gestionando los riesgos que pudieran afectar el desempeño institucional, como, por ejemplo, no alcanzar los objetivos institucionales y estratégicos o emitir productos o servicios no conforme. Todos estos procesos han sido automatizados mediante una plataforma tecnológica que permite monitorear el desempeño de la organización a diferentes niveles, Tablero de Mando Integral. Para ambos niveles se han determinado indicadores de gestión y de resultados que se miden periódicamente dependiendo del nivel de operatividad y del volumen de productos o actividades que emiten.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TMI 2. Mapa de Riesgos 3. Certificados de las Normas 4. Indicadores de Macroprocesos 5. Indicadores de Procesos 	
---	---	--

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos</p>	<p>6. Matrices de Riesgos</p> <p>La Alta Gerencia del IDAC decidió certificar todos los procesos de la organización mediante la Norma de Calidad ISO 9001, Medioambiental ISO 14001 y de Seguridad y Salud en el trabajo ISO 45001 con el objetivo de documentar, medir y sobre todo mejorar la gestión, la evolución del sistema integrado de gestión se aprecia en detalle en el Criterio 5. El Director General ha sido enfático y así lo ha reiterado en los discursos anuales de lanzamiento de los POA, sobre su voluntad de mantener la certificación bajo estas Normas internacionales.</p> <p>El Sistema integrado del IDAC está certificado actualmente en las nuevas versiones de las Normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018, incorporando análisis de los riesgos y oportunidades de los procesos, y ampliando el alcance de la certificación de Calidad a otras localidades (Santiago y Punta Cana) bajo el criterio de mayor número de operaciones, siempre apuntando a la mejora continua para satisfacer a nuestros ciudadanos clientes y demás grupos de interés relevantes.</p> <p>Continuado con la ampliación del alcance de estas a otras localidades.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alcance de la certificación 2. Certificados de las Normas <p>El Director General del IDAC, junto al staff de directores, han definido como uno de los</p>	<p>No se cuenta con la Certificación de la Norma Nortic A7 Seguridad de la Información.</p>
---	--	---

de la organización.

ejes estratégicos dentro de su PEI la creación de una plataforma tecnológica (SIAGA), desarrollada por empleados del Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones DTIC, del IDAC, con el apoyo de un consultor externo cuyo objetivo es compilar la data que genera toda la institución a través de sus procesos permitiendo que sea de accesibilidad a todos los empleados, con la finalidad de monitorear el desempeño de la gestión, desde cualquier ubicación. Esta plataforma viene a sustituir el uso de 8 software diferentes cuya data no era compatible entre sí.

También se Automatizaron el 97% de los procesos dirigidos a los clientes-ciudadanos para eficientizar los trámites y brindar servicios vía Web, actualmente contamos con 102 servicios vía web según se detallan en el Criterio 5

También se encuentra en funcionamiento el sistema de educación a distancia Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) a través del cual los empleados e interesados tienen acceso desde cualquier ubicación geográfica a nivel mundial a la capacitación programada y ofrecida por la institución. Los resultados de la tecnología implementada se explican en detalle en el Criterio 9.

Evidencias:

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema Informático SIAGA 2. Listado de Procesos Automatizados/Captura de Pantalla 3. SIAGA en los servidores/ Varias Capturas de Pantalla 4. Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) Captura de Pantalla 5. Página Web del IDAC con servicios virtuales. 6. Certificaciones Normas Nortic del Gobierno Electrónico <p>El Director General del IDAC ejerce un liderazgo compartido con todo su staff directivo promoviendo la delegación de funciones. Ha delegado en el Comité de Calidad y dueños de procesos el monitoreo, mejora e innovación de los procedimientos que componen el Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica (SIAGA).</p> <p>Designa equipos de trabajo autodirigidos y comisiones ad hoc a las cuales les provee los recursos necesarios (la tecnología, provisión de recursos, para llevar a cabo el trabajo asignado.</p> <p>Los directivos motivan a su personal para el cumplimiento de las metas establecidas , reconocimientos de manera individual y por equipo de trabajo.</p> <p>Los procedimientos del Sistema abarcan las actividades de todas las direcciones de área de la institución, esto propicia que al documentarlas en una cadena de valor,</p>	
---	--	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>interactúan entre sí trabajando con un enfoque de procesos, que en ocasiones tienen representantes en cada una de las áreas, y por tanto se asumen lineamientos de trabajo, creando una relación efectiva entre los empleados de las distintas áreas, cargos y localidades.</p> <p>Los grupos de trabajo multidisciplinarios integrados por personal, según el tema en que se trabaje, son parte de la cultura implementada en la organización, y son imprescindibles para llevar a cabo los proyectos y planes de mejora que se desarrollan en el IDAC. La misma logística de trabajo se utiliza para la aplicación de las herramientas de mejora (Acciones Correctivas, Auditorías Internas, autoevaluaciones, entre otras).</p> <p>Podemos citar como ejemplo la delegación en el equipo estratégico para las recertificación de las Normas, Elaboración del Plan Estratégico, la autoevaluación CAF, ETC.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de reunión diferentes comités 2. Seguimientos a Proyectos y Planes de Mejora <p>Designación de equipos de trabajo</p> <p>El Director General ha creado las condiciones para que se lleve a cabo una comunicación Interna y Externa, de manera efectiva, diseñando una Política y un Plan Comunicacional donde se define lo que</p>	
---	--	--

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua</p>	<p>estratégicamente conviene comunicar. A su vez, el director de relaciones públicas y su staff, gestionan procedimientos para difundir información hacia lo interno y externo, generando publicaciones diaria, semanal y mensual, con diferentes fines definidos en el plan comunicacional.</p> <p>Los Directores de áreas realizan reuniones programadas formales e informales con su equipo de trabajo, para discutir y analizar temas propios del área, estableciendo un ambiente idóneo para la comunicación bidireccional. Con Los diferentes comités mantiene reuniones permanentes con los involucrados para la implementación de cambios, problemáticas, acciones de mejoras y temas relacionados con el Sistema, incluyendo reuniones con el Director general, cuando se requiere. Periódicamente se lleva a cabo evaluación y medición de dichas herramientas y su efectividad.</p> <p>Todos los canales de comunicación de la institución se detallan en el Criterio 5.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de comunicación 2. Plan comunicacional 3. Actas de reunión 4. Publicaciones diarias, semanales y mensuales. <p>Los directores de área trimestralmente convocan a sus equipos de trabajos a través del procedimiento Revisión por la</p>	
---	---	--

<p>y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Dirección, en el cual se reúnen con el Comité de Calidad de sus áreas, los dueños de proceso y el staff de mandos medios a fin de revisar el desempeño de sus respectivas direcciones.</p> <p>Estos líderes revisan el cumplimiento de las metas y compromisos contraídos con la organización a través de los POA, verificando el seguimiento de los proyectos y planes de mejora, así como con la calidad, la satisfacción de los clientes a los cuales su área presta servicio y/o emite productos, revisan los resultados de las auditorías internas, las Actas de Mejora que requieren de un análisis y decisión al más alto nivel.</p> <p>Una vez al año o cuando fuese requerido, se reúnen todo el staff directivo junto al Director General a fin de tratar asuntos que no se hayan podido solucionar dentro de sus áreas o que ameriten de una decisión de más alto nivel.</p> <p>La Organización ha mantenido programas de desarrollo del liderazgo para los Directivos y personal de mandos medios de diferentes áreas de la organización, con la finalidad de fortalecer el liderazgo directivo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Reuniones de Alya Gerencia2. Revisión por la Dirección por área3. Revisión por la Dirección General4. Acuerdos procedentes de la Revisión por la Dirección	
---	---	--

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>5. Acuerdos en relación a la mejora continua</p> <p>El Director General, junto a su staff directivo y encargados departamentales, se reúnen para analizar la logística de los cambios que son necesarios realizar, ya que sus equipos de trabajo serán los responsables de implementarlos, liderados por ellos, de esto se levantan actas en donde se evidencian los compromisos asumidos y las fechas para ejecutar las actividades.</p> <p>Los Coordinadores de Normas y el personal de Gestión de Proyectos y Planes de Mejora imparten inducciones y talleres sobre temas que son nuevos para la institución, antes de ser implementados, asimismo, se difunden boletines y notas informativas con informaciones relativas a temas de interés para todo el personal en general, aunque no estén directamente involucrado con el tema, para fines de socialización y sensibilización.</p> <p>El Comité de calidad de la dirección de relaciones públicas gestiona el procedimiento Comunicación Interna y Externa a través del cual los directivos establecen comunicación sobre los cambios a incorporarse en la organización y la forma en la que se van a gestionar, a los colaboradores se les informa regularmente por el Outlook, intranet, boletín de síntesis periódica, y murales. El dueño de procesos de documentación, es el canal por donde el director general, directivos,</p>	
---	---	--

	<p>coordinadores de normas, y comité de calidad, envían las informaciones de los cambios institucionales en la página Web.</p> <p>Asimismo, el director general y el director de relaciones públicas mantienen una comunicación muy amplia sobre los cambios en la organización con la ciudadanía y demás grupos de interés en los medios impresos, televisivos y radiales. En las consultas a grupos focales a través de Transparencia y Atención Ciudadana TAC se informa a los ciudadanos/clientes de los cambios en los productos y servicios de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registros de memorándum, correos masivos, boletines 2. Registros de avisos vía Outlook 3. Actas de Reunión tratando temas sobre cambios 4. Avisos página web del IDAC/Captura de Pantalla 	
--	--	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 	<p>El Director General junto a los directores de área, encargados departamentales participan en las actividades que lleva a cabo el IDAC brindando apoyo a las actividades culturales, recreativas, efemérides patrias, celebraciones eucarísticas y ofrendas florales.</p>	

	<p>Los encargados de área han establecido junto a la Alta Gerencia, los objetivos a ser alcanzados por la institución comunicándolo a sus colaboradores y dándoles un estrecho seguimiento a la consecución de los mismos.</p> <p>El Director general y demás directores de áreas, gestionan con el comité de calidad el procedimiento de Revisión por la Dirección el cual es liderado por cada Director de las 17 áreas de la organización, en la misma estos directores participan de manera activa comprometiéndose a realizar tareas específicas mediante acuerdos, que contienen la información de responsables, actividad, y fecha comprometida. El cumplimiento de estos acuerdos se calcula a través de un indicador de cumplimiento de fechas a fin de monitorear la responsabilidad y el compromiso de los directores.</p> <p>La presencia del director de área así como del Director General, es una condición indispensable para llevar a cabo la Revisión por la Dirección, sin el Director presente, no es posible realizar la Revisión por la Dirección</p> <p>Los directivos y encargados firman "Acuerdos de desempeño" con el personal bajo su responsabilidad en donde se evidencian las responsabilidades y metas a alcanzar por el área</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registros Actas de Revisión por la Dirección. Tabla de acuerdos 2. Indicador de cumplimiento de fechas de los acuerdos 3. Acuerdos de Desempeño <p>Los líderes de la institución se reúnen frecuentemente con sus colaboradores en un ambiente de confianza donde plantean puntos de vistas diferentes a los de sus líderes sobre aspectos de índole laboral como también comparten en actividades sociales y de esparcimiento fuera del ambiente de oficina para conocerse y estrechar lazos de amistad.</p> <p>El Director General del IDAC designa equipos auto dirigido y multidisciplinario encomendándole iniciativas y proyectos, a la vez que les otorga la libertad de utilizar las herramientas, personas y recursos para llevar a cabo la consecución de los resultados propuestos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos de reuniones de alto nivel entre el director general y su staff 2. Diálogos entre los directivos y sus supervisados 3. Comisiones ad hoc <p>Los directivos del IDAC utilizan periódicamente las herramientas de comunicación establecidas por ellos como son los memorándums, las reuniones de trabajo, comunicaciones con informaciones de los días no laborables, proyectos, planes</p>	
--	---	--

	<p>de mejora y otras informaciones institucionales.</p> <p>Para una efectiva, rápida y económica comunicación interdepartamental, los directores de área utilizan el correo corporativo (Outlook), Boletines, murales informativos, Intranet, Plan Comunicacional, y el teléfono celular, para lo cual el IDAC ha dispuesto la asignación de flotas a su personal, en donde pueden comunicarse efectivamente y crean grupos de chat.</p> <p>El Director general designa comisiones técnicas que son las responsables de emitir opiniones sobre la pertinencia de la adquisición y utilización de equipos y tecnología.</p> <p>El MAP ha dispuesto una plataforma tecnológica para aplicar la encuesta de Clima organizacional, que una vez aplicada, envía a la institución los resultados de la misma, a partir de estos resultados el Director de Recursos Humanos los da a conocer y un equipo de trabajo de la institución realizan un plan de acción de acuerdo a los resultados de la misma. Los resultados de dicha encuesta se aprecian en el Criterio 7.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Memos del Director General2. Memos de los Directores de Áreas3. Boletines4. Correos Outlook	
--	--	--

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>5. Comunicaciones 6. Plan Comunicacional 7. Aspectos que se consultan a través de la encuesta de clima</p> <p>Al firmar los colaboradores con sus directores de áreas y demás encargados los Acuerdos de Desempeño, queda establecido en los mismos la asignación efectiva de recursos (transporte, combustible, vehículos, computadoras) proveyéndole la capacitación requerida (detección y plan de capacitación), se evidencia el apoyo que la institución les brinda a sus empleados.</p> <p>Desde el año 2018, la institución cuenta con los acuerdos de desempeño para las áreas misionales que se generan de forma automática, ya que las actividades de los POAs cuentan con metas, fechas y entregables, que se convierten en los acuerdos de desempeño, y son generados por el SIAGA en su módulo de planificación.</p> <p>Asimismo, el director general y demás directores de áreas, apoyan al personal con el cumplimiento de los objetivos de los procesos, de los planes de mejora y de los proyectos, involucrándose con apoyo logístico (solicitudes de todo tipo de recurso: humanos, transporte, equipos y otras facilidades) .</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos de Desempeño 2. Programas de Capacitación 3. Constitución de comisiones 	
---	---	--

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>4. Provisión de recursos (combustible, transporte, laptop, flota, dieta)</p> <p>5. Talleres</p> <p>6. Módulo de planificación del SIAGA</p> <p>El Director General ha dispuesto el uso de un Sistema Automatizado de Evaluación del Desempeño donde es requisito indispensable para el cierre de la misma que el evaluado acepte o no la calificación otorgada por su supervisor permitiéndole disentir cuando no esté de acuerdo. SIAGA/ Aceptación de la Evaluación</p> <p>Se evalúa el desempeño de los procesos con sus dueños a través de la Revisión por la dirección, en donde cada dueño de proceso tiene la oportunidad de ser escuchado y en conjunto se buscan mejoras y correcciones basadas en el resultado del desempeño del proceso.</p> <p>También a los equipos de trabajo, comité de calidad y otros comités ad-hoc,, presentan al director general y al staff directivo, los resultados de los trabajos asignados ya sean rutinarios o especiales en dichas ponencias se analizan y discuten los temas asignados y se consensuan medidas a implementar o se utiliza el escenario para validar y felicitar el trabajo realizado.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actas de revisión por la dirección 2. Reuniones del comité 3. Reuniones con el DG y directivos 	
--	--	--

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Basado en la autoridad que le consigna el Artículo 44 de la Ley No. 491-06, al Director General del IDAC, de delegar funciones, en su personal y en los inspectores, este ha realizado delegaciones diversas en los inspectores y Directores de Áreas, mediante Resoluciones u oficios. Como es la delegación de firmar las enmiendas de los manuales técnicos a los directores de áreas misionales.</p> <p>Los diferentes procesos del sistema poseen un Dueño de Proceso, que ha sido designado por su director de área para asumir las responsabilidades descritas en el flujograma de cada Ficha Técnica de Procesos de los mismos, y en el Manual de Cargos del IDAC. En adición se ha designado a cada uno de ellos un dueño alterno con las mismas responsabilidades, para equilibrar la carga de trabajo y garantizar la continuidad del servicio, como una mitigación de riesgo.</p> <p>Los miembros del comité de calidad se le han delegado funciones, que están especificadas en el Manual de Cargos del IDAC. Todo este personal participa en la revisión por la dirección, que es una rendición de cuentas del sistema y su desempeño, y es parte de la cultura de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ley No. 491-06 de aviación civil, Artículo 442. Resoluciones de Delegaciones	
--	--	--

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>3. Artículos de la Ley 49 I 4. Designaciones Dueños de Proceso 5. Listado de Dueños de Procesos alternos. 6. Delegación de los representantes para proyectos, planes de mejora, plan de compra, presupuesto, Representante de la Dirección. 7. Representación de la institución en simposios y Foros internacionales 8. Matriz de Suplencia por Direcciones de Áreas</p> <p>El Director General anualmente aprueba el Plan de Capacitación elaborado a partir de las necesidades de capacitación identificadas en los empleados del IDAC. Los directivos toman en consideración necesidades técnicas, de gestión y de desarrollo personal, entre otras.</p> <p>Los directivos del IDAC están comprometidos con el aprendizaje y desarrollo de los colaboradores bajo su supervisión y para la promoción de este, facilitándole el tiempo y las herramientas para realizar los cursos planificados, incluyendo también permisos para realizar y completar sus estudios universitarios. Para la modalidad de cursos online, los directivos les permiten a sus colaboradores utilizar algún tiempo del horario laboral para llevarlos a cabo.</p> <p>El Director de recursos humanos ha implementado dentro de las políticas, la de Gestión del conocimiento, en donde las</p>	
---	---	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>personas deben compartir el conocimiento adquirido, ya sea por medio de talleres multiplicadores o subiendo un resumen o presentación de lo aprendido al site de gestión del conocimiento en la plataforma EVA, para que esté disponible para todos los colaboradores.</p> <p>Así mismo, el comité de calidad fomenta los cursos gratuitos online provenientes de diferentes organizaciones como son, AECID, CEDDET, INAP de España, CANSO, CLAD, entre otros, pudiendo a la fecha mostrar un grupo de personas de diferentes áreas beneficiarias de estos conocimientos. Un ejemplo de esto es el Cursos de SSP y el de Planificación Estratégica.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Capacitación 2. Cursos ASCA 3. Cursos online <p>Los directivos y líderes del IDAC, han creado los canales para recibir las propuestas y recomendaciones por parte de sus colaboradores, lo hacen a través de comunicaciones y Correos (vía Outlook), solicitando propuestas de los empleados.</p> <p>Otras herramientas utilizadas son las que brinda el sistema a través de los Procedimientos de Acciones Correctivas y Gestión de Riesgos y Oportunidades, donde los dueños de procesos y cualquier personal, realizan recomendaciones a través de las</p>	
---	--	--

Actas de Mejora y en las gestiones de riesgos y oportunidades detectados.

En la revisión por la dirección de las áreas y en la revisión por la dirección general, a través de los acuerdos se realizan propuestas de nuevas iniciativas que se pueden convertir en propuestas de mejora o en anteproyectos, que en muchos casos son implementadas como constan en las actas de reuniones.

También cuando se realizan visitas a otras organizaciones para fines de benchmarking y benchlearning, esas buenas prácticas son informadas y discutidas con los directivos, algunas de ellas han sido acogidas e implementadas, como fue el uso de la Intranet, producto del benchmarking con el Banco Central, otros benchlearning se ven detalle en el Criterio 5. ,

Durante las reuniones del Comité de SST, MA y CA, sus miembros (representantes de las localidades, dueños de procesos, directores y coordinadores de normas) presentan propuestas a problemas de SST y MA específicos, que son escuchadas con bastante entusiasmo y se le informa de las decisiones, muchas de estas propuestas se implementan, como consta en las actas de dichas reuniones.

Las comunicaciones internas, poseen una casilla específica para hacer sugerencias, las cuales son gestionadas por los

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>representantes del Procedimiento de comunicación Interna, se analiza por el área en cuestión, dependiendo de la sugerencia y se da respuesta de acuerdo a lo establecido.</p> <p>En la organización tanto el director general, como demás directivos y el personal de mandos medios, reciben al personal para entrevistas particulares en donde cualquier persona puede ser escuchada, en dichas entrevistas para asuntos de trabajo se dan respuestas puntuales.</p> <p>Para reforzar esta actividad el Director General creara una comisión de innovación con la finalidad de mantener la mejora continua de la institución</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicaciones 2. Correos Electrónicos vía Outlook 3. Registros del proceso Difusión y Comunicación 4. Registros del Proceso Acciones Correctivas 5. Buzón de sugerencias y Encuestas 6. Actas de mejora (mejoras auditorias y detección interna) 7. Reuniones con el personal <p>El Director General ha establecido junto al Director de Recursos Humanos, una premiación interna de empleados meritorios donde se entregan certificados a los empleados que hayan obtenido calificaciones de excelentes, así como a empleados que hayan superado los 20 años de labor</p>	
--	--	--

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>interrumpida en la institución. Esta premiación otorga además placas, regalos y bonos.</p> <p>El director general mantiene un incentivo a los auditores que participan en las auditorías internas integrales, como forma de motivación permanente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registros de certificados entregados 2. Pago de incentivos 3. Reconocimientos 4. Política de reconocimiento y premiación <p>El Director General del IDAC ha dispuesto brindar Asistencia Psicológica a los empleados. Asimismo, aplica los capítulos VIII y IX del Reglamento de Personal en cuanto a las condiciones de trabajo y los derechos de los servidores. (Licencias con Disfrute de Sueldos, por estudios, por salud, post parto asistencia a los familiares cuando fallece un empleado otorgándole 6 meses de salario a los familiares, ayuda por enfermedad, entre otras.</p> <p>Asimismo, el Director General ha prestado ayuda a aquellos empleados que han padecido de enfermedades catastróficas padecen de enfermedades que los incapacitan por largos periodos de tiempo.</p> <p>El Director de Recursos Humanos mantiene empleados con diferentes tipos de discapacidad dentro de la organización,</p>	
---	--	--

	<p>proporcionándolos medios para que realicen su trabajo sin sentirse excluidos, (puestos de trabajo adecuados) y brindando las facilidades en las instalaciones para su seguridad personal (rampas, pasamanos). El despliegue y resultados de estas políticas se ven en detalle en el Criterio 3 y 7.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registros de asistencia psicológica a requerimiento (esta evidencia se facilitará a solicitud de los auditores debido a que los datos son completamente confidenciales) 2. Registros de beneficios otorgados 	
--	--	--

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 	<p>El Director General recibe en su despacho a funcionarios que tienen un interés en la organización y sus actividades, comparten opiniones y planteamientos que proporcionan una relación o alianzas, según sean las necesidades de ambas partes. A la fecha el Director ha afirmado acuerdos con diferentes representantes de gobiernos extranjeros y ministros locales y otras organizaciones. Dichas alianzas se ven en detalle en el Criterio 4.</p> <p>Los directores de las áreas sustantivas del IDAC se reúnen periódicamente con los clientes, para reuniones de orientación mutua con la finalidad de conocer sus necesidades.</p>	

	<p>La Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana realiza consultas periódicas a los ciudadanos/clientes bajo un procedimiento, en las mismas se conocen las necesidades presentes y futuras de estos, las cuales son derivadas a los Directores de Áreas y al Director General, facilitando reuniones de más alto nivel, para la toma de decisiones conjunta.</p> <p>Estas consultas se realizan a través de la gestión de quejas y sugerencias, encuesta de satisfacción y encuesta de percepción. Los procedimientos de consulta se aprecian en detalle en el Criterio 5, los cuales están totalmente implementados y cumplen con el ciclo PDCA.</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos realiza la encuesta del clima organizacional anualmente como colaborador del MAP a fin de conocer la opinión de los colaboradores.</p> <p>Las necesidades detectadas son informadas a la alta gerencia para la toma de decisiones.</p> <p>El Director General, se reúne con los representantes de los diferentes gremios de la institución, para escuchar sus necesidades y buscar soluciones conjuntas, estas reuniones se realizan según las necesidades de los gremios.</p> <p>Evidencia: I. Fotos de reuniones</p>	
--	--	--

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Matriz de Acuerdos y alianzas del DG 3. Actas del SIG-009 4. Respuestas y correos 5. Difusión de los resultados de la evaluación del clima. 6. Reuniones con gremios <p>Los directivos del IDAC siempre han demostrado su disposición para contribuir con las políticas públicas. Desde la promulgación de la Ley 491-06 de aviación civil, que dio paso al reordenamiento de la seguridad operacional, así como también la readecuación del Reglamento Aeronáutico Dominicano, en ambos escenarios los directivos del IDAC, mostraron un involucramiento un apoyo total al poder ejecutivo y legislativo.</p> <p>Luego para la promulgación de la Ley 67-13, que modifico la Ley 491-06, el Director General fue el precursor de dicho cambio, principalmente para facilitar la creación de nuevas líneas aéreas nacionales y movilizar la dinámica del transporte aéreo y por ende amentar el flujo de turistas al país.</p> <p>El Director General junto a su equipo legal y técnico, participan en la modificación y creación de reglamentos para fiscalizar la aviación civil del país, los cuales son consultados en vistas públicas en la página web del IDAC, en donde los ciudadanos y demás grupos de interés pueden opinar y hacer sugerencias antes de que estos sean aprobados y publicados.</p>	
---	--	--

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>El equipo directivo del IDAC participa en las reuniones de expertos de la OACI en materia de seguridad operacional y cuenta con un embajador permanente ante la OACI para conocer temas de interés nacional relacionados a los SARPS.</p> <p>El personal de mandos medios participa activamente, cuando se le solicita en la creación de políticas públicas, como son la de creación de una ventana única para las telecomunicaciones con el MAP e INDOTEL.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I. Fotos asistencia a foros y demás reuniones</p> <p>Director General promueve dentro del análisis del entorno realizar el análisis PESTEL para verificar las tendencias que estarán contempladas en el Plan Estratégico Institucional. Las políticas públicas y las metas presidenciales relevantes a la organización son acogidas como parte de las iniciativas a ser incluidas como prioritarias en la planificación estratégica de la institución.</p> <p>Para la elaboración y revisión del PEI, la Directora de Planificación y Desarrollo junto a su staff, revisan e identifican a que políticas públicas y metas presidenciales la organización debe estar alineada, y estas se convierten en iniciativas a ser desarrolladas en la estrategia general de la institución.</p>	
---	---	--

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>La institución cuenta con una matriz de evaluación y cumplimiento legal, donde se identifican las leyes que regulan y afectan las actividades de la organización, la cual es mantenida y actualizada a través del proceso Identificación y evaluación del cumplimiento legal. En las auditorías internas se evalúan el cumplimiento legal de todos los procesos de la organización, y es indispensable realizar esta validación para que la auditoria se considere valida y realizada.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eje de la END 2010-2030 que le aplica al IDAC 2. Matriz de Cumplimiento Legal 3. Análisis PESTEL 4. Políticas Publicas 5. Metas Presidenciales. <p>Los objetivos plasmados por el Director General y su equipo directivo en el PEI, están alineadas a las políticas públicas en lo referente a la meta presidencial de traer al país 10 millones de turistas</p> <p>El quehacer de cada uno de los servidores públicos del IDAC, que culmina en la prestación de los servicios y productos estratégicos está encaminado con esa meta del Gobierno, ya que un servicio seguro, crea un clima de confianza en los ciudadanos y crea una imagen que facilita la inversión, un ambiente seguro en la aviación propicia la afluencia de viajeros, los objetivos de los diferentes procedimientos están orientados</p>	
---	--	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>a brindar un servicio seguro y eficiente, dos cualidades indispensables para el desarrollo sostenible de la aviación civil nacional.</p> <p>Al ser la aviación civil una actividad primordial para el desarrollo del turismo, ya que estos en un 98% viene al país por vía aérea, lo que es conocido y entendido por el Estado, el tema de los recursos ha sido consensuado y está claramente definido en la ley de aviación civil No. 491-06, donde se declara el organismo como autónomo, y es responsable de recaudar administrar y distribuir las tasas productos del servicio de radioayudas y navegación aérea brindado por el IDAC.</p> <p>Como respuesta a estas metas, el IDAC ha automatizado el 97% de sus servicios, incluyendo el plan de vuelo, facilidad esta para la aviación comercial y privada.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página web servicios en línea 2. AIP gratuito 3. Servicios de consulta de tramites online 4. Servicios online 5. Centros de control de tránsito aéreo <p>El Director General mantiene relaciones permanentes con políticos, representantes de gobierno, ministros y demás funcionarios, mediante una agenda de visitas guiadas a las instalaciones técnicas de la Institución, para</p>	
--	---	--

que conozcan la envergadura del trabajo que se realiza.

Como resultado de esas relaciones, es miembro de manera activa del pleno de la Junta de Aviación Civil (JAC), con voz y voto, también es miembro de la comisión el COE y el Dpto. Aeroportuario, asistiendo a reuniones regulares con otras autoridades gubernamentales.

El Director General mantiene una presencia activa en los medios de comunicación, a los fines de edificar a la ciudadanía sobre el IDAC, sus funciones, servicios y aportes a la comunidad. Por medio de anuncios televisivos, videos, notas de prensa y programas radiales mantiene informado a todos los Grupos de Interés.

Así mismo a finales del 2017 como parte de las actividades de la Semana de la Aviación Civil, el Director del IDAC pone en circulación importantes impresos como son: el libro “Historia de la Aviación Civil Dominicana”, Acuerdos Interinstitucionales 2011-2017 e “IDAC Crónicas”

Además, realiza ponencias dentro y fuera del país con diferentes Grupos de Interés, como han sido, la de la candidatura de Rep. Dom., como miembro permanente de la OACI.

El Director General mantiene una serie de alianzas con otras organizaciones.

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos regionales 2. Acuerdos interinstitucionales 3. Matriz de acuerdos <p>El Director General, mantiene relaciones regulares con las autoridades de áreas ejecutivas y legislativas. Reuniéndose periódicamente con el presidente de la Republica, el consultor jurídico, ministro de administración pública, de medio ambiente, entre otros. Establece vínculos con las autoridades correspondientes a estas áreas.</p> <p>El Director General como miembro del pleno de la Junta de Aviación Civil (JAC), analiza temas referentes a la expedición del Certificado de Autorización Económica, previa al AOC que otorga el IDAC, se expiden permiso de operación a empresas extranjeras, se asignan rutas, entre otros.</p> <p>Los directivos del IDAC, forman parte de los diferentes equipos de trabajo de la OACI, en donde se presentan y analizan posibles enmiendas a los SARPs.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Notas de Prensa 2. Revista Aerovías 3. Agenda del Director 4. Representantes del IDAC en el COE, JAC, Comisión Aeroportuaria. Sesiones (Actas y fotos 	
--	--	--

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>El Director general mantiene una serie de alianzas con otras organizaciones, fruto de las buenas relaciones y espíritu de corporación que lo caracteriza como buen líder, mostrando actualmente alianzas como son: Instituciones de educación superior con acuerdos interinstitucionales que ha firmado la ASCA con las universidades del Caribe, UNPHU y APEC, entre otras.</p> <p>También como parte de las alianzas el IDAC está participando bajo la asesoría del PNUD en el Plan Piloto del Sello Igualando RD, como parte de las instituciones estatales que están promoviendo la equidad de género.</p> <p>Los resultados se aprecian en el Criterio 9.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de acuerdos 2. Matriz de Sello Igualando RD 	
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El Director General y demás directivos mantienen una participación sistemática y activa en las actividades propias de las asociaciones y organizaciones y de los grupos de interés.</p> <p>El Director General mantiene una agenda y calendario y a través de la cual se coordina la participación.</p> <p>El Director General y su staff directivo han participado en actividades múltiples junto a grupos de interés de manera frecuente, unas veces programadas y otras por invitación:</p>	

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. IFATCA: cada 6 meses 2. GREPECAS: anual 3. CLAC 4. Asociación Nacional de Líneas Aéreas (ALAS) 5. Asociación Nacional de Pilotos (ANP) <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registros de la Participación del IDAC en las celebraciones de las asociaciones técnicas 2. Fotos de las actividades 3. Reseñas periodísticas de las actividades <p>El Director General mantiene una presencia activa en los medios de comunicación, a los fines de edificar a la ciudadanía sobre el IDAC, sus funciones, servicios y aportes a la comunidad.</p> <p>Por medio de anuncios televisivos, videos, notas de prensa y programas radiales mantiene informado a todos los grupos de interés.</p> <p>Apoyado en el director de relaciones públicas, manteen una imagen positiva y transparente de la gestión del IDAC y sus servicios.</p> <p>A estos fines ha publicado la Carta compromiso al Ciudadano, en donde se muestran informaciones relevantes de la organización, servicios, requisitos, contactos, entre otros, la cual fue lanzada en</p>	
---	--	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>un acto en donde participaron una representación de los grupos de interés. Asimismo, todos los servicios del IDAC también están disponibles en el observatorio de Servicios Públicos del MAP.</p> <p>Asimismo, realiza visitas guiadas a personalidades políticas, ministros, empresarios y otros funcionarios a las instalaciones técnicas de la institución, para que estos de primera mano, conozca en detalle la envergadura del trabajo que se realiza, en ese sentido podemos mencionar los recorridos realizados con el ministros del MAP, etc.</p> <p>Realiza además ponencias dentro y fuera del país con diferentes grupos de interés, como han sido, la de la candidatura de Rep. Dom., como miembro permanente de la OACI,, en los lanzamientos del PEI y POA, en la inauguración del centro de control de vuelo, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carta Compromiso al ciudadano, tercera versión 2. Observatorio de servicios públicos del MAP 3. Fotos lanzamiento PEI 4. Fotos y reseñas periodísticas de recorridos en la Sede de navegación aérea <p>El Director General ha dispuesto que todos los servicios de la institución de forma virtual los cuales se encuentran disponibles en la página Web del IDAC. Con esta media</p>	
--	--	--

	<p>los 107 servicios están disponibles para ser visibles en celulares inteligentes y 102 de ellos son virtuales. La Carta Compromiso al Ciudadano está disponible en la página Web del IDAC, y fue entregada en formato impreso tanto en su lanzamiento como en las consultas a ciudadanos/clientes, disponiendo además de ejemplares en formato electrónico que se entregaron a personalidades políticas y funcionarios del estado. Asimismo, todos los servicios del IDAC también están disponibles en el observatorio de Servicios Públicos del MAP,</p> <p>El Director general y su equipo de relaciones públicas, mantienen en las redes sociales, Facebook, y twitter, informaciones importantes sobre la organización, incluyendo el link de los servicios y productos que presta la institución un gestor de medios (community manager) para esos fines, el cual también responde a preguntas y comentarios realizados en las redes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios disponibles en la página Web del IDAC y requisitos 2. Carta Compromiso al Ciudadano 3. Página web ASCA 4. Redes Sociales 	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Los Grupos de interés relevantes del IDAC son definidos basado en el criterio de análisis: determinando 1. Cuáles son los que reciben el servicio prestado por la institución. 2. Cuales son influyentes y tomadores de decisión, 2. Con los que existen responsabilidades legales, financieras u operacionales y 3. Los afectados por las operaciones del IDAC.</p> <p>Estos grupos de interés están detallados en la matriz de levantamiento y expectativas de las partes interesadas en el Mapa de macroprocesos del sistema de Gestión del IDAC. Entre los más relevantes están: La organización de Aviación Civil Internacional (OACI), El Estado Dominicano, los operadores aéreos, Proveedores de servicios, Colaboradores entre otros.</p> <p>Evidencias: -Matrix de Necesidades y Expectativas en el -Mapa de macroprocesos del SIAGA. -Plan estratégico 2017-2020. -Matriz PEI-02 de Ruta del MEPyD -Mapeo de los Stakeholders.</p> <p>Los grupos de interés relevantes son consultados a través de diferentes herramientas para conocer sus necesidades y expectativas, a los clientes/ciudadanos y grupos de interés homólogos de la industria.</p>	

	<p>Se les consulta a través del proceso Evaluación de Satisfacción de Grupos de Interés, también se les consulta a través de las encuesta de satisfacción que se realizan cada vez que se entrega un producto, a través del sistema de quejas y sugerencias, tanto virtuales como presenciales, a través de la gestión de buzones, otros grupos de interés (organizaciones, clientes y sociedad en general) se les consulta con la encuesta de percepción que se realiza anualmente y los resultados de los benchmarking, (benchlearning) Así mismo, las áreas técnicas se reúnen con los clientes para orientación y retroalimentación, se les consulta para la modificación de reglamentos, a nivel político, el director general se reúne con políticos y funcionarios para compartir objetivos y establecer acuerdos y alianzas, como A lo interno realizara la encuesta del clima, organizacional, la encuesta de medios, gestión de quejas y sugerencias, gestión de buzones y en las reuniones y entrevistas de trabajo. Toda la información relevante recopilada de dichas consultas se analiza en las revisiones por la dirección y a través de la medición de los indicadores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">-Matrix de levantamiento de necesidades y expectativas de partes interesadas en el SIAGA.-Indicadores de gestión-Mapeo Stakeholders-Plan estratégico 2017-2020.	
--	--	--

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Proceso Evaluación de Satisfacción de Grupos de Interés/ Consulta grupo focales -Reuniones del director general -Encuestas de satisfacción y de percepción -Encuesta del clima organizacional; -Encuesta de medios -Gestión de quejas y sugerencias -Registros de la Revisión por la Dirección -Actas de reunión de áreas técnicas -Benchmarking <p>El Instituto Dominicano de Aviación Civil. IDAC, Recopila, analiza y revisa de forma periódica los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, medioambientales, y legales a través del uso de la herramienta PESTEL. Esto sirve de insumo para su planificación estratégica institucional y periódicamente es también insumo para la reunión de revisión de alta dirección realizada con la máxima autoridad. actualmente en la República Dominicana, a través de la creación del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD), y con la promulgación de la Ley Núm. 1-12 que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, se creó todo un sistema de planificación país, lo que ha permitido contar con una batería de variables tales como: político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, entre otras, necesarias para la planificación estratégica, que son los instrumentos del sistema de planificación así declarados por el MEPyD como la información oficial de la cual deben nutrirse los organismos del estado para la</p>	
---	---	--

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>planificación estratégica de su gestión, es utilizado también el Sistema Nacional de indicadores para el Desarrollo (SINID) de la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE).</p> <p>Las variables del entorno internacional en el cual se desarrolla el IDAC como organismo de la República Dominicana acreditado en la gestión de la aviación civil país, son analizadas e identificadas por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) donde se analizan, diseñan y establecen todas las estrategias a ser implementadas por todos los países signatarios, contenidas en el Plan Mundial de Navegación Aérea 2014-2028 (GASP), Doc. 9750-AN/963.</p> <p>Asimismo, en una base anual se realiza un análisis PESTEL, donde se toman en cuenta los factores externos que pueden impactar el desarrollo y consecución de la estrategia organizacional. En base a este análisis se determinan los objetivos y metas que se priorizaran cada año y la gestión de riesgos que esta conlleva.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">-Análisis PESTEL del PEI 2017-2020-Reuniones de Revisión de alta dirección-Sistema Nacional de indicadores para el Desarrollo (SINID) de la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE).-Instrumentos del sistema de planificación <p>El Instituto Dominicano de Aviación Civil. IDAC recopila información relevante sobre su desempeño a través de la medición de los indicadores de sus procesos de manera</p>	
---	---	--

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>automatizada en del Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica, SIAGA, en donde mediante un tablero de Mando Integral se puede monitorear el desempeño de la organización.</p> <p>La medición del desempeño del Plan estratégico también tiene su modulo automatizado en el SIAGA lo que permite una medición eficiente, efectiva y oportuna para el logro de los objetivos estratégicos,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tablero de Mando Integral, para indicadores -Tablero de Mando integral para PEI -Balance Score Card del PEI y POAs -Informes de desempeño de PEI y POA <p>El IDAC se ha evaluado con el Modelo CAF desde el año 2007, que permite identificar las áreas de mejora (debilidades) y las buenas prácticas evidenciadas a través de óptimos resultados de la gestión institucional, dando el tratamiento establecido institucionalmente para cada resultado. También elabora un análisis FODA anualmente conforme a las necesidades estratégicas presentadas que permite dar respuesta a las necesidades de los grupos de interés relevantes para la institución, esto sirve de entrada para la adecuación de la planificación estratégica.</p> <p>En el desempeño del SIAGA, en especial los procesos de Revisión por la Dirección y Programación y Ejecución de Auditorias</p>	
--	---	--

	<p>Integrales, permite evaluar el comportamiento global del sistema a través de (indicadores de gestión) conforme a lo establecido en la política institucional del IDAC, el aporte significativo consiste en validar en la gestión las fortalezas y debilidades establecidas resultantes de dichos diagnósticos institucionales.</p> <p>Evidencia: -Autodiagnóstico CAF 2007, 2008, 2011, 2013, 2016, 2018 y 2019. -Análisis FODA. -Creación de la Dirección de Planificación y Desarrollo Res. 002-2017. -Diagrama del Proceso de Planificación Estratégica. -Plan estratégico 2017-2020</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>En el Plan Estratégico IDAC 2017-2020, se estableció el marco estratégico institucional que contiene: la misión, visión y objetivos estratégicos. De este Plan Estratégico se han derivado cada año, los planes operativos de las diferentes áreas y estos especifican las actividades a realizar para cada periodo. Para la realización de este Plan se llevó a cabo un análisis FODA, u un análisis PESTEL, resultando del mismo los riesgos que pudieran impedir la consecución de los mismos. Esta evaluación se realiza anualmente, y en cada caso se analizan los</p>	<p>No se realizó análisis de riesgos institucionales/estratégicos derivados del FODA para el PEI</p>

<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>factores claves de éxito, los que a su vez se les realiza un FODA a cada Factor Clave de Éxito declarado en el Plan Estratégico IDAC, lo que permite ver en contexto las gestiones a ser realizadas para mitigar los riesgos de cada actividad. Y para los proyectos se realiza a través del proceso Gestión de Riesgos de Proyectos.</p> <p>Evidencias: -PEI 2017-2020 -Planes Operativos Anuales -Programas, Planes y proyectos -Proceso Gestión de Riesgos y oportunidades</p> <p>El IDAC involucra a sus grupos de interés en el desarrollo de su estrategia a través del análisis de la información relevante que se obtiene de estos como son los resultados de la consulta a los ciudadanos/clientes las encuestas de satisfacción, sus quejas y sugerencias, la encuesta de percepción, reuniones de trabajo de las áreas técnicas, la encuesta del clima, organizacional, la encuesta de medios, gestión de quejas y sugerencias, reuniones y entrevistas de trabajo, lineamientos del gobierno, y alineación de objetivo con otras organizaciones, funcionarios y políticos. La declaración de este compromiso está contenida en el Plan Estratégico IDAC 2017-2020, donde se establece el marco estratégico institucional y fueron tomadas en consideración todas las expectativas y compromiso con los grupos de interés.</p>	<p>No se determinan los atributos para la carta compromiso a través de priorización de las necesidades de los clientes</p>
--	--	--

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>A los fines del diseño de las estrategias, en la fase previa que es el análisis se toman en consideración todos los requerimientos de los grupos de interés relevantes que estratégicamente son favorables para ser integrados a la gestión del IDAC, conforme a la naturaleza como organismo regulador.</p> <p>Una muestra de esto es la base de datos del IDAC que se comparte con el Cuerpo Especializado de en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC), en el módulo SIAGA-Security, para satisfacer tres grupos de interés (Al CESAC que es un organismo de la cadena del servicio, a los pilotos, que son clientes, a los operadores de aeronaves,) al mismo tiempo, habiendo sido también un objetivo de la organización, el contar con la automatización de sus servicios y gestionar eficientemente la seguridad operacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan estratégico 2017-2020 -Proceso DPD-001 gestión de Planificación Estratégica. -Ruta del MEPyD -Consultas <p>El Instituto Dominicano de Aviación Civil, IDAC, en su balanced Scored Card tiene definido las perspectivas Partes interesadas, Cliente, en la que busca incrementar la satisfacción de todas las partes interesadas mediante un sistema y una gestión confiable. Se evalúan los impactos y efectos conseguidos en la sociedad a través de las</p>	
---	--	--

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>encuesta de satisfacción en donde se mide la conformidad de los ciudadanos/clientes con los productos y servicios ofrecidos y con las encuestas de percepción la opinión, e imagen de la ciudadanía con respecto a la organización y su desempeño global. Los resultados se aprecian en detalle en el criterio 9.</p> <p>Actualmente el IDAC está enrolado en el sistema de Planificación (RUTA) del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD), que mide el impacto país de la producción prestada por el IDAC.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tablero de Mando Integral (TMI). -Resultados de encuestas de satisfacción y de percepción - Ruta del MEPyD -Informe de Seguimiento para portal de transparencia. <p>El Instituto Dominicano de Aviación Civil a través del Plan Estratégico deriva su Plan Operativo, este plan operativo plasma sus necesidades de recursos, para materializar las acciones, actividades, iniciativas y por ende lograr los objetivos, en el Plan Anual de Compras, Plan este que es elaborado cada año y medio para asegurar su cumplimiento y por ende el cumplimiento del PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional -Plan Operativo Anual -Plan Anual de Compras -Presupuesto Anual -Informe de Ejecución 	
--	---	--

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>El IDAC equilibra a corto plazo las demandas de los grupos de interés, realizando los cambios derivados de las conclusiones alcanzadas en el proceso de Revisión por la Dirección que pudiera generar una acción inmediata, ya sea mediante un plan de mejora, acción correctiva o de un proyecto que se ejecutado por la Gestión de Proyectos, en atención a demandas puntuales de los Grupos de Interés. A largo plazo (de uno a tres años), se realiza mediante el levantamiento de la información estratégica y el PEI, pudiendo re direccionar la utilización de los recursos.</p> <p>Mediante el procedimiento de planificación Estratégica, Gestión de Proyectos y demás procesos operativos y de apoyo, el IDAC se encarga de Equilibrar las tareas, armonizar las metas planteadas en el PEI con los recursos disponibles para cada actividad, lo cual permite plantear los proyectos y planes de mejora a ejecutarse por año. Esta actividad es desarrollada por los dueños de procesos, Directores de Área, mandos medios y la alta gerencia, en reuniones de trabajo para estos fines..</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">-Revisión por la Dirección.-Proceso Gestión de Proyectos-Plan Estratégico Institucional (PEI).-Seguimiento a proyectos-Planes de mejoras	
--	--	--

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>- Acciones correctivas</p> <p>A partir del año 2014, el IDAC inicio actividades de responsabilidad social como iniciativas de cumplimiento a las metas de gobierno, para el año 2015 ya existe todo una planeación articulada con la Dirección General de Programas Especiales (DIGEPEP) y otros organismos acreditados, Actualmente en el año 2016 existe una política institucional de compromiso con la responsabilidad social siendo declarado el año 2016, como “IDAC un institución Moderna Socialmente Comprometida”.</p> <p>Los principales lineamientos incluyen (completar) y se han realizado por ejemplo, (Completar) se verá en detalle los resultados en el Criterio 8.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política RS alineado al PEI. -Evidencias: -PEI y Plan Operativo Anual -Programa de RS 	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La estrategia y planificación son establecidas en base a la priorización de atender a las exigencias de OACI, la legislación aplicable del estado dominicano siendo relevante para la planificación la (Ley Núm. 1-12 Orgánica de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, y sus planes plurianuales), información relevantes de los grupos de interés relevantes, satisfacer las necesidades y cumplimientos detectadas en el resultado del Proceso Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión Aeronáutica (SIGA), resultados del Análisis CAF, resultados de encuestas, de quejas y sugerencias, resultados de la evaluación del clima y de las reuniones de trabajo, entre otras. De todo lo antes expuesto es establecido en un marco temporal definidos en la gestión como proyectos, Planes de Mejoras, POA, Benchlearning, Comisiones y Acuerdos, entre otros. Cuando se requiere una gestión permanente de una necesidad diferente a las que conforman el SIAGA, dan como resultados el diseño de un nuevo proceso que debe responder a los objetivos estratégicos institucionales y/o a las necesidades a ser atendidas y las mismas deben ser cargadas en las estructuras organizativas existentes. Una evidencia de lo antes expuesto es la nueva estructura de las áreas de Planificación y Desarrollo y de</p>	

<p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p>	<p>Transparencia y Atención Ciudadana que obedecen a la dinámica organizativa.</p> <p>Evidencias: -PEI 2017-2020 -Ruta MEPyD -Estructura organizativa actualizada con la Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana -Pesaje de la Planificación</p> <p>Los objetivos estratégicos del IDAC son declarados en el Plan Estratégico IDAC 2017-2020, en base a los mismos se desarrollan los POA, desde donde son trazadas las actividades y tareas a ser ejecutadas por las áreas y empleados del IDAC. Para la consecución de los objetivos operativos, se han creado procesos contenidos en el SIAGA.</p> <p>Los objetivos planteados en tareas para cada área de la organización son llevados al plano operacional a través de varios procesos implementados en el SIAGA. Estos se traducen en la elaboración de la matriz de metas de las diferentes Direcciones y los acuerdos de desempeño individuales. En este sentido, cada Dirección de área dispone de un Plan Operativo Anual, en el cual plantea sus objetivos y metas de manera particular.</p> <p>De igual manera, en el proceso de Gestión de Proyectos se clasifica la actividad (tarea), definiendo el responsable de la misma, así</p>	
---	---	--

<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>como su aporte tanto al proyecto y plan de desarrollo, como al objetivo estratégico al cual está relacionado.</p> <p>La institución cuenta con diferentes equipos de trabajos que han sido delegados para proyectos específicos, o para cerrar brechas, cumplimiento de normativa, entre otros. Un ejemplo es el equipo del CAF, responsable de realizar la autoevaluación, equipo de trabajo para la elaboración de la Memoria Institucional, entre otros.</p> <p>Evidencias: -Plan Operativo Anual -Proyectos y Planes de Mejoras. -Acuerdos de Desempeño</p> <p>En el Plan Operativo Anual (POA) se establecen las metas institucionales a ser logradas en base a los objetivos estratégicos por cada una de las unidades o direcciones, apoyados por planes y programas institucionales que son medidos a través de indicadores de resultado (Balanced Score Card). Esto se muestra de forma automatizada en el Tablero de Mando Integral del SIAGA.</p> <p>El IDAC considera dentro de su gestión otros programas relacionados a los sistemas de salud y seguridad y Salud en el trabajo, de medio ambiente y de Responsabilidad Social.</p> <p>Evidencias: -POA -TMI</p>	
--	--	--

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Informe de Seguimiento a POA -Programas MA y de SST -Tablero de mando estratégico (Balanced Score Card) <p>En la estructuración del Plan Operativo Anual cada dirección de área se compromete con sus áreas que le integran en el rol a ser desempeñado por cada uno de ellos en el logro de la meta establecida, una vez los POAS son aprobados por la Máxima Autoridad de la Entidad (MAE) se hace oficial el mismo, y se difunde a través del proceso Planificación y Seguimiento Estratégico y anualmente en el primer cuatrimestre, la Máxima Autoridad de la Entidad (MAE) hace un lanzamiento oficial de las metas a ser logradas en el año de gestión que recién inicia. Asimismo, se hace difusión del PEI a través del portal transparencia hacia lo interno y externo de la organización en la página web del IDAC, en la sección de Transparencia, Se dan a conocer los planes y objetivos también a todos los involucrados ya que estos fueron participes de su elaboración y en su momento firman los acuerdos de desempeño para la consecución de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Difusión de POA y el PEI en portal transparencia -Informe de Seguimiento POA el portal transparencia -Acuerdos de desempeño 	
--	---	--

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>Con la medición trimestral del Plan Operativo Anual (POA) a través de su seguimiento, como indica el proceso de gestión de Planificación, se alimenta el Tablero de Mando Integral (TMI), se realiza una medición completa de la gestión basada en metas institucionales en las cuales participan todos los niveles del IDAC, para garantizar la implementación de la estrategia elegida para cumplir el objetivo estratégico definido. Este incluye también la medición de otras gestiones complementarias como los procesos operativos y de apoyo, para la efectiva ejecución de la misión y otros como la gestión de proyectos y de la mejora en el sistema de gestión.</p> <p>Evidencias: -Informe de seguimiento del POA en el portal transparencia -Tablero de Mando Integral (TMI)</p>	
<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>La producción de los servicios y productos estratégicos del IDAC es medida a través de indicadores de gestión de los procesos operativos (misionales) que integran el Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica (SIAGA), que garantizan una evaluación fiable del desempeño basado en un modelo de excelencia de calidad, mediante el proceso Evaluación y Elaboración de Informes de Satisfacción de Clientes TAC se mide la prestación del servicio al ciudadano/cliente, aplicando encuestas por cada producto o servicio prestado y el impacto de la prestación de los servicios es medido en base al segmento de</p>	

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>la población total que este resultado de la producción impacta. Para la prestación de los servicios se tienen las metas establecidas al igual que para la medición de la satisfacción de los clientes. Estas metas son transparentes al ciudadano ya que están establecidas en la Carta Compromiso al Ciudadano del IDAC, el despliegue de esta gestión se visualiza en detalle en el Criterio 5 y los resultados de detallan en los criterios 6 y 9.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resultados de los Indicadores del sistema de gestión. -Resultados de Encuestas. -Resultados de evaluación de Carta Compromiso. -Informes de satisfacción <p>Una vez detectada una necesidad de un grupo de interés relevante para el IDAC, por los medios explicados en el Sub-Criterio 2.1, se articulan todos los recursos disponibles de la organización para cumplir con este requisito alineándolo a la estrategia institucional, y en caso de requerir cualquier modificación del sistema de planificación se ve puntualmente el requerimiento con el grupo impactado. Se puede evidenciar la mejora en la estrategia, con las evaluaciones anuales de la misma en base a las informaciones relevantes de necesidades y expectativas de los grupos de interés que son captadas mediante los procesos y canales de consulta que se detallan en el Criterio 5.</p>	<p>No existe un mecanismo de retroalimentación de discrepancias ante la difusión del Plan Estratégico.</p>
---	--	--

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Matriz de levantamientos y necesidades de los grupos d interés -Necesidades que surgen de Revisión por la dirección -Resultados de mediciones de indicadores -Nuevas directrices -Recomendaciones, 	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>A partir del año 2007, con la implementación de las Normas ISO 9001, 14001 y 18001 estructuradas con el ciclo Deming (PDCA), se creó la necesidad de un cambio de cultura organizacional que apoye este nuevo paradigma que requiere una filosofía de liderazgo adecuada, explicada en el Criterio 1.</p> <p>Por lo antes expuesto se desarrolla una nueva cultura basada en la preparación para la innovación a través de la toma de conciencia y formación de los empleados, que permitió adecuar su desempeño profesional a lo establecido institucionalmente, se definieron los roles de personal y planes de capacitación basados en competencias requeridas por el pensamiento estratégico en apoyo a estas iniciativas, descritas en el criterio 3.</p>	

	<p>La institución imparte capacitaciones parmente para los procesos y delega en los dueños de procesos la posibilidad de mejorarlos e innovar en el servicio, con apoyo del Comité de Calidad de cada área y otros comités AD-HOCS que se conforman para temas específicos, como se explica en el criterio 5.</p> <p>El IDAC, a través de los procesos de Gestión del Desarrollo y la Capacitación gestiona la formación de los empleados para fundamentar el conocimiento necesario para el desarrollo e innovación de los procesos, ver criterios 3 y 7.</p> <p>Con los benchmarking y benchlearning realizados, los cuales se detallan en los Criterios 1 y 5, es evidencia de esto la selección de la institución innova una muestra es el desarrollo de la plataforma vía web de aprendizaje EVA, la automatización de todos los procesos en la plataforma SIAGA, y los 21 proceso virtuales con que cuenta la organización. Esto se ve en más detalle en el Criterio 9.</p> <p>Evidencias: -Planes de Capacitación por area en RRHH. -Cursos elaborados en Plataforma EVA). -Benchmarking -Benchlearning</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>El IDAC basado en la dinámica antes descrita en el sub-criterio 2.3.a. Da respuesta a las demandas externas de modernización e innovación adecuándose a las tendencias</p>	

actuales de gestión disponibles a través de una plataforma automatizada para la gestión de todos los procesos (SIAGA), utilizando una tecnología de vanguardia (Office 365, SIAGA, EVA, AFFICORE), Site de Gestión del Conocimiento, y ejecuta proyectos de innovación. Esto se detalla en los criterios 4 y 9.

A través del SIAGA se controlan de forma sistemática y automática los indicadores internos del cambio, en el TMI, que permite a la Alta Dirección evaluar el momento apropiado para su gestión, los mismos quedan establecidos en diferentes acuerdos de las direcciones de áreas y el Comité de Calidad.

Dentro de los indicadores internos que se miden están los del personal (resultados del clima organizacional), los indicadores de gestión de los procesos (tablero de mando integral), los resultados de los procesos de consulta (acciones correctivas, planes e mejoras y proyectos) y los resultados de las comunicaciones internas del proceso de Comunicación Interna, que gestionan las quejas, sugerencias de los empleados. Mediante el tablero de mando integral, se visualizan simultáneamente los indicadores de eficacia de todos los procesos, por proceso, macro-proceso, área y norma, de cuyos resultados se toman acciones de mejora, cuando los resultados no son los esperados, gestionándose por el Proceso de Gestión de la mejora y de la innovación o

	<p>por la gestión de proyectos, detallado en el Criterio 5.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plataforma SIAGA -Resultados del clima organizacional. -Tablero de Mando Integral. -Gestión de Proyectos -Gestión de la Mejora y de la innovación -Informe de satisfacción del Cliente y consulta. -Comunicaciones internas -Nueva versiones de procesos -Servicios vía web -Sugerencia de los clientes 	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Los PEI planteados por el IDAC, y sus planes operativos evidencian la Planificación de los cambios dirigidos a los procesos de modernización e innovación para ofrecer servicios que satisfagan sus necesidades. La institución analiza y prioriza los objetivos que estén alineados a la tecnología de vanguardia que requieren sus grupos de interés más relevantes, es por esto que uno de los objetivos es automatización 3.3.3 del PEI, se evidencia actualmente en el Sistema automatizado para la gestión de los procesos que exhibe la organización, y que puede gestionarse vía Web, el sistemas de redes redundantes, telefonía IP, cableado estructurado, y el poseer los dos centros de control de vuelo más modernos de la región. Ver resultados con más detalle en el criterio 9.</p> <p>Se han realizado reuniones con algunos grupos de interés relevantes para el IDAC,</p>	

	<p>que han dado como resultado la planificación de algunos cambios con miras a modernizar los sistemas. A partir de las consultas, se implementaron los centros de atención ciudadana, en varias localidades, como son en el Edificio Sede Norge Botello, en las instalaciones de la Ave. 30 de Marzo, en el Aeropuerto Joaquín Balagre (El Higüero), y en el aeropuerto de Santiago, contando en estas localidades con una ventana única para la solicitud y entrega de los productos del IDAC, Para estos se modificaron todos los procesos de las áreas misionales, para que la entrada de solicitudes y entrega de productos y servicios fuesen por las ventanas únicas del TAC, llegando a contar en la actualidad con más del 90% de los servicios totalmente virtuales, como se aprecia en el Criterio 5.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Centros de atención ciudadana, en varias localidades. -Instalaciones de la Ave. 30 de Marzo y en el Aeropuerto Joaquín Balagre (El Higüero), Santiago -Vínculos a los servicios virtuales 	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Desde la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), en 2010, pasando a lo que es hoy Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica (SIAGA), y visualizando todos los cambios intermedios que ha experimentado el sistema, detallado en el Criterio 5, la institución para gestionar el cambio, procurando que las personas adopten</p>	

exitosamente nuevas actitudes y formas de actuación para maximizar su desempeño y asegurar las condiciones que faciliten el mejoramiento continuo. Esto gracias al liderazgo compartido que se explicó en el Criterio 1, la autogestión de los grupos de trabajos, el empoderamiento de los sueños de procesos y actividades de mejoras del Comité de Calidad. Esto se ha acompañado de una capacitación permanente, tanto a los nuevos dueños de procesos como a los existentes, la Inducción al IDAC (empleados de nuevo ingreso), inducción del SIAGA, programas de capacitación, la evaluación del clima organizacional y el reconocimiento basados en buenas prácticas y desempeño excelente tanto de grupos como individuales. Que ha motivado la disposición hacia la mejora continua y estado de ánimo y clima interior. Ver con más detalle en el criterio 3.

Actualmente el IDAC en la gestión de los recursos humanos, implementa un sistema eficiente de gestión del cambio basando el sistema en las competencias, que propone toda una revolución en las características que deben gestionarse en los empleados como son el (saber, saber hacer y saber ser) en la parte del saber ser, están las competencias que obedecen a la parte actitudinal del empleado.

Actualmente el IDAC tiene la modalidad de equipos autodirigidos o comisiones de trabajo e interacciones grupales no

	<p>estructuradas, lo que permite desarrollar herramientas dirigidas a mejorar los procesos de integración entre sus integrantes tales como comunicación, liderazgo de grupo y trabajo en equipo e impulsar la utilización de metodologías para modificar conductas de los individuos en los procesos de cambio, así como la gestión del conocimiento como forma de garantizar el crecimiento intelectual de la organización.</p> <p>A través del proceso Gestión del Desarrollo y la Capacitación, se controla el progreso en la innovación por parte de las personas que integran el IDAC y a nivel de gestión organizacional se gestiona a través del PEI y el SIAGA.</p> <p>Parte de las mejoras y la innovación se gestionan por acciones correctivas, planes de mejoras y proyectos, en donde en consenso y trabajo en equipo se establecen qué tipo de mejora se incorpora a raíz de una necesidad detectada o futura de los grupos de interés, o por una actividad de benchlearning, como se aprecia en el Criterio 5. Un ejemplo de esto es la implementación del plan de vuelo digital, y los permisos de drones de modo virtual (ambos plasmados dentro de los objetivos estratégicos del PEI 2017-2020, 3.2.1 Satisfacción de las Partes Interesadas, de contar con servicios automatizados, Los resultados de los cambios más notables e aprecian en el Criterio 9.</p>	
--	---	--

	<p>Evidencias: Procesos de: -Gestión del Cambio -Gestión de Proyectos y Planes de Mejora -Proceso de gestión de riesgos y oportunidades -Comités de Mejora</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Anualmente, las Direcciones de Área, elaboran un POA, basados en el PEI, los cuales buscan lograr una acción coordinada con las demás áreas del IDAC. El POA está compuesto de proyectos y metas a ser desarrolladas en un periodo de tiempo, esto conlleva asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios.</p> <p>Asimismo el IDAC posee un proceso dentro del sistema de formulación y ejecución presupuestaria, donde luego de solicitar a cada área que remita sus necesidades o requerimientos, son considerados dependiendo de su relación directa con los objetivos estratégicos y con las prioridades definidas para cumplir con la misión y visión institucional. Asimismo se elabora el Plan de compras que alineado al Presupuesto especifica que se autorizará para la compra, basado en las partidas aprobadas dentro del presupuesto.</p> <p>Hasta la fecha los POAs han permitido implementar los cambios los cuales son evaluados y aprobados por el Director General. Desde entonces, al final de cada año los planes son revisados y se evalúa su ejecución a través de las mediciones</p>	

	<p>presentadas antes en el tablero de control del proceso Revisión por la Dirección. Y actualmente en el TMI.</p> <p>Desde el año 2011, dentro de la gestión de proyectos se asignan los recursos necesarios para cada proyecto por actividad, para garantizar así los recursos necesarios para su ejecución. Los programas de Medio ambiente y de Seguridad y salud ocupacional, también aseguran sus recursos, mediante la aprobación de la etapa siguiente antes de finalice cada año.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Operativo Anual, POA -Plan anual de Compra, PAC -Informes de seguimiento de POA/PEI -Gestión de proyectos. -Tablero de Mano Integral TMI 	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Los cambios requeridos en la planificación institucional pueden ser de dos vías, de abajo hacia arriba que se realiza través de la implementación de mejoras e iniciativas en la gestión a través de los procesos, en la gestión de la mejora y de la innovación, en donde surgen y se ejecutan planes de mejora institucional. De arriba hacia abajo se realiza a través del proceso Gestión de Proyectos.</p> <p>En ambos casos surge un punto medio en donde se consensuan los cambios y mejoras de los procesos con los directivos de las arias en reuniones de trabajo y en las revisiones por la dirección, y en el caso de los proyectos que surgen de arriba hacia</p>	

	<p>abajo, estos también son discutidos y analizados con el comité de calidad del área, directivos y demás involucrados, incluyendo los que llevaran a cabo las tareas rutinarias o no.</p> <p>Evidencias: -Plan Operativo Anual -Programas, Proyectos y Planes de Mejora. -Acciones correctivas. -Actas de revisión por la dirección.</p>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Actualmente el IDAC gestiona todos sus procesos del sistema integrado en una plataforma automática que se gestiona vía Web, (SIAGA) todos están automatizados y presentan sus indicadores de desempeño e índices de resultados en un Tablero de Mando Integral (TMI), Cuenta con 107 servicios totalmente virtuales de 112 para un 97%, que incluyen el servicio de Plan de Vuelo, el permiso de antenas, y el permiso de drones, entre otros, estos se ven en detalle en el criterio 5 y el Criterio 4, y los resultados en el Criterio 9.</p> <p>Se dispone también de la consulta de licencias y matriculas en la página web.</p> <p>Los usuarios pueden acceder para conocer el estatus de sus solicitudes, en la página web del IDAC.</p> <p>Las encuestas de satisfacción, de percepción, evaluación del clima organizacional, encuesta de medios, difusión de información y envió de correos masivos a ciudadanos clientes (Modulo de Campaña del SIAGA. Todo esto</p>	

	<p>como resultado de los trabajos realizados para responder al objetivo estratégico de modernizar ...y de contar con servicios automatizados (completar)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Página WEB en los portales correspondientes. -SIAGA -Tablero de Mano Integral TMI -Proceso Evaluación de Satisfacción de Grupos de Interés 	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>Las necesidades de recursos humanos son revisadas y analizadas por los Directores de Áreas con las directrices de la Dirección de Recursos Humanos; con el objetivo de presupuestar los recursos y proveer personal competente, principalmente a las áreas neurálgicas y así mantener unos</p>	

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>estándares de calidad y seguridad en la Aviación Civil Nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Estratégico. 2) Planificación de Recursos Humanos. 3) Formulario de DIGEPRES para la planificación. 4) Comunicaciones a los Directores de áreas. <p>La DRH, tal como está plasmado en el Plan Estratégico y POA, de contar con un personal altamente competente y que cumplan con los requerimientos de los puestos, ha creado e implementado un Manual de Políticas, que contiene todos los procedimientos necesarios para que los empleados puedan desarrollar sus labores en un ambiente competitivo, organizado, con nivel de igualdad y flexibilidad.</p> <p>La política de recursos humanos es difundida a través del proceso APO- 001 Comunicación Interna, Manual de Políticas de Recursos Humanos; Boletines, Brochures, Guía de Inducción, inducciones, y murales ubicados en cada localidad de la organización, entre otros mecanismos eficaces para la comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Manual de Política de Recursos Humanos. 2) Cantidad de hombre-mujer. 3) Cantidad de permisos y licencias. 4) Cantidad de personal con discapacidad. 5) Plan Anual de Capacitación 	
---	--	--

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>,Procesos DRHH:</p> <ul style="list-style-type: none"> 6) Dotación de Recursos Humanos, 7) Gestión del Desempeño, 8) Gestión del Desarrollo y la Capacitación, 9) Registro, Control e Información, 10) Beneficios y Relaciones Laborales <p>El IDAC, se asegura de que el personal posee las capacidades adecuadas a través del proceso de Dotación de Recursos Humanos, mediante la aplicación de herramientas y procedimientos de evaluaciones que permiten identificar que el personal posee las actitudes y aptitudes requeridas para desempeñar el puesto.</p> <p>Luego el personal seleccionado es sometido a un proceso de evaluación en período de prueba, en el que se comprueba que esta persona posee las competencias requeridas para desarrollar sus funciones.</p> <p>Igualmente, las asignaciones de funciones están identificadas en las descripciones de los procesos DRH, y los logros se evidencian mediante los indicadores de gestión. La institución ha identificado y designado las responsabilidades a los propietarios de los procesos y procedimientos, teniendo su Dueño/Alternativo designado, para la repartición de la carga de trabajo y la definición de los roles los cuales definidos en el manual de cargos por competencias de la institución.</p>	
--	--	--

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>El proceso de Gestión del Desarrollo y la Capacitación, se encarga de que los empleados se sometan a las capacitaciones que sean necesarias de acuerdo a los requerimientos establecidos en el Manual de Cargos basado en Competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Procesos DRH en el SIAGA. 2) Informes de Reclutamiento y Selección. 3) Pruebas Técnicas y Psicológicas. 4) Manual de Cargos Basado en Competencias. 5) SIAGA (Registro de dueños de procesos y alternos) 6) Evaluación período de prueba. 7) Plan Anual de Capacitación <p>El IDAC, mediante el Manual de Políticas de Recursos Humanos, establece todos los procedimientos para llenar vacantes por nuevo ingreso o promoción, que se ejecuta mediante el proceso Dotación de Recursos Humanos; igualmente como se establecen los mecanismos para los reconocimientos y recompensa.</p> <p>Las asignaciones de funciones de gestión, con criterios objetivos están establecidas en el Manual de Cargos basado en Competencias y son reforzadas en las descripciones de actividades de los procesos de cada área.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Manual de Políticas de Recursos Humanos. 	
---	---	--

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>2) Proceso Dotación Recursos Humanos. 3) Cantidad de empleados reconocidos. 4) Manual de Cargos basado en competencias</p> <p>Los empleados del IDAC, son constantemente reconocidos por: Tiempo en el servicio, calidad, y metas por equipos, estos reconocimientos están documentados en nuestro Manual de Políticas de Recursos Humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Cantidad de empleados reconocidos por el mérito. 2) Cantidad de empleados reconocidos por antigüedad. 3) Reconocimiento a empleados por Obtención Categoría, Premio Nacional a la Calidad, Certificaciones ISO 4) Programa de Reconocimiento (Manual de políticas DRHH</p> <p>El IDAC, ha diseñado e implementado los documentos de: Manual de Cargos basado en Competencias, Manual de Competencias y el Manual de Funciones, el cual sirve de insumo para los procesos de: Dotación de Recursos Humanos y Gestión de la Capacitación y el Desarrollo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Manual de Cargos Basado en Competencias. 2) Manual de Competencias. 3) Manual de Funciones. 4) Proceso Dotación de Recursos Humanos. 5) Plan anual de capacitación.</p>	
--	---	--

<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>6) Proceso Gestión del Desarrollo y la Capacitación.</p> <p>El IDAC, es una Institución con unos estándares altamente tecnológicos, por lo que, cuenta con la Dirección de Tecnología de la Información, un área encargada de analizar e implementar herramientas informáticas que aseguren la eficacia y eficiencia de los servicios. Para esto dentro de los programas de capacitación y las descripciones de los cargos están incluidos los temas de Capacitaciones Tecnológicas; asimismo, dentro de esta Dirección está el área de Soporte Técnico, que brinda el apoyo y mantenimiento necesario al sistema y personal en el uso de la tecnología.</p> <p>Se cuenta con una plataforma tecnológica SIAGA, la cual consta de módulos automatizados para los diferentes procesos y procedimientos de las 13 áreas de la institución. NORTIC A2, se ofrece a los ciudadanos /clientes, 102 servicios en línea, de los 107 servicios que dispone la institución; Plataforma Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA); Aplicaciones web y portal web.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Personal Capacitado DTI 2) Servidores Linux 3)Plataforma Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica (SIAGA). 	
---	---	--

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>4)Plataforma Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) 5) Central ip elastX 6) Teléfonos IP Grandstream 7) Aplicaciones web y portal web</p> <p>El IDAC, mediante el proceso Reclutamiento y Selección de Personal, aplica un procedimiento de justicia e igualdad de oportunidades, donde con los concursos de oposición pueden participar todo ciudadano sin hacer distinción, basado en el cumplimiento con los requisitos del cargo.</p> <p>Anualmente se establece y se ejecuta un plan de capacitación tanto para el personal técnico como administrativo.</p> <p>Evidencias: 1)Registros del Proceso Reclutamiento y Selección de Personal. 2) Registros Proceso Gestión de la Capacitación y el Desarrollo. 3) Artículo 3 del Reglamento de Personal. 4) Cargos ocupados por personal discapacitados (central telefónica). 5) Ley 41-08 de Función Pública y Reglamentos 525-09, sobre Evaluación del Desempeño; y Decreto 251-15, Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Las capacidades actuales de los empleados son identificadas mediante el proceso de Gestión del Desempeño, que arroja resultados de las competencias que están presentando nuestros colaboradores al momento de cumplir con sus responsabilidades de acuerdo a los requisitos de los cargos.</p> <p>Se cuenta con un sistema de Gestión por Competencias que está definido sobre la base de las líneas fundamentales de la institución y sobre la base de la estrategia Nacional. Las capacidades actuales de los empleados son identificadas mediante el proceso de gestión del desempeño, proceso que se desarrolla bajo las directrices del reglamento Núm. 525-09, de evaluación de Desempeño y Promoción de los servidores y Funcionarios de la administración Pública</p> <p>Evidencias: 1) Manual de Cargo por Competencias. 2) Proceso Gestión del Desempeño. 3) Informe proceso Gestión del Desempeño</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>La Estrategia implementada por el IDAC para desarrollar las capacidades de los empleados es a través del Proceso Gestión de la Capacitación y el Desarrollo, que elabora un Plan Anual de Capacitación, basado tanto en las brechas detectadas en la evaluación del desempeño, como en las determinadas al comparar los requerimientos del cargo con las capacidades que posee el empleado que lo</p>	

	<p>desempeña. Incluyendo en este plan las inducciones llevadas a cabo por el INAP.</p> <p>Además, se realizan reuniones con los respectivos encargados de áreas para consensuar las necesidades específicas de su personal, con el fin de incluirlas en los planes de capacitación que se preparan cada año.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Anual de Capacitación. 2) Proceso Gestión del Desarrollo y la Capacitación. 3) Proceso Gestión de Desempeño. 4) Actas de reuniones. 	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>En el Plan Anual de Desarrollo y Capacitación del IDAC, se incluyen las capacitaciones dirigidas a todos los empleados. Para esto se realiza un levantamiento de necesidades de capacitación en el último trimestre del año. En adición a esto se utiliza la información proveniente de la comparación entre el perfil del cargo y las capacidades de sus ocupantes y también las recomendaciones de los supervisores de las diferentes áreas.</p> <p>El IDAC, presta atención a que los colaboradores puedan capacitarse en horarios laborales, por la plataforma virtual EVA, y facilitar permisos para sus estudios. se cuenta con un sistema de Gestión por competencias que está definido sobre la base de las líneas fundamentales de la institución y sobre la base de la estrategia</p>	

	<p>Nacional. Las capacidades actuales de los empleados son identificadas mediante el proceso de gestión del desempeño, proceso que se desarrolla bajo las directrices del Reglamento Núm. 525-09, de evaluación de Desempeño y Promoción de los servidores y Funcionarios de la administración Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Comunicaciones al Director para que se instruya a los directores de área a proceder con el levantamiento de necesidades de capacitación. 2) Actas con los coordinadores de las áreas para las pertinencias de los cursos. 3) Comité de aprobación de los cursos. 4) Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA). 	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>En el Plan Estratégico 2017-2020 se consigna el objetivo de dotar los recursos humanos del IDAC de las competencias de gestión requeridas para lograr la misión y la visión de la institución. Este objetivo se materializa con la inclusión en el plan Anual de Desarrollo y Capacitación, de los cursos sobre liderazgo, gestión de relaciones interpersonales, gestión de recursos y gestión de personas.</p> <p>Como resultado de la capacitación para el desarrollo del liderazgo a los altos directivos, surge el Programa de Reconocimiento a los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Estratégico 2017-2020 2) Plan Anual de Capacitación. 	

	<p>3) Manual de Política de Recursos Humanos. (Programa de Reconocimiento).</p> <p>4) Manual de Cargos basado en Competencias.</p> <p>5) Listado de personal capacitándose en Liderazgo.</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>El IDAC, mediante el proceso Dotación de Recursos Humanos, se encarga de aplicar el procedimiento de inducción a los nuevos empleados que está compuesto por tres (3) fases:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Inducción a la Institución. 2) Inducción a la Administración Pública. 3) Inducción al Puesto de Trabajo. <p>Igualmente, los cargos críticos de las áreas técnicas tienen supervisores y acompañantes para asegurar la eficiencia y la calidad en estos puestos tan importantes para la Institución. (Dirección de Navegación Aérea)</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Procedimiento Reclutamiento y Selección. 2) Manual de inducción. 3) Inducciones realizadas. 4) Programa IPPT 	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El IDAC, cubre plazas vacantes con la modalidad de concurso interno en el cual es difundido en la institución con el fin de dar oportunidad a los empleados de participar, desarrollarse y a la vez aprovechar las competencias del mismo. También para las capacitaciones con fines de promoción, se realizan a través de Cursos-Concursos.</p>	

	<p>Igualmente, mantiene informado a los empleados sobre las plazas vacantes en otras instituciones, por medio de nuestro proceso de comunicación interna.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Concursos Internos. 2) Cantidad de empleados promovidos. 3) Proceso comunicación interna. 4) Publicaciones 	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>El IDAC, ha implementado una plataforma llamada Entorno Virtual de Aprendizaje, donde los empleados son capacitados dentro de la comodidad tanto de sus hogares como de su lugar de trabajo; asimismo los empleados son orientados en temas de la actualidad mediante la Intranet.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Cantidad de empleados capacitados por, Entorno Virtual de Aprendizaje, (EVA) 2) Difusiones realizadas por Intranet 	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>En el Plan Anual de Capacitación se incluyen cursos relacionados con la gestión de riesgos para las áreas que los requieren. También se han realizado inducciones a todo el personal sobre el código de ética y los conflictos de intereses.</p> <p>Igualmente, la cultura del IDAC, se ve fortalecida por la gran diversidad existente, beneficiándonos del talento, eficiencia, motivación y creatividad de nuestros colaboradores, distribuidos en: Genero, Raza, Religión y Cultura</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>1) Plan anual de Capacitación. 2) Listado de participantes en cursos de: Gestión del Riesgo, Código de Ética, Conflictos de Interés</p>	
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>En el proceso Gestión del Desarrollo y la Capacitación está incluida la actividad de evaluación del impacto en la capacitación, la cual se realiza mediante una encuesta en línea a través del Sistema Informático Automatizado de Gestión Aeronáutica, SIAGA.</p> <p>Para el análisis costo/beneficios de la capacitación, se han realizado varias gestiones encaminadas a bajar los costos de los diferentes cursos. En tal sentido, se han firmado acuerdos con instituciones como la IATA (International Aviation Travel Association) y la FFA (Federal Aviation Administration) para impartir sus cursos en nuestro país a través de la Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas, ASCA. Esto posibilita la participación de un mayor número de empleados a un costo menor que si se realizaran estos cursos en el exterior. Igualmente, en nuestras políticas de Recursos Humanos está incluida el traspaso de aprendizaje a los compañeros después de haber realizado alguna capacitación.</p> <p>Evidencias: 1) Proceso Gestión del Desempeño y la Capacitación. 2) Reporte de evaluación de impacto. 3) Acuerdos firmados con IATA y FFA</p>	

<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>En El IDAC, se visualiza la igualdad de género en la cantidad de mujeres en cargos técnicos, de alta Dirección y de manera general.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Manual de Política 2) Listado de participantes de las capacitaciones. 3) Porcentaje de mujeres en las capacitaciones 	
---	--	--

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>El IDAC ha adoptado una cultura de diálogo participativo en aras de mejorar permanentemente sus procesos, lo cual consiste en darle a cada empleado la oportunidad de externar sus criterios o ideas y de que se les tomen en cuenta para los planes y proyectos de la institución.</p> <p>La cultura de diálogo participativo permite actitudes positivas, flexibles, creativas, sentido de compromiso y de entusiasmo hacia la mejora permanentemente de los procesos y los planes de proyectos. Esto se traduce en una política comunicacional, plan comunicacional y comisiones de trabajo, las jornadas motivacionales y la Revisión por la Dirección teniendo como objetivo la promoción de una cultura de comunicación y diálogo entre los supervisores y supervisados, de forma que alcancen las metas institucionales establecidas.</p>	

	<p>Por medio del proceso de Gestión del Desempeño, prepara reuniones de trabajo para capacitar a los supervisores en la asignación de metas a sus supervisados y de cómo realizar las Evaluaciones del Desempeño; a los empleados, sobre sus deberes y derechos. A través de estas actividades, se mantiene la participación e involucramiento de todo el personal.</p> <p>Además, trimestralmente se lleva a cabo el proceso Revisión por la Dirección, donde los participantes tienen la oportunidad de interactuar abiertamente aportando ideas y asumiendo la responsabilidad de los acuerdos generados. Asimismo, sirve para el análisis y tratamiento de las actas de mejoras. A través de estas actividades, se mantiene la participación e involucramiento de todo el personal.</p> <p>El IDAC, tiene la cultura de realizar jornadas de motivacionales con los directivos y los colaboradores con la finalidad de asumir los nuevos retos y proyectos en los que se embarca la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Revisión por la Dirección.2) Cuadro de autoridad y responsabilidad.3) Política de comunicación interna.4) Comisiones Institucionales.5) Correo Corporativo como medio de comunicación.6) Síntesis periodísticas.	
--	--	--

	<p>7) Convocatoria equipo de trabajo. 8) Redes sociales (Twitter y Facebook) 9) Actas de reunión del equipo de trabajo de áreas. 10) Resolución de delegación de autoridad</p>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Como mecanismo para recoger ideas, el IDAC cuenta con el proceso de Control y Mejora, el cual tiene como herramienta las actas de mejora. A través de dichas actas, cualquier empleado puede sugerir mejoras a los procesos.</p> <p>También, en las reuniones de Revisión por la Dirección todos los participantes sugieren (brainstorming) mejoras sobre las cuales se hacen compromisos y se asignan responsabilidades para su materialización.</p> <p>Mediante el proceso de Comunicación Interna, se recogen las sugerencias y quejas de los empleados y visitantes, dando respuesta oportuna a las mismas.</p> <p>Evidencias: 1) Proceso Comunicaciones Internas. 2) Proceso Gestión de proyectos. 3) Proceso Revisión por la Dirección. 4) Acta de reunión de Equipo de trabajo de áreas. 5)Acuerdos cumplidos Revisión por la Dirección.</p>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Se involucran a los empleados en la definición y documentación de los procesos. En las reuniones de Revisión por la Dirección los dueños de procesos sugieren</p>	

	<p>acciones de mejora y asumen responsabilidades sobre las mismas.</p> <p>Además, cada año los responsables de las Áreas realizan un Plan de Trabajo (POA), el cual está basado en los objetivos estratégicos de la institución. De esta manera, la Dirección toma en cuenta las diferentes iniciativas y acciones propuestas según las necesidades de la organización. También se mantiene actualizado el Sistema de Gestión de Calidad con el desarrollo de las actividades declaradas en los procesos, con la implantación continua de acciones de mejoras a favor del sistema.</p> <p>Las Asociaciones establecidas en el IDAC, son constantemente consultadas por nuestro Director General, para mantener una comunicación efectiva y de dialogo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Revisión por la Dirección. 2) Planificación Anual de las Áreas. 3) Actas de Mejoras de los procesos del Sistema. 4) Designaciones de comisiones de trabajo. 5) Planes Operativos Anuales (POA). 6) Actas de reuniones del Director General con las asociaciones 	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>El IDAC, ha establecido como metodología la Planificación estratégica desde donde se designan responsabilidades y posteriormente medir su consecución, la implementación de Procesos de Gestión, Indicadores de Gestión y la Evaluación del</p>	

	<p>Desempeño. Esta metodología o Sistema detalla claramente las actividades y responsabilidades que deben cumplir las áreas por medio de los colaboradores, y así permitir que esta gestión contribuya a la consecución de los objetivos establecidos.</p> <p>De igual forma el IDAC, mediante el proceso de Gestión del Desempeño, cada año realiza el levantamiento de los acuerdos de desempeño entre el supervisor y supervisado utilizando la plataforma SIAGA. Al finalizar el año, el supervisor inmediato valida en que porcentaje fueron alcanzadas las metas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mapa de Procesos. 2) Descripción de actividades y responsables de los procesos. 3) Gestión del Desempeño 4) Acuerdos de Desempeño. 5) Plan Estratégico, POA 	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>A partir del año 2016, el procedimiento de evaluación del clima, paso a ser el Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública (SECAP) a ser gestionado por el MAP como órgano rector de función pública, el IDAC tiene la responsabilidad de distribuir los códigos de acceso de empleados para el llenado de las encuestas y subir el Informe de Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>1) Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública (SECAP).</p> <p>2) Informe de Encuesta de Clima Organizacional (MAP).</p> <p>3) Plan de Acción para mejorar los índices de Clima;</p>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>En la Encuesta aplicada por el MAP, ofrece al personal se le proporciona la oportunidad de emitir cualquier sugerencia, elogio o crítica para sus superiores, que estime procedente.</p> <p>Evidencias: 1) Informe de Encuesta de Clima Organizacional (MAP);</p>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>El IDAC cuenta con estructura física adecuada, equipos técnicos, equipos de protección personal, mobiliarios, iluminación y ambientación adecuadas. La institución ha sido certificada bajo las normas ISO- 45001 sobre Salud y Seguridad en el Trabajo y ISO -140012015 Gestión Ambiental,</p> <p>El IDAC cuenta con dos (2) unidades médicas una en la Sede y otra en el Edificio Lic. Norge Botello, cuenta con personal médico disponible para cualquier eventualidad en materia de salud puedan presentar nuestros empleados.</p> <p>Se realizan actividades de concienciación necesarias para instruir al personal, es una instrucción modelo en el cumplimiento de la Resolución No.113/2011 del MAP sobre el SISTAP. El proceso de Gestión de Riesgos</p>	

	<p>SSO exige que los procesos y las localidades identifiquen las amenazas y posibles impactos a la seguridad y salud ocupacional. De manera aleatoria, se realizan operativos oftalmológicos y médicos para identificar: Hipertensión, diabetes, perfil lipídico, y jornadas de vacunación; tiene como objetivo disminuir el índice de absentismo por enfermedades.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificación Norma ISO-14001:2015. 2. Certificación Normas ISO 45001. 3. Manual de Salud y Seguridad Ocupacional. 4. Afiliación a la ARL. 5. Partidas reembolsadas por riesgos laborales. 6. Matriz DPD-006-003 	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>El IDAC garantiza que los empleados cuenten con una estructura física y horario de trabajo adecuado. En el manual de políticas de la institución, como mejora se establece el día libre por cumpleaños, tres (3) días adicional de lo que establece la ley a los padres por nacimiento de un hijo, Bono de tres mil pesos (RD\$3,000.00), por nacimiento de un hijo; programa de becas de estudios (para los empleados e hijos de los empleados).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos de instalaciones físicas. 2. Reglamento de personal. 3. Emisión de permisos y/o licencias (estudio, matrimonio, nacimiento de hijos, muerte de familiares). 	

	<p>4. Fotos transporte para el personal. 5. Política salud y Seguridad Ocupacional 6. Intranet 7. Programa de Becas. 8. Cheques por nacimiento de hijo</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El IDAC, presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos para ello, ha contratado para algunas posiciones específicas a varias personas con discapacidad lo cual no ha sido un óbice para que desarrollen adecuadamente sus responsabilidades. A este personal, y a otros colaboradores desfavorecidos, se les han proporcionado determinadas ayudas económicas y/o financieras para tratamientos clínicos y fallecimiento de familiares.</p> <p>Igualmente, ha establecido un salario mínimo de quince (RD\$15,000) pesos para favorecer a los empleados. En la infraestructura se diseñaron los espacios para los discapacitados.</p> <p>Evidencias: 1) Copias de Cheques emitidos a favor de empleados y/o sus dependientes de escasos recursos económicos; 2) Copias de comunicaciones de solicitudes de ayuda. 3) Resolución y/o comunicación salario base. 4) Fotos áreas para discapacitados</p>	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y</p>	<p>El IDAC, comprometido en el tema social y cultural ha motivado a los empleados a formar parte: Coro IDAC; Equipo de Baloncesto; Equipo de Softball IDAC; Equipo</p>	

deportivas, centradas en la salud y bienestar).	de ciclismo; Concurso IDAC Reciclando; los cuales son reconocidos mediante actividades y otorgando certificados. Evidencia: 1) Foto Coro IDAC 2) Foto equipo de Softball. 3) Concurso reciclando	
---	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>El IDAC como órgano regulador de la Aviación Civil en la Republica Dominicana y como signatario del Convenido de Chicago, ha identificado sus asociados estratégicos para realizar en conjunto importantes proyectos, para los cuales ha firmado acuerdos, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorándum de entendimiento NAT-I-3437. Entre el IDAC y el Departamento Federal de Administración de Transporte de Aviación de Estados Unidos de América. • Memorándum de entendimiento Entre el IDAC y la sociedad FLPLANLLC para el registro de planes de vuelos electrónicos, en operaciones de aviación general. • Acuerdo de cooperación interinstitucional entre el IDAC, el Departamento Aeroportuario, La 	

	<p>Gobernación de la provincia la Vega, el ayuntamiento municipal de la vega y el cuerpo especializado en seguridad turística CESTUR</p> <ul style="list-style-type: none">• Coordinaciones con la OACI para la Programación de Validación de Programas y para las Certificaciones Internacionales.• Acuerdo entre IDAC y FAA mediante el programa IASDEX• Acuerdo IDAC-Panamá para cooperación, capacitación y asistencia técnica.• Acuerdo de Colaboración Técnica entre IDAC-FAA• Acuerdo de Servicios de Navegación Aérea entre el IDAC y la FAA• Acuerdo IDAC-Oficina Nacional de Aviación Civil de Haití.• Acuerdo entre IDAC-Dirección de Aeronáutica de los Estados Unidos Mexicanos.• Acuerdo IDAC-IATA• Acuerdo sobre búsqueda y salvamento entre el gobierno de los Estados Unidos de América y el Gobierno de la República Dominicana.• Acuerdo de Cooperación interinstitucional entre el IDAC y el Cuerpo Especializado en Seguridad Aero-portuaria y de la Aviación Civil (CESAC). <p>Evidencias: I-Comunicaciones de Coordinaciones en conjunto con la OACI para la Validación de Nuevos Programas de Capacitación.</p>	
--	--	--

	<p>2-Suscripción a la Red OACI para la publicación de los programas de ASCA. 3- Copias de Acuerdos y Borradores de Acuerdos</p>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El IDAC ha establecido apropiados acuerdos de asociación en aras de desarrollar proyectos trascendentales y de impacto que permita consolidar al IDAC como una institución Modelo y en tal sentido, ha realizado acuerdos con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), para la adquisición de bienes y servicios, así como también para el desarrollo del Proyecto IDAC Modelo de Gestión. De igual manera, ha firmado importantes acuerdos de Cooperación para realizar sus actividades y para garantizar sus servicios en red.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre el IDAC y el Consejo Nacional para el Cambio Climático Y Mecanismo de Desarrollo Limpio (CNCCMDL). • Acuerdo de Colaboración Técnica entre IDAC-FAA • Acuerdo de Servicios de Navegación Aérea entre el IDAC y la FAA • Acuerdo ASCA-UNAPEC • Acuerdo IDAC-UNICARIB 	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>El IDAC propicia acuerdos con diferentes organizaciones del sector público y privado, ligadas al sector aeronáutico, también como estado se desarrollan acuerdos ligados a la seguridad aeronáutica.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de colaboración interinstitucional entre el IDAC y los auxiliares navales dominicanos. • Acuerdo de cooperación técnica entre el IDAC y el Instituto Cartográfico Militar. • Acuerdo de cooperación interinstitucional entre el IDAC y el CESAC • Memorando de entendimiento sobre búsqueda y salvamento entre la Republica Dominicana y Las Antillas Neerlandesas y Aruba. • Acuerdo de cooperación entre el IDAC y la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA). • Acuerdo de cooperación Técnica entre el IDAC y La Oficina Nacional Haitiana de Aviación Civil (OFNAC). 	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>El IDAC cuenta con una unidad de relaciones institucionales que tiene como misión asegurar el logro de los mayores beneficios y el cumplimiento de las obligaciones suscritas en los diferentes acuerdos realizados entre el IDAC y cualquier organismo nacional e internacional, dando el seguimiento apropiado a través de las aéreas comprometidas.</p> <p>Evidencia: Proceso AI-001 Acuerdos Interinstitucionales</p>	

<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>El IDAC a través de la unidad de relaciones institucionales promueve alianzas y acuerdos con diferentes organizaciones tanto del sector público, como del sector privado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso AI-001 Acuerdos Interinstitucionales • Acuerdos 	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Las responsabilidades mutuas en la gestión de las alianzas, son establecidas en los mismos acuerdos que autoriza el IDAC.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contrato con Banreservas 2. Acuerdo de apoyo logístico entre el equipo técnico del plan de alfabetización quisqueya aprende contigo. 4. Acuerdo interinstitucional con el CESAC 5. Acuerdo interinstitucional con la DNCD 6. Acuerdo Académico para la capacitación del personal aeronáutico del IDAC entre la Academia Superior de Ciencias Aeronáutica y la Universidad del Caribe (UNICARIBE) 	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>No Aplica</p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>El IDAC comparte buenas prácticas con instituciones del sector público y privado con miras a realizar intercambios de conocimientos en diferentes áreas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benchmarking sobre implementación de las TICs en el Instituto Nacional de la Uva. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Benchmarking sobre la ISO en la Universidad de Autónoma de Santo Domingo (UASD). • Disertación en el MAP en Santiago para hablar sobre el sistema de gestión. • El IDAC participo como expositor de los temas de modelo de gestión y responsabilidad social en el Centro de Exportación de Inversión de la República Dominicana (CEIRD). • Desayuno en el periódico Listin Diario para tratar tema relacionados con certificaciones ISO, responsabilidad social, carta de compromiso ciudadanos y comisión de energía entre otros. • Celebración del seminario operaciones de drones. 	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>El IDAC es una institución certificada en las norma internacional ISO 14001 sobre sistemas de gestión ambiental y ISO 45001 sobre Seguridad y Salud en el trabajo, también utilizamos como buenas practicas la norma ISO 26001 sobre responsabilidad social, en este orden nuestra institución al momento de seleccionar proveedores para realizar las diferentes adquisiciones toma en cuenta los aspectos de seguridad y salud ocupacional, medio ambientales y responsabilidad social a través de procedimientos, procesos y manuales desarrollados para tales fines.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Manual de compras verdes 2) Manual de contratista 3) Certificación ISO 14001 	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>El IDAC, utiliza las herramientas del Proceso SIG-009 - Evaluación de Satisfacción de Grupos de Interés y el proceso TAC-004 Evaluación y Elaboración de Informes de Satisfacción de Clientes para conocer y dar seguimiento de la información relativa a la percepción de los Clientes y grupo de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso SIG-009 - Evaluación de Satisfacción de Grupos de y otras encuestas (RRHH) ubicado en el SIG. 2. TAC-004 Evaluación y Elaboración de Informes de Satisfacción de Clientes ubicado en el SIG. 3. RAD-022 - EMISION Y ENMIENDA DEL RAD, REGLAMENTOS, MANUALES Y OTROS DOCUMENTO. 4. Print Screen Encuesta a través de la WEB, empleados y grupo de interés. 5. Revista novedades. 6. Boletín ASCA Informa 7. Brochure de Gestión de Seguridad Operacional (SMS) 	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>El IDAC mediante su portal web de Transparencia y Atención Ciudadana y buzones distribuidos en todos los aeropuertos, permite a los</p>	

	<p>clientes/ciudadanos realizar consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones. Cuenta además, con los procesos SIG-009 - Evaluación de Satisfacción de Grupos de Interés y el proceso TAC-004 Evaluación y Elaboración de Informes de Satisfacción de Clientes y TAC-002 Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención con los cuales, administra encuestas y formularios para que expresen sus quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Portal tac.idac.gov.do. 2. Encuestas de satisfacción de cliente. 3. Foro de discusión sobre reforma a la ley 491-06 de Aviación Civil. 4. Encuesta de percepción vía la web. 5. Fichas de Procesos: SIG-009, TAC-004, TAC-002 	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>El IDAC es institución abierta que promueve la participación de los grupos de interés para propiciar las mejoras en sus diferentes procesos integrándolas a la gestión del IDAC.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FORO virtual • SIG009 • PDE • Concurso DNV (proyectos de mejora) • Concurso maquetas • Evidencias Retroalimentación RAD 	

<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>El IDAC creó la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana (DTAC), integrada por el Departamento de Gestión de Cliente y Centro de Atención Ciudadana, esta Dirección se creó como resultado del cumplimiento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y a requerimiento de los grupos de interés para contar con una única área de contacto con el IDAC, esta área sirve para medir la calidad de los servicios y productos del IDAC.</p> <p>Evidencias: Fotos de Buzones de Sugerencias Proceso para la Evaluación de Satisfacción del Grupo de Interés</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>A través del Portal transparencia de la Pagina Web se comunica toda la gestión del IDAC en lo relativo al desempeño de sus funciones, sus procesos, estructura orgánica, publicaciones oficiales, marco regulatorio, etc.</p> <p>Los empleados disponen a través de la Intranet informaciones que cubren sus necesidades.</p> <p>Por la Naturaleza del IDAC constantemente se informa en los medios de comunicación a través de la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas, se informan todas las actividades relevantes para los distintos grupos de Interés.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<p>PrintScreen Portal Transparencia PrintScreen de la Intranet</p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>El IDAC a través de la actualización de los Reglamentos Aeronáuticos Dominicanos (RAD) pone a disposición en la página web el documento resultante para ser opinado por los grupos de interés y en caso de proceder alguna propuesta de mejora integrarla al documento oficial.</p> <p>Evidencia: Evidencias Retroalimentación RAD Procesos de evaluación de satisfacción de grupo de interés.</p>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>El IDAC a través de la carta compromiso aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) pone a disposición de los clientes un catálogo de servicio en donde se compromete con los requerimientos del cliente ciudadano, en lo relativo calidad del producto, tiempo de entrega, requisitos del servicio,</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso</p>	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>El IDAC es una institución que procura mantenerse actualizada en temas de prestación de servicio, utilizando como estrategia en el observatorio de los servicios de calidad, actividad coordinada por el MAP que persigue presentar modelos vanguardistas a ser implementados por las instituciones públicas, también utilizamos como modelo de referencia la carta Iberoamericana de la función pública.</p>	

	Evidencia: Carta Iberoamericana Observatorio de los servicios a la calidad	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	<p>La Gestión Financiera del IDAC se esfuerza cada día en ejecutar acciones previamente planificadas y alineadas a sus objetivos estratégicos. Estos objetivos se encuentran establecidos mediante la resolución 013/11 y van acorde a lo dispuesto en la Estrategia de Gobierno y vinculados al Plan de Desarrollo Institucional. Para esto la Institución provee los servicios de navegación área de forma segura y eficiente mediante la aplicación del esquema de tasas y derechos aeronáuticos y la constante inversión en la modernización institucional a nivel de gestión, infraestructura, equipos, procesos y personal. Tal y como lo proponen sus objetivos estratégicos (ver objetivos estratégicos).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resolución No.013/2011 que odifica la misión, visión, política institucional, lores y objetivos estratégicos del IDAC. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Inversión en proyectos de modernización institucional, SIAGA, SIG, Proyecto IDAC modelo de Gestión, etc 	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>El IDAC evalúa los proyectos de alto impacto e inversión, a través de comisiones se analizan los proyectos técnicos y financieros que los mismos implican. Evidencia: Proyecto Nuevo centro de control Ampliación de la academia Proyecto de Energía fotovoltaica</p>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Para el IDAC es prioridad asegurar la transparencia en su gestión financiera y presupuestaria, de esta forma estableció como uno de sus valores la transparencia. En lo que respecta a su gestión financiera da fiel cumplimiento al Principio de Transparencia y Publicidad de la Gestión Presupuestaria fijado en la ley 423-06 de Presupuesto y lo establecido por la ley 200-05 de Libre Acceso a la Información Pública. Además cuenta con la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana, mediante la cual se canalizan y satisfacen los requerimientos de información financiera que pudiera tener cualquier ciudadano y en adición a esto aplica permanentemente controles de caja chica y controles internos, como el empleo de la NOBACI, bajo el monitoreo de la Dirección de Fiscalización y la Unidad de Auditoría de la CGR como la manda la ley 10-7.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se ha completado el proceso de incluir la nómina del personal a través del SASP.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Sección de Transparencia de la página web de la institución. • Cumplimiento con solicitudes de los Ciudadanos a través del TAC en cumplimiento a la Ley de Libre Acceso a la Información. • NOBACI • Unidad de Auditoría de la CGR 	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Una gestión eficiente de sus recursos financieros es esencial, para el IDAC, debido a que debe satisfacer las exigencias de una gran diversidad de grupos de interés, para esto alberga una unidad de la Contraloría General de la República en cumplimiento de la ley 10-07, así como una Dirección de Fiscalización que vela por el cumplimiento de controles internos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes sellados por la Unidad de Auditoría Interna • Resolución 003-12 que aprueba la modificación de la Estructura Orgánica del IDAC, de acuerdo al proyecto IDAC modelo de Gestión 	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>En la actualidad el IDAC cuenta con el SISIAGA-Presupuesto, una herramienta para la gestión financiera que permite elaborar presupuestos tanto de inversión como de funcionamiento e incluso mixtos. Esto hace posible crear un presupuesto para cada proyecto de inversión, tener una gestión presupuestaria por cada órgano de la institución y por cada localidad en la que esté presente.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Print-screen de la aplicación SISIAGA-Presupuesto 	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>En este sentido, el SIAGA-Presupuesto permite una gestión presupuestaria por centros de costos, en la cual cada unidad dentro de la institución se visualiza como división que genera costos. Esto permite una gestión distinguiendo los requerimientos y asignaciones de recursos para cada dirección, departamento, división y sección del IDAC, inclusive por cada localidad (Bloque A, Edif. 30 de marzo, AILA, Higüero, Santiago, etc.), posibilitando mayor control y una mejor planificación en el manejo de los recursos financieros de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Print-screen de la aplicación SIAGA-Presupuesto. • Print-screen de la pestaña Centro de Costos del programa AFICORE 	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Antes de tomar cualquier decisión de inversión, El IDAC evalúa cada proyecto a través su Comité de Evaluación de proyectos, formado por representantes de la Alta Dirección y personal especializado, basándose en cinco criterios establecidos en el Protocolo de Aprobación de Proyectos de la Institución, establecido mediante la resolución 025/11. Estos proyectos son seguidos y monitoreados</p>	

	<p>por el Departamento de Gestión de Proyectos de la DPD</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Comité Evaluador de Proyectos (Criterios de Evaluación). • Protocolo para la aprobación de proyectos • Resolución 025/11 	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>El IDAC a través del proceso formulación, análisis y ejecución de presupuesto, persigue analizar la ejecución presupuestaria cumpliendo con las metas trazadas de acuerdo al porcentaje del cumplimiento esperado.</p> <p>Este proceso mide el cumplimiento de los objetivos presupuestarios planteados.</p> <p>Evidencia: Printscreen Proceso Presupuesto</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>El IDAC de acuerdo a su estrategia y objetivos operativos, cuenta con el proceso SIG-001 Control de Documentos y Registros, mediante el cual se garantiza el almacenamiento, recuperación y disponibilidad de las informaciones de la organización.</p> <p>De igual manera, cuenta con aplicaciones informáticas que permiten gestionar la</p>	

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>información de los sistemas operacionales y de apoyo administrativo alineados a sus objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso de Control de Documentos y Registros (SIG-001) 2. Print Screen Sistemas Automatizado de Gestión Aeronáutico (SIAGA) 3. Print Screen Sistemas Administrativos <p>Contamos con el proceso de Control de Documentos, que utiliza herramientas de control, como son las Matrices de Documentos controlados externos e internos, en la cual se garantiza el control de los cambios de versiones de los documentos y la disponibilidad de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ficha de proceso SIG-001 Control de Documentos (SIAGA) 2. Matriz de Documentos controlados Externos e Internos (SIAGA) 5. Matriz Legal, Proceso SIG-011 <p>El IDAC, controla toda la documentación del SIG y salvaguarda los registros generados de toda la actividad de la organización a través del proceso de Control de Documentos y Registros (SIG-001). Esta información es almacenada en servidores y controlada a través de permisos de accesos, lo que garantiza que solo sea manipulada por sus usuarios autorizados.</p> <p>Adicionalmente tenemos implementado un Sistema de Seguridad de la Información</p>	
---	---	--

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>basado en la norma ISO 27001:2013, que se encuentra en una etapa de ejecución, y evaluación interna de cara a lograr la certificación por una firma auditora externa. A través de esta norma se asegura la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manual del Sistema Integral de Gestión de Seguridad de la Información en el Servidor 2. Ficha de proceso SIG-001 Control de Documentos y registros (SIAGA) 3. Ficha de Proceso Seguridad de la información <p>El IDAC mediante los procesos DCRP-002 Difusión de Información Interna y Externa y APO-001 Comunicaciones Internas, gestiona la difusión de la información del Sistema Integrado de Gestión y de toda la institución. De igual manera, contamos con una avanzada herramienta (Outlook) para el envío de correos corporativos, para los cuales se han creados múltiples grupos como son Todos, Directores, Encargados Departamentales, etc.</p> <p>De igual manera, utilizamos medios escritos como son memorándum, revista Aerovías, mural, pantallas LCD, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servidor SIAGA 2. Correo Corporativo (ejemplos de comunicaciones) 3. Fotos de murales 	
---	---	--

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>4. Copias de memorándum</p> <p>5. Proceso DCRP-002 Difusión de Información Interna y Externa</p> <p>6. Murales, Pantallas LCD con Información, Brochure, Revista Aerovías, Notas Informativa, Pages, Pagina Web, etc</p> <p>El IDAC cuenta con procesos de gestión que documentado y comunicados a todo lo interno de la institución, lo cual permite un total conocimiento de la gestión por parte de todos los empleados del IDAC.</p> <p>Se elabora un plan anual de capacitación que cubre los temas técnicos y de gestión.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación PrintScreen SIAGA</p> <p>Para garantizar el acceso y el intercambio de información, el IDAC cuenta con una página WEB institucional donde hay información para consulta de los grupos de interés como son los RADs, Resoluciones del IDAC, Publicaciones de Informaciones Aeronáuticas (AIP), participación en foros, entre otros.</p> <p>Evidencia: 1. Información de los RADs, y resoluciones en la página Web. 2. Información sobre Publicaciones de Informaciones Aeronáuticas (AIP) en (http://aip.idac.gov.do) 3. Publicaciones sobre todos los servicios y productos disponibles en la ASCA a través de www.asca.edu.do</p> <p>Adicionar el TAC</p>	
---	--	--

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>4. Print Screen Foro discusión sobre la reforma a la Ley de Aviación Civil</p> <p>La organización tiene documentado sus procesos bajo las normas ISO 9001:2008, ISO14001, ISO18001 y la ISO27001, por lo que el conocimiento clave queda dentro cuando un empleado abandona el sitio de trabajo. Como ejemplo podemos citar, la descripción de las actividades de los procesos con sus responsables, los mismos se encuentran documentados en el SIG.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servidor SIG (Mapa de procesos) 2. Ejemplo de un proceso 3. Manual SIG en el Servidor 4. Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en el Servidor 	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El IDAC tiene establecido en su Plan Estratégico la política de gestión de la tecnología donde se trazan las pautas y los proyectos de tecnología de la información a ser implementados para el logro de los objetivos estratégicos. De igual manera, la gestión tecnológica, se rige por múltiples procedimientos que cumplen con lo establecido en la Norma ISO 27001, sobre Seguridad de la Información.</p> <p>A través de la plataforma tecnológica se realiza el monitoreo de las computadoras</p>	

que se queden encendidas fuera del horario laboral para reducir el consumo de energía. De igual manera, con la automatización del proceso de soporte informático, se contribuye a la reducción de gasto de papel, lo que nos permite cumplir con la Norma ISO 14001 sobre Medio Ambiente.

Evidencias:

1. Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) que contiene procesos para:

- gestión de cambios
- gestión de la configuración
- gestión de cuentas de usuarios
- gestión de vulnerabilidades
- procedimiento de respaldo y recuperación de información
- gestión de capacidad
- gestión de medios físicos en tránsito

2. Proyectos de la Dirección de Tecnología de la Información (DTIC)

3. Mapa de Procesos de DTI compuesto por los siguientes procesos/procedimientos:

DTIC-DDIS-001 Solicitud de Información electrónica de los servidores de base de datos

DTIC-DAST-001 Soporte técnico a usuarios

DTIC-DOT-002 Servicios de Infraestructura

DTIC-DAST-003 Instalación de Software

DTIC-DDIS-002 Desarrollo de software

DTIC-DOT-001 Respaldo y traslado medios físicos

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>	<p>DTIC-DAST-002 Borrado seguro de discos DTIC-DSMT-002 Gestión de Permisos y Privilegios DTIC-DSMT-001 Gestión de Vulnerabilidades Técnicas DTIC-DOT-003 Gestión de la Capacidad a Dirección de Tecnología de la Información (DTI) del IDAC implementa tecnologías de software libre con el propósito de hacer costo-efectiva sus inversiones en materia de TI y de esta manera lograr a corto plazo el retorno de la inversión en la automatización de sus procesos y servicios.</p> <p>El IDAC ha realizado inversiones para reducir los costos de formación del personal técnico en el extranjero, implementando tecnologías de simulación para la formación aeronáutica.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Documento de control e implementación de tecnología libre.• Inventario de licencias de libre office.• Capturas de pantalla del Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica (SIAGA), desarrollado en tecnología libre, java y mysql.• Captura de pantalla del Entorno Virtual de Enseñanza y aprendizaje (EVA).• Fotos de simulador de aeronave Redbird.• Fotos de simulador de radar.• Fotos de simulador de aeródromo.	
---	---	--

<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>(Preguntar a Eduardo el costo del simuladores, y lo que se ha ahorrado la institucion por la implementación de Capacitaciones, costos locales, costo en el extranjero, Costo locales, ingresos por concepto de capacitación de estudiantes de Panama, Jamaica y Haiti.</p> <p>El IDAC ha implementado un Sistema de Seguridad de la Información con miras a proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, basado en la norma ISO 27001 de la seguridad de la información, la cual está implementada como buenas practicas.</p> <p>De igual manera en el proceso de desarrollo de Software el IDAC considera los lineamientos estipulados en el estándar ISO 9126 para evaluar la calidad de software, el cual propone características como la funcionalidad, fiabilidad, usabilidad, eficiencia, mantenibilidad, portabilidad y calidad en el uso de los sistemas desarrollados, haciendo que los mismos sean muy fácil de utilizar por diferentes categorías de usuarios.</p> <p>Evidencia: I.PrintScreen software SIAGA</p>	
<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: ✓ La gestión de proyectos y tareas</p>	<p>En la actualidad el IDAC cuenta con una moderna plataforma tecnológica para gestionar sus procesos, proyectos y tareas</p> <p>Evidencia:</p>	

<ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados 	<p>I.Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica</p> <p>En la actualidad el IDAC cuenta con el Site Gestión del Conocimiento, a través del cual se colocan a disposición de todos los empleados de la institución los cursos, programas que deben ser de conocimiento general para la institución, esa plataforma que se puede manejar los cursos por módulos, con tiempos y con prácticas de evaluación</p> <p>Evidencia:</p> <p>I.Site Gestión del Conocimiento</p> <p>De igual manera, posee una plataforma virtual de enseñanza y aprendizaje (EVA) para la formación de estudiantes y empleados a distancia aprovechando las facilidades que brindan la tecnología de la información y comunicación para romper las barreras espacio/tiempo</p> <p>Evidencia:</p> <p>I.Plataforma EVA</p> <p>El IDAC haciendo uso de la tecnología, interactúa con sus ciudadanos/clientes a través de una aplicación informática creada para esos fines, la cual permite enviar correos y realizar encuestas a un público focalizado. De igual manera, a través de la página web en su sección de servicios, los ciudadanos/clientes, pueden realizar solicitudes de servicios en línea, consultas, quejas, reclamaciones y sugerencias</p> <p>Evidencia:</p>	
---	---	--

<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>I. Modulo Campañas SIAGA Actualmente, para el desarrollo y mantenimiento de redes internas y externas, utiliza las redes sociales como son Facebook (idacRD) y Twitter (@IDAC_INFORMA).</p> <p>Evidencias: 1. Captura de Pantallas de las aplicaciones (Outlook, SIAGA, EVA, ETC) 2. Fotos del sistema de telefonía IP. 3. Fotos de los simuladores. 4. Fotos DATACENTER Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información 5.- captura de pantallas de envíos de correo a líneas áreas y pantallas donde se realizan las campañas</p> <p>El IDAC de manera integral ha centralizado y alineado todos sus procesos y servicios en el Sistema de Gestión de Información Aeronáutica (SIAGA), mejorando la visibilidad de sus procesos a nivel de su organización por completo. Lo que le permite tener un mejor control del estado actual y futuro de la organización.</p> <p>Evidencia: Printscreen SIAGA PrintScreen SIAGA TMI SIAGA Proyecto Siaga (Calidad) Otros..</p> <p>El IDAC para mejorar el servicio prestado a los ciudadanos ha colocado más de 20 servicios en línea y ha certificado su portal web institucional, el subportal de</p>	
--	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>transparencia y la versión móvil bajo la normativa NORTIC A2. Esta norma indica las directrices y recomendaciones que debe seguir cada organismo del Gobierno Dominicano para la creación y gestión de su portal web.</p> <p>Con estas directrices y recomendaciones se pretende crear un efectivo medio de atención ciudadana, buscando que la experiencia de los usuarios sea más agradable, sencilla e intuitiva al visitar los medios web del organismo, sin importar el dispositivo por donde se acceda a los mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none">1.PrintScreen Servicios2.Printscreen certificación NORTIC <p>El IDAC da seguimientos constante a los lineamientos de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC) aplicando nuevas políticas, estándares y normativas que nos ha permitido lograr un lugar privilegiado en el Ranking de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónica (iTICge) que nos ha permitido estar entre los primeros lugares.</p> <p>El IDAC ha implementado un Sistema de Gestión de Seguridad de la información utilizando como buenas prácticas bajo la norma ISO 27001. La implementación de este sistema de gestión motivó al IDAC a revisar sus procesos y procedimientos para que los mismos pudiesen cumplir con los</p>	
--	--	--

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>diferentes controles de seguridad de la información establecidos en la norma.</p> <p>Evidencia: 1.Índice uso de TIC e implementación de gobierno electrónico en el estado Dominicano 2019. 2.PrintScreen Proceso de Seguridad de la Información El IDAC es una institución certificada con el estándar internacional de gestión de medio ambiente ISO 14000, con todas las documentaciones relacionadas a los trámites de los procesos y servicios digitalizadas en el Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica (SIAGA). El IDAC con intención de hacer las comunicación internas más ágiles y ahorrar papel hacemos uso de los servicios de correo electrónico.</p> <p>Evidencia: 1.Certificación ISO 14000 2.Captura de pantalla SIAGA 3.Captura de pantalla correo electrónico</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
-----------------	---	------------------------

<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>El IDAC construyó el “Complejo Aeronáutico”, en las proximidades del Aeropuerto Internacional de Las Américas, el cual cuenta con amplias y modernas instalaciones y facilidad de parqueo para los clientes-ciudadanos. De igual manera, el IDAC remodeló sus oficinas de la 30 de Marzo, donde dejó instalado su moderno Centro de Atención Ciudadana bajo la recién creada Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana, lo cual facilita que los ciudadanos/clientes puedan realizar sus solicitudes desde un solo punto, ya que esta además de sus oficinas en la Av. 30 de marzo, cuenta con oficiales distribuidos en el Complejo Aeronáutico y en el Aeropuerto Joaquín Balaguer (Higüero) donde se encuentran la mayoría de los usuarios de nuestros servicios</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotografías del edificio Sede de Navegación Aérea 2. Fotografía del centro de atención ciudadana 30 de marzo, Complejo Aeronáutico, Aeropuerto Joaquín Balaguer <p>El IDAC presta mucha atención al uso ergonómicamente adecuado de sus oficinas y espacios, muestra de esto es la realización constantes de levantamientos y auditorías ergonómicas a través del proceso Gestión de Riesgos de Salud y Seguridad Ocupacional, operativos, simulacros y capacitaciones al personal sobre riesgos de salud y emergencia, recolección y análisis de estadísticas de incidentes y la abundante</p>	
---	---	--

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>señalización en casi todos los espacios de la institución. Además exige que en todos sus procesos estén declarados las amenazas y posibles impactos a la salud y seguridad ocupacional de llevar a cabo cada actividad. Resultado de esto es la certificación OHSAS 18001 de Salud y Seguridad Ocupacional. También se preocupa del equipamiento de sus oficinas dando la libertad a los superiores de cada área de pedir mediante comunicación cualquier equipo o material que necesite.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamientos Ergonómicos 2. Fotografías de señalizaciones y guías en las oficinas y espacios. 3. Fotografías simulacros <p>Para garantizar el mantenimiento eficiente y eficaz de los activos, el IDAC hace una planificación de sus necesidades de mantenimiento a través de la Sección de Mantenimiento que se encarga del buen estado de los edificios y equipos; y la Sección de Mayordomía que tiene la responsabilidad de mantener las oficinas en buen estado de higiene. También bajo la coordinación de la Dirección Administrativa se elabora el Plan de Mantenimientos Preventivos para las unidades generadoras de energía de emergencia, las unidades de Aires Acondicionados, los equipos de oficina y equipos técnicos. En adición a esto, el personal de la DTI se encarga de temporalmente inspeccionar los equipos informáticos.</p>	
--	--	--

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación de la limpieza 2. Matrices de mantenimiento preventivo de las plantas y los aires. 3. Proceso control de aquí <p>También el IDAC como parte de su proyecto Modelo de Gestión promueve el uso eficaz y eficiente de sus recursos energéticos y de medios de transporte, muestra de esto es que se ha planteado como meta reducir en un 10% anual su consumo de energía y en base a estudios de eficiencia ha elaborado mapas de ruta para ahorrar tiempo y combustible en el transporte de su personal. Además regula mediante resolución (Buscar el número) la asignación de combustible, cuenta con el proceso Asignación, Mantenimiento y Reparación de Vehículos además de un manual de uso eficiente para los choferes de los mismos.</p>	
<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de ahorro de energía. 2. Mapas de rutas. 3. Manual de Choferes <p>Las infraestructuras del IDAC cuentan con una excelente accesibilidad física, en especial aquellos edificios que mantienen contacto directo con nuestros ciudadanos/clientes, ya que fueron diseñados pensando en su comodidad, además con la creación del TAC como ventanilla se ha acercado aún más a sus grupos de interés. En este sentido el IDAC también ofrece una flotilla de</p>	

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>autobuses con varias operaciones diarias para comunicar las distintas localidades y destinados al uso de sus empleados, estudiantes del ASCA y cualquier persona relacionado a la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos de Parqueo 2. Fotos Autobuses 2. Fotos Oficinas del TAC <p>Como parte de su Proyecto IDAC-Modelo de Gestión, el instituto viene desarrollando una política de gestión de activos y de medioambiente, resultando en la creación del proceso Recepción y Entrega de Equipos y Materiales, donde se asegura un reciclaje seguro de sus bienes. Además se han insertado “Puntos Verdes” en todos nuestros edificios donde se discrimina entre los desechos orgánicos, cartones y papeles, vidrios y cristales y plástico para facilitar su tratamiento. Además se encargando concientizar a todos sus empleados con la regla de las “3Rs” (reducir, reutilizar y reciclar).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manual General de procedimientos. 2. Ficha de Proceso ADM-003 Recepción y Entrega Equipos y Materiales 3. Puntos Verdes. Centro de Acopio. 4. Contratos con Empresas de Reciclaje, tales como Green Love, CarPlast y otros disponibles en Coordinación de Medio Ambiente del IDAC. 5. Concientizaciones 3Rs 	
---	---	--

<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>El IDAC pone a disposición sus espacios físicos tanto a instituciones como a público en general, actualmente en nuestra Academia Superior De Ciencias Aeronáuticas impartimos de manera gratuita el curso de Inglés por Inmersión, este curso es abierto a todo público, incluyendo empleados de instituciones cercana y a toda la comunidad en general, ponemos también a disposición de los empleados de Instituciones cercana acceso a nuestro restaurante y cafetería localizados en la Sede de Navegación Aérea.</p> <p>Evidencia: Fotografía restaurante Fotografía Cafetería Documentación Ingles por inmersión</p>	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>Nuestros procesos están Identificados descritos y documentados en el Mapa de Procesos del Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica, SIGA. Los Procesos claves/nucleares del</p>	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>IDAC se identifican a partir de su vinculación con los productos estratégicos y a la ejecución de la misión de la Institución. Estos Procesos tienen como base los requisitos regulatorios; en el ámbito nacional e internacional, la institución como ente regulador, recibe de la OACI y las Normas y métodos Recomendados (SARPs); las cuales se implementan en la legislación aeronáutica interna como el Reglamento Aeronáutico Dominicano (RAD). El IDAC, describe, documenta los procesos de forma continua, contando con el Manual del Sistema, que documenta los procesos y procedimientos para las 14 direcciones de áreas que la componen.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Módulos de gestión de procesos del SIAGA. 2. Mapa de Procesos y detalle de los procesos 3. Manual SIG del IDAC, versión 22. <p>La institución ha identificado y designado responsabilidades a los propietarios de los procesos y procedimientos, cada proceso/procedimiento tiene su Dueño designado, así como un alterno, por dos razones: para repartir la carga de trabajo y garantizar la continuidad del servicio. La información sobre las responsabilidades del Dueño de Proceso reposa en el módulo gestión del SIAGA, y las definiciones de dichos roles están definidas en el Manual de Roles.</p>	
--	---	--

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>Evidencias</p> <p>1. Listado de Dueños de Procesos y cuadro de autoridad y responsabilidad.</p> <p>2. Roles de los dueños de procesos y alternos en el Manual de Roles del IDAC</p> <p>Los procesos de la institución son objeto de evaluación y análisis de forma sistemática, por una parte se analiza el desempeño de los procesos, tomando en cuenta los resultados de los informes de dueños de procesos/procedimiento que contienen los resultados de los indicadores. Dicho análisis se realiza en las revisiones trimestrales gerenciales que realiza cada área y luego en la revisión general que se realiza con la alta dirección; estos valores se pueden apreciar en conjunto en cualquier momento en el TMI. Los riesgos se gestionan desde la misma estrategia, la planificación estratégica se realiza de forma sistemática, y en la misma los objetivos estratégicos son analizados través de un FODA, de este resultan las líneas estratégicas que se ejecutan a través de los diferentes procesos, proyectos y planes de mejora, Matrices automatizadas de gestión de riesgos y oportunidades. Módulo de planificación estratégica automatizada en el SIAGA</p> <p>Los factores externos del entorno son tomados en cuenta, analizados a través de un análisis PESTEL, estos datos son analizados en las revisiones de la dirección, así mismo en el proceso de Planificación estratégica se recogen y analizan los riesgos relevantes que pudieran afectar el logro de los objetivos</p>	
--	--	--

<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>propuestos en la estrategia, resultando de esto unas líneas específicas de acción.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso de Gestión Planificación Estratégica y Guía de Planificación Estratégica Matrices de riesgos SST y MA. 2. Procedimiento de Revisión por la Dirección 3. Proceso de Gestión de Riesgos y Oportunidades <p>La organización ha establecido en su plan estratégico, unos objetivos estratégicos que se despliegan desde varias perspectivas, incluyendo la de procesos, para la cual se detallaron objetivos estratégico. De estos salen las líneas de acción, actividades y tareas que se vinculan a iniciativas o a procesos dentro del sistema, en ambos casos las actividades son gestionadas por procesos específicos del sistema, la parte rutinaria se gestiona en los procesos y las mejoras en planes y proyectos.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico 2017-2020, POA 2017, 2018, 2019 y 2020 <p>Todos los procesos del Sistema son medidos en el periodo que aplica, de acuerdo a lo declarado en los procesos, el desempeño de estos procesos (outputs), se muestra en el informe que realiza cada dueño de proceso, al realizar la medición de sus indicadores de gestión, sus resultados son vistos en conjunto en las reuniones para revisiones gerenciales sistemáticas, de acuerdo a los</p>	
--	---	--

resultados, se toman medidas de mejoras. Para agregar valor al servicio, la institución, involucra a sus grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, ya que dispone y utiliza de diversas herramientas a través de los cuales se captan las opiniones y necesidades de estos, dichas herramientas están incluidas en 6 procedimientos específicos de consulta. Además, de contar con las gestiones para captar sistemáticamente las necesidades y expectativa de los grupos de interés externos, los Procedimientos operativos tienen actividades rutinarias en donde se realizan grupos de trabajo y reuniones de orientación y retroalimentación por parte de los técnicos. A los empleados se le involucra a través de las reuniones sistemáticas de los comités de calidad de las diferentes áreas, los cuales se reúnen para resolver y tratar las no conformidades o mejoras propuestas, a través de lluvias de ideas, matriz de afinidad, también en reuniones de participación con otras autoridades reguladoras, o actividades de participación ciudadana,. Mediante el procedimiento de Evaluación de Satisfacción de Grupos de Interés se involucran a los ciudadanos clientes en el desarrollo y diseño de los procesos clave

Evidencias:

1. Procesos de Comunicación Interna
2. Proceso de Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>3. Procedimiento de evaluación de satisfacción de grupos de interés 4. Mejoras derivadas de las Encuestas de percepción interna y de grupos de interés 5. Informes de dueños de procesos 6. Instructivo de Detección Necesidades y Expectativas partes interesadas.</p> <p>La asignación de recursos se asigna a través de diferentes vías, una es la elaboración de los planes operativos por área, que apuntan a lograr una acción coordinada con las demás áreas del IDAC. Además, contamos con el proceso de Gestión de la Capacitación y el Desarrollo a través de los cuales se consignan recursos en los Presupuestos de Capacitación. Contamos con el Proceso de Revisión por la Dirección, Dicho proceso tiene un apartado exclusivamente para plasmar la necesidad de Recursos y en el Proceso de Gestión de Proyectos, que coordina y supervisa los planteamientos, la ejecución y el control de los proyectos de las diferentes áreas del IDAC, formulados con el propósito de mejorar o de innovar la gestión. La nueva estructura orgánica responde a las necesidades de las áreas misionales que tienen a su cargo los procesos que dan los productos y servicios a los grupos de interés</p> <p>Evidencia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planes operativos 2.Registros del Proceso de Gestión del Desarrollo y la Capacitación 3. Registros Proceso de Revisión por la Dirección 	
---	--	--

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>4. Programas SST, Ambientales y de Seguridad de la Información. 5. Proyectos de Calidad, como la Carta Compromiso al Ciudadano. 6. Procesos de Auditoria, Seguimiento y Aceptación de la gestión de la seguridad Operacional 7. Procesos del TAC. Automatizados 8. Oficinas del TAC en diferentes localidades (Norge Botello, 30 der Marzo, Higüero) 9. Proceso de Formulación y Ejecución presupuestaria</p> <p>Los procesos de la institución han sufrido grandes cambios desde la implantación del sistema en el 2010, por otro lado se gestiona el cumplimiento legal bajo el procedimiento de Identificación y Evaluación del Cumplimiento Legal, con la gestión del mismo se mantiene una observancia de la reglamentación correspondiente y una planificación, seguimiento y evaluación de los aspectos ambientales, de SST y de seguridad de la información, acordes con la legislación vigente aplicable. Dicho procedimiento contempla además el análisis de los procesos complejos y autoriza los cambios y simplificación de los mismos, sin que se afecte el cumplimiento de los aspectos legales. Por ejemplo, de simplificación es se han delegado las aprobaciones de las enmiendas a los manuales técnicos a los Directores de área, para agilizar su viabilidad. La evaluación de los procesos y procedimientos del Sistema se evalúan mediante los mecanismos ya mencionados, como es la medición del indicador, el</p>	
---	--	--

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>tratamiento de actas de mejoras, los análisis de grupos de trabajo del Comité de calidad, la gestión de quejas y sugerencias de los ciudadanos clientes, cambios en la misma regulación y entrada de nuevos servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Mapa de procesos 2, Matriz de evaluación de cumplimiento legal 3, Modulo de campañas vía SIAGA 4. Procedimiento de Información Documentada. <p>Los procesos y procedimientos del SIAGA tienen definidos sus objetivos e indicadores de gestión, mediante los cuales se mide los resultados obtenidos trimestralmente, estos se revisan y generan en el Sistema. Los resultados se revisan en las revisiones gerenciales del área correspondiente y luego en la general con la alta gerencia. También se validan los resultados sistemáticamente a través de las encuestas de satisfacción por cada producto o servicio entregado y las encuestas de percepción. En el TMI se presentan agrupados tanto los indicadores de los procesos como los de resultados por gestión, por tipo de macro-proceso, por dirección de área y por norma. El IDAC cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano, en la misma se ha establecido los compromisos para 5 servicios/productos comprometidos, los atributos comprometidos son la puntualidad (tiempo de entrega) y la profesionalidad.</p>	<p>No existe un Manual de Establecimiento de Indicadores</p>
---	--	--

<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Indicadores de procesos, objetivos y estándar 2 TMI, en visita 3 Carta Compromiso al Ciudadano (cuadro de Compromisos de calidad establecidos). <p>El IDAC cuenta con una plataforma tecnológica, que sustenta el SIAGA, este consta de 444 módulos automatizados para los diferentes procesos y procedimientos de las 14 áreas de la institución. A través del portal web institucional, www.idac.gov.do, certificado bajo la norma NORTIC A2, se ofrece a los ciudadanos /clientes, 102 servicios en línea, de los 107 servicios que dispone la institución, , como son el Plan de Vuelo y el Permiso para antenas y construcciones especialmente altas, y para las diferentes aplicaciones con la que cuenta la organización. Pudiendo medir su desempeño, a través del Tablero de Mando Integral. En la actualidad se encuentra en funcionamiento el sistema de educación a distancia a través del software EVA, a través del cual los empleados e interesados tienen acceso sin importar su ubicación geográfica a nivel mundial a la capacitación programada y ofrecida por la institución</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Software SOLAR WIND que permite mantener una supervisión y control continúa. 2. Utilización de las redes de comunicación electrónica y telefónica. 	
--	---	--

<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>3 Gestión de solicitudes vía Web de fallas de la plataforma tecnológica. 4. Módulos del SIAGA 5. Fortinet</p> <p>La innovación en los procesos viene dada por varias vías, algunas de estas por mejoras a los procesos, ya sea por las actas de mejora del procedimiento de Acciones Correctivas, otras por planes de mejoras, que se establecen desde la estrategia, por iniciativa del dueño del proceso, del comité de calidad, o bien ya sea por auditorías. El IDAC se ha caracterizado por la innovación a través de los benchmarking que realiza a nivel nacional como internacional. Las mejoras realizadas se gestionan por planes de mejoras o por la gestión de proyectos, en todos los casos se estableces los recursos necesarios para llevar a cabo la innovación. Los proyectos se gestionan realizando análisis de riesgos a los fines de poder culminar los proyectos.</p> <p>Evidencias: 1. Actas de Mejora levantadas 2. Benchlearning realizados 3. Visitas de otras organizaciones homologas</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>La institución ha identificado y desarrollado los productos y servicios de los procesos nucleares, ya que estos son los productos y La institución ha identificado y desarrollado</p>	

	<p>los productos y servicios de los procesos nucleares, ya que estos son los productos y servicios de las áreas misionales, que son las responsables de su generación. Dichos productos y servicios están totalmente identificados, a la fecha se tiene 69 productos y servicios, todos cuentan con indicadores, requisitos establecidos y responden a procesos o procedimientos, 6 de esto están comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano del IDAC.</p> <p>Evidencias;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de Calidad del IDAC, versión 22.0 2. Carta Compromiso al ciudadano 3. Los módulos de gestión de procesos operacionales del SIAGA 	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>La institución involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño de sus servicios y productos, utilizando las herramientas de los procedimientos de identificación de expectativas de los mismos. Por un lado,; mediante el Procedimiento de Gestión de Servicios Operativos del TAC, se aplican encuestas de Satisfacción de clientes, por cada producto entregado, focus group realizados con una muestra de nuestros ciudadanos clientes, se cuentan además con los buzones para quejas, así como la aplicación anual de encuestas de percepción, reuniones de las áreas técnicas con los clientes y reuniones de alto nivel de la dirección de la institución; Todas las informaciones se tabulan y en base a los resultados se establecen actividades de mejora para los productos y servicios .Los</p>	

	<p>Centros de atención disponen de rampas, áreas climatizadas y personal bilingüe para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actas derivadas de las Consultas de Grupos focales 2. Informes del proceso de Evaluación y Elaboración de Informes de Satisfacción de Clientes 3. Encuestas de Satisfacción 4. Actas de Reuniones del TAC con grupos de interés 5. Encuestas de percepción 	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Todas las informaciones se tabulan y en base a los resultados se establecen actividades de mejora para los productos y servicios. Los Centros de atención disponen de rampas, áreas climatizadas y personal bilingüe para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actas derivadas de las Consultas de Grupos focales. 2. Informes del proceso de Evaluación y Elaboración de Informes de Satisfacción de Clientes. 3. Encuestas de Satisfacción. 4. Actas de Reuniones del TAC con grupos de interés. 5. Encuestas de percepción. 	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Con respecto a la participación de los ciudadanos/clientes para desarrollar estándares de la calidad de los productos, el procedimiento de Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención, consulta a los</p>	

	<p>grupos de interés, a través de las encuestas de satisfacción, la cuales se aplican electrónicamente por el TAC al momento de recibir el producto, cuando los resultados de dichas encuestas no son favorables, se levantan actas que son gestionan a través del Procedimiento de acciones correctivas, hasta su solución final. Además de contar con los buzones para recabar las quejas y sugerencias, que tienen un tratamiento hasta su cierre final. Cabe mencionar que se realizan reuniones y consultas sistemáticas con los ciudadanos/clientes, de las cuales surgen sugerencias que se han incorporado. Asimismo se participa activamente en las actividades de diferentes organizaciones que contribuyen a mejorar los estándares en materia de gestión de la vigilancia de la seguridad operacional y de los servicios de navegación aérea.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Sesiones de la JAC 2.Asistencia a Reuniones y Conferencias del Director General 3. Acta de reunión con grupos de interés 4.Encuestas de percepción 	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>El IDAC utiliza diferentes mecanismos para involucrar a los ciudadanos/clientes en el desarrollo de servicios interactivos, para incluir sus opiniones se utiliza la encuesta de satisfacción, la consulta a grupos focales, la gestión de sugerencias y quejas, ya sean presenciales o vía Web o vía buzones y los resultados esta gestión se incorpora a los</p>	

	<p>procesos y procedimientos. Para la implementación de nuevos tipos de servicios se realizan reuniones con el comité de calidad, comités ad-hoc, directivos y dueños de procesos, en otras ocasiones vienen dadas por proyectos que se originan desde la misma estrategia, como es el caso de contar con servicios vía web, que se desprenden desde la línea estratégica de contar con servicios totalmente automatizados. El IDAC cuenta con varios mecanismos para comunicar y entregar información a los ciudadanos/clientes. Se dispone de una página web: www.idac.gov.do, en donde se encuentra disponible una amplia gama de información actualizada de la institución: política, organización, dirección, contactos, horarios de atención, correo, y contacto entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actas de reuniones con Grupos de Interés. 2. Actas de Reuniones del TAC con grupos de interés. 3. Encuesta de percepción con grupos de interés. 4. Página Web del IDAC en la Internet 5. Mialing List 6. Encuestas de Satisfacción Gestión de quejas y sugerencias en Buzones y vía Web 7. Procesos vía Web 8. Seguimiento a solicitudes vía Web 9. Página Web 10 Carta Compromiso 	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los</p>	<p>La institución se asegura de que la información es adecuada, confiable y</p>	

clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.

asequible por la gestión de varios procedimientos, a través del procedimiento de Información Documentada se gestiona de forma automatizada la documentación del sistema, contando con una biblioteca de documentos de más de 2,000 documentos (Leyes, reglamentos, decretos, manuales, instructivos y guías, entre otros). En la página web del IDAC, www.idac.gov.do se encuentra información general y particular de la institución. La fiabilidad de la documentación de la biblioteca del SIAGA y de las demás publicadas en la página Web, está garantizada por los sistemas de información y el conjunto de las aplicaciones informáticas. Además de contar con el 90% de los controles que recomienda la Norma ISO 27001 implementados y en cumplimiento. La información general y particular de la El IDAC mantiene una plataforma tecnológica consolidada, gestionada por técnicos sumamente calificados, donde el 98% de sus procesos y servicios están automatizados en ambiente web bajo tecnologías "Open Source". A través de diferentes Canales de comunicación el IDAC comunicar a sus grupos de inertes de los cambios a implementar e implementados.

Evidencias:

1. Control de documentos.
2. Controles 27001.
3. Página Web.
4. Biblioteca documentos del SIAGA.
5. Sistemas informáticos.

<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>La organización tiene un horario de atención al ciudadano y demás grupos de interés externos de 8:00 a.m. a 4:00 pm. Con oficinas ubicadas en la ciudad en dos localidades, y en tres aeropuertos para servicios operativos: Higüero, Santiago y las Américas, en donde se dispone de vías de acceso del transporte público. Así como forma de contacto permanente vía correo electrónico www.dtac.gov.do. La institución mantiene en su página web información sobre su funcionamiento, horarios, oficinas, contactos, y dirección, que están disponibles en formato digital.</p> <p>Asimismo, promueve toda esta información de formato impreso, en la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual se difunde entre todos sus grupos de interés externo y está disponible en formato de audio. También se difunde en pancartas, bajantes y brochures. Mantiene activamente información en medios televisivos, en anuncios, radio y prensa. Asimismo, en diferentes revistas especializadas en el sector como Aerovías y Avanza.</p> <p>Evidencia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página Web del IDAC: www.idac.gov.do 2. Carta Compromiso al Ciudadano 3. Flyers del TAC, Mailing List 4. Anuncios en prensa escrita y televisiva. 5. Boletín aeronáutico. 	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y</p>	<p>La Institución ha implementado el proceso de Comunicación interna, a través del cual</p>	

<p>procedimientos.</p>	<p>se canalizan las consultas y quejas de las cuales se obtienen respuestas y soluciones, a lo interno de la organización. Para nuestros ciudadanos/ clientes contamos con el proceso automatizado de Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención, el cual se encarga de recibir, responder o remitir las Solicitudes de Atención Ciudadana y de Libre Acceso a la Información Pública, Consultas, Quejas y Sugerencias, Cuenta también con la línea 311 para denuncias, también bajo el mismo procedimiento</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso Comunicación Interna 2. proceso de Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención vía Web y Presencial 3. Gestión de quejas y sugerencias en buzones 4. Satisfacción de grupos de interés. 	
------------------------	---	--

SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>La institución ha definidos la cadena de prestación del servido y sus colaboradores más significativos para brindar el servicio en el sector, estos son: • Junta de Aviación Civil, que traza las Política Económica del Transporte Aéreo. • CESAC, Se encarga de servicios de seguridad en los aeropuertos nacionales e internacionales, para la protección de la aviación civil internacional contra los actos de interferencia ilícita. • Operadores, que administran y brindan el</p>	

	<p>servicio a la industria aeronáutica. Centros de control de vuelo adyacentes, brindan el servicios a las aeronaves, al salir del FIR de la Republica Dominicana • Dpto. Aeroportuario, se encarga de administrar el cobro de Tasas y Derechos para el Uso de Aeródromos y Aeropuertos y Procedimientos para su aplicación procurando la rentabilidad de los aeropuertos civiles. • Concesionarios, Empresas de capital privado que les ha sido otorgado el derecho de explotación, por un período determinado, de aeropuertos propiedad del Estado Dominicano.</p> <p>Evidencias: I. Mapeo de stakeholders.</p>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>El IDAC ha coordinado y ha unido procesos con el sector público y privado. Con el Cuerpo especializado de Seguridad de la Aviación Civil (CESAC) identificado como socio clave para la prestación del servicio ha establecido un proceso común de consulta que consiste en un módulo del SIAGA-Security para consultar la información de las licencias del personal aeronáutico. También la institución cuenta con un procesos coordinado con Operadores, en esta caso las líneas aéreas para la presentación de las declaraciones juradas de las operaciones de vuelo realizadas, la facilidad del sistema para la preparación de una declaración jurada le permitirá registrar los pasajeros transportados para cada una de las operaciones aéreas realizadas durante el periodo de días al cual corresponde. Así</p>	

	<p>mismo, con los centros de control adyacentes, tiene procesos en donde le pasa el control de las aeronaves, cuando salen del FIR de la Republica Dominicana.</p> <p>Evidencias: 1. Vista del SIAGA-Security en visita 2. Vista del Centro de Control en visita</p>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La institución a los fines facilitar el servicio a los pilotos, cuando tienen que ingresar a las zonas de control antes de operar las aeronaves, comparte información, en un sistema de consulta que contiene una base de datos con las informaciones del personal aeronáutico, utilizado por el Cuerpo especializado de Seguridad de la Aviación Civil (CESAC), en el cual los oficiales del CESAC consultan cual es el estado actual de las Licencias del personal Aeronáutico. El sistema funciona como un semáforo, es decir, cuando el militar del CESAC, introduce el número de una licencia de un piloto al sistema, el sistema le avisa si esa persona no tiene ninguna. Restricción o inconveniente se activa el color verde del semáforo y si tiene algún problema se activa el rojo. Esto se realizó como una solución, a problemas de seguridad de las aeronaves que operan en el aeropuerto el Higüero, el cual funciona a la fecha en un 100%. Con los centros adyacentes de control de vuelo, mantiene acuerdos regionales para brindar un servicio eficiente. Así mismo, el IDAC como miembro del pleno de la Junta de Aviación Civil se comparte datos en referencia a los clientes interesados en</p>	

	<p>iniciar operaciones aéreas en la República Dominicana o que desear permisos para a operar en rutas específicas.</p> <p>Evidencias;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Base de datos del SIAGA-Security. 2. Acuerdos Regionales de navegación aérea. 3. Reuniones del IDAC con la JAC. 	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>La institución ha coordinado procesos para mejorar sus límites organizacionales, a partir del análisis de ciudadanos clientes realizado por instituciones como el Instituto Cartográfico Dominicano, la JAC y el CESAC. Después de reuniones de trabajo con el CESAC, este había analizado los problemas de seguridad que existían para validar mediante inspecciones las credenciales de los pilotos para ingresar a la rampa, y poder garantizar la seguridad de las aeronaves a los operadores, a partir de esto se base de datos que se utilizara para agilizar la validación de informaciones de los pilotos. Con la Junta de Aviación Civil, sostiene reuniones permanente, al ser parte del pleno de la Junta, en donde en reuniones de trabajo se analizan necesidades de los ciudadanos/clientes en lo que tiene que ver con las solicitudes de permisos de operación, y certificaciones para poder iniciar sus operaciones, por un aparte la Junta expide el CAE al solicitante y el IDAC, culmina el mismo proceso con el otorgamiento del AOC, esto parte de las actividades del procedimiento de certificaciones de operadores aéreos.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Base de datos del SIAGA-Security. 2. Proceso de certificación de operadores aéreos 	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La Institución crea grupo de trabajos con otras organizaciones para solucionar problemas, como es el caso de las capacitaciones que son coordinadas con la administradora de Riesgos laborales, ARL, para impartir capacitación sobre prevenciones de accidentes laborales y ambientes de trabajo seguros, ya que son parte de la programación de capacitaciones del sistema de seguridad y salud ocupacional de la institución, pudiendo de esta manera suplir estas capacitaciones sin costo alguno, como han sido. Así mismo, el IDAC dispone del Manual del Contratista, en donde ha plasmado una serie de requisitos para que los proveedores cumplan con los requerimientos de las Normas ambientales y de seguridad y salud ocupacional que estos deben cumplir, a los mismos se les da charlas y talleres de buenas prácticas y se coordinan soluciones eficaces para ambas partes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones y Charlas a contratistas y proveedores. 2. Talleres y charlas de la ARL. 	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Desde la implementación del sistema de gestión por procesos en toda la organización en el 2010, el norte ha sido la integración de todas las unidades bajo un mismo esquema de trabajo. El mismo funcionamiento de los</p>	

	<p>procesos ha permitido que a la fecha todas las unidades tengan procesos que se interrelacionan entre sí, con responsables de diferentes unidades. Siendo esto posible por liderazgo demostrado de la alta gerencia, esto de la mano de la inversión en recursos financieros que la alta gerencia realizó para automatizar el SIAGA. La alta gerencia a través de reconocimientos por aportes al sistema y buenas prácticas, los cuales han tanto monetarios como no monetarios, como se explicó en el Criterio 3; así como la creación de grupos de trabajos multidisciplinarios autoerigidos y el trabajo de los comités de calidad, dueños de procesos y otros comités ad-hoc, han creado las condiciones para la maduración e integración del sistema. Un ejemplo de esto, se puede apreciar en el proceso de Reglamentación, en el cual intervienen todas las áreas misionales, y así sucede en el 70% de los procesos del sistema. Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relación proveedor-cliente de los diferentes procesos 2. Mapa de procesos 3. Proceso de Reglamentación/de sanciones 	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>La institución fomenta y opera transversalmente la gestión de los procesos, de hecho la simplificación de los procesos, explicada en el sub-criterio 5.1.1 que recoge procesos y procedimientos de diferentes áreas y coordinando los trabajos horizontalmente, cuyos resultados se dan por gestión de los procesos. Así mismo, la gestión del riesgo, actas de mejoras, proyectos y planes de mejoras abarcan</p>	

	<p>regularmente a más de un proceso, y se enfocan en la cooperación y trabajo en equipo de forma transversal en donde la jerarquía vertical desaparece, para dar paso a la unidad en la resolución de problemas; podemos exhibir por ejemplo, los procesos de casos de seguridad, de la Dirección de Normas de Vuelos y sanciones de la Dirección Legal, que son parte de un mismo proceso y cuya base de datos es compartida. Así mismo el proceso de vigilancia abarca tres direcciones diferentes, y otro como el financiero-administrativo, que abarcan el área de financiero, administrativa y fiscalización. En cuanto a las autoevaluaciones realizadas, están ha abarcado a todos los procesos de la organización desde la implantación del sistema en el año 2010, al igual que las auditorías y los procedimientos de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mapa de procesos 2. Auditorías internas y externas 3. Autoevaluaciones realizadas 4. Procesos transversales 	
--	--	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Los resultados de mediciones de percepción en cuanto a la imagen global de la organización y su reputación se miden en base a los resultados de las encuestas del proceso Evaluación y Elaboración de Informes de Satisfacción de Clientes de la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana (TAC), la Encuesta Anual de Percepción elaborada por la Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD) y por las reuniones con clientes (Focus Groups) por el Departamento de Gestión de Clientes.</p> <p>Altos niveles de satisfacción se han incrementado por encima del 94% desde la creación del TAC y se mantuvieron relativamente constantes en el año 2019. Esto también se evidencia en el ASCA donde la satisfacción de los estudiantes se ha mantenido por encima de 94% desde el 2016.</p> <p>En relación a la percepción los dos Focus Groups hecho por el Departamento de gestión de cliente, la preguntas “Valoración del IDAC en sentido general” y “Valoración de la imagen del IDAC” generaron una respuesta de Alta en 92% de los participantes.</p> <p>Otra manera donde el IDAC puede evidenciar los resultados relacionados a la imagen global y su percepción es con los resultados de la encuesta de percepción que</p>	<p>No hubo una participación suficiente personas para tener una muestra representativa en la encuesta del 2019.</p>

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>se les entrega a los grupos de interés anualmente. El resultado de la encuesta en el año 2013 indicaba que el 62% de los encuestados tenían una buena percepción del IDAC. Si comparamos estos resultados con los del año 2019, la cantidad de personas que considera al IDAC como excelente (por encima de bueno) ha incrementado al 94.27%</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registros de tabulaciones de encuestas en el informe de Satisfacción del cliente del TAC-004 2. Encuestas de percepción y satisfacción IDAC/ASCA 3. Informe Focus Group –TAC-004 <p>Los resultados se miden en base a los reportes elaborados por los procesos Comunicación Interna hasta el 2012 y el proceso Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención. También el departamento de gestión de clientes y la DPD ejecuta una reunión varias veces al año con los clientes y grupos de interés para involucrarlos en las tomas de decisiones de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comunicación Interna. -Reuniones con los clientes de parte del departamento de gestión de clientes y la DPD <p>El IDAC cuenta con las oficinas de Transparencia y Atención Ciudadana localizadas en la oficina central en la 30 de</p>	
---	--	--

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>marzo, el Aeropuerto Internacional Joaquín Balaguer, la SEDE Norge Botello y el aeropuerto internacional del Cibao.</p> <p>Las oficinas tienen un horario de 8 am y 4pm lunes a viernes. El IDAC también cuenta con el portal de transparencia TAC (tac.gov.do) donde está disponible información de todos los productos y servicios que ofrece el IDAC, el horario del TAC y la información de contacto de la institución. En este portal web el IDAC tiene la capacidad de aceptar consultas, quejas, felicitaciones, sugerencias solicitudes de productos y servicios (certificación de drones, aprobación de construcción de antenas y muchas más) de manera virtual, ofreciéndole al público una manera moderna y interactuar con el IDAC</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Oficinas físicas del TAC2. Portal transparencia TAC <p>El portal de transparencia (tac.idac.gov.do) tiene disponible toda la información más solicitada por nuestros clientes (como nomina, presupuestos, plan de compras y mucho mas) la cual es siempre actualizada y también explica nuestro proceso de transparencia.</p> <p>El proceso de transparencia es el TAC-001 el cual cumple con todos los requisitos de la ley 200-04. Todo ciudadano tiene derecho a solicitar información en cualquier de nuestras localidades TAC y se le emitirá respuesta dentro de 15 día hábiles. El portal</p>	
--	---	--

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de</p>	<p>de transparencia (tac.idac.gov.do) tiene disponible toda la información más solicitada por nuestros clientes (como nomina, presupuestos, plan de compras y mucho mas) la cual es siempre actualizada y también explica nuestro proceso de transparencia.</p> <p>El proceso de transparencia es el TAC-001 el cual cumple con todos los requisitos de la ley 200-04. Todo ciudadano tiene derecho a solicitar información en cualquier de nuestras localidades TAC y se le emitirá respuesta dentro de 15 día hábiles.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Portal transparencia Pagina WEB 2. Procedimiento TAC-001 en el SIAGA <p>Los resultados se miden en base a los registros de las encuestas del proceso Evaluación y Elaboración de Informes de Satisfacción de Clientes y el proceso TAC 005 y sus informes</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tabulación de encuestas de Satisfacción al Cliente 2. Informes TAC 005 <p>El IDAC no diferencia los servicios por género, edad etc., ya que los productos y servicios que el IDAC emite no requieren diferenciación.</p> <p>Evidencia;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sello Bronce de Igualdad de Género 2019 <p>La información relevante y actualizada siempre está disponible en la página web del</p>	
---	---	--

<p>interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>IDAC (idac.gov.do) y los aspecto de transparencia relevantes a la institución se pueden encontrar en la sección de transparencia (tac.idac.gov.do</p> <p>Evidencia: 1. Página WEB IDAC</p> <p>La correcta recepción de la información por los clientes se puede evidenciar por la alta puntuación de la encuestas de satisfacción</p> <p>Evidencia: 1. Encuesta de Satisfacción</p> <p>El IDAC le entrega una encuesta de satisfacción al cliente cada vez que este recibe un producto.</p> <p>Evidencia 1.En el 2019 se recolectaron 1128. 2.informe TAC-004</p> <p>El nivel de confianza hacia la organización y sus productos y servicios se puede identificar tomando en cuenta los resultados de: Encuestas de satisfacción (tac-004) que para el 2019 promedio un 94.68%.</p> <p>Evidencia: 1.Encuesta Satisfacción</p>	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Ver resultados de encuesta a grupos de interés y reunión de gestión de clientes (focus Groups)</p> <p>Evidencia:</p> <p>1.Encuesta Grupos de Interés</p> <p>El IDAC cuenta con el proceso Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención y buzones de sugerencias y consultas virtuales vía el portal TAC (tac.gov.do) donde nuestros clientes sugieren cambios en nuestros servicios y esto se registra y se gestiona en una matriz.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-1. Matriz de Seguimiento del proceso Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención.</p> <p>2-Evaluación De Satisfacción De Grupos De Interés</p> <p>3. Reuniones de Gestión de clientes por el TAC</p> <p>La creación de la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana con la meta de mejorar la disponibilidad, exactitud y transparencia de la información. Este departamento es la cara del IDAC y es responsable de transmitir y entregar todas las solicitudes de Información también como solicitudes de servicios en múltiples localidades (Sede Norge Botello, Aeropuerto Internacional Joaquín Balaguer, 30 de marzo Esq. México y Aeropuerto Internacional del Cibao)</p>	
---	---	--

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>El portal TAC (tac.gob.do) fue creado con la transparencia y disponibilidad de información en mente</p> <p>El sistema SIAGA que utiliza el TAC y las direcciones técnicas les permite a los empleados del IDAC rastrear una solicitud para mejor asegurar la calidad y el tiempo de entrega de los productos ofrecidos. Tanto como un nuevo sistema de notificación automatizada que notifica al cliente de manera autónoma cuando su producto está elaborado.</p> <p>Productos virtuales como certificación de drones, Electronic Flight plans y solicitud de antenas y edificaciones en línea cual están disponible por el portal de servicios (incluyendo 95% de los servicios que ofrece el IDAC) (http://idac.gob.do/servicio)</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Portal TAC 2. Sistema SIAGA <p>El IDAC ofrece sus servicios de manera igualitaria sin importar, su género, diversidad cultural, nacionalidad, estatus económico, raza o discapacidad, cumpliendo con la constitución.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de Desagregación de Datos 2. Sello Bronce Igualdad de Genero <p>El departamento de gestión de clientes ejecuta una reunión dos veces al año con los clientes y grupos de interés para</p>	
---	---	--

	<p>involucrarlos en las tomas de decisiones de la institución.</p> <p>Evidencia: -actas de reunión de estas reuniones</p>	
--	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Horario de los centros de atención TAC son de 8:00 am a 4:00pm, de lunes a viernes y los servicios virtuales se reciben 24/7.</p> <p>Por nuestra naturaleza, los tiempos de espera se convierten en los tiempos de tramitación en los servicios brindados.</p> <p>Los Procesos Operacionales tales como Licencias y Operaciones están diseñados por los organismos internacionales sin embargo en relación con el cliente podemos manejar los tiempos de cumplimiento de plazos de acuerdo lo requerido por la norma mediante indicadores establecidos. Estos plazos a la vez son medidos por el proceso Elaboración de Informes de Gestión Atención al Cliente independientemente de los indicadores de cada área.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fichas técnica de procesos 2. Manuales de procedimientos específicos de esas áreas 3. Informes de Gestión Atención al Cliente 4. Carta Compromiso 	

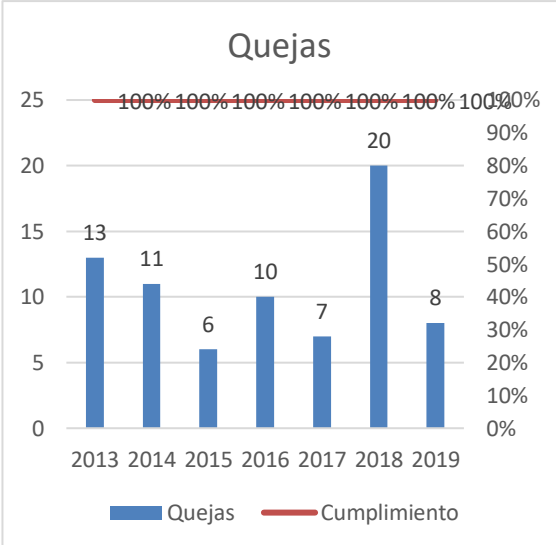
3. Costo de los servicios.	Todos los costos de nuestros servicios están disponible en línea (idac.gov.do), también	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	están disponible en la carta de compromiso La información acerca de la responsabilidad de la gestión de los distintos servicios se puede encontrar en la carta de compromiso cual se puede descargar de la página web del IDAC (idac.gov.do).	

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Portal TAC (tac.idac.gov.do) Teléfonos; 809-221-7909 809-274-4322 809-221-6220 Correo DTAC@idac.gov.do y INFO@idac.gov.do Presencial: (Sede Norge Botello, Aeropuerto Internacional Joaquín Balaguer, 30 de marzo Esq. México y Aeropuerto Internacional del Cibao	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Información disponible 24/7 vía nuestra página web idac.gov.do	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	El IDAC publica un informe de gestión de productos y servicios cuales son la razón de ser de la institución de manera trimestral, transparentado la cantidad y el cumplimiento de los servicios recibidos en el periodo	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	No ha habido actuaciones del defensor público que involucren al IDAC	

<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>La creación de la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana con la meta de mejorar la disponibilidad, exactitud y transparencia de la información. Este departamento es la cara del IDAC y es responsable de transmitir y entregar todas las solicitudes de Información también como solicitudes de servicios en múltiples localidades (AILA, Higüero, 30 de marzo, Aeropuerto Internacional del Cibao y pronto Punta Cana) también virtualmente el portal TAC (tac.gob.do) y el portal de servicios (http://idac.gob.do/servicio/).</p> <p>El IDAC también ha cumplido con todos los requisitos de transparencia de la resolución I-13 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental con la creación y actualización del portal de transparencia (tac.gob.do).</p> <p>El IDAC ha elaborado y publicado la Carta Compromiso con el Ciudadano, que contienen el compromiso público con los ciudadanos/clientes del IDAC, este es un documento de trascendente utilidad para comunicar de forma detallada los servicios que ofrecemos con los plazos y requisitos que estos conllevan, así como la orientación correcta de cómo acceder a ellos, los estándares de calidad y la información que da cuenta de nuestra institución en término legal y general, así como las medidas de subsanación cuando no se cumple con el compromiso asumido, entre otros</p>	
---	---	--

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																								
<p>I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>	<p>Las quejas reciben de manera presencial o virtual en los espacios de atención ciudadana, las cuales son ingresadas directamente a la base de datos del Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica (SIAGA). Las respuestas a las quejas y sugerencias de modo presencial y virtual tienen un plazo de 1 a 5 hábiles.</p> <p>Quejas que se ingresan vía buzón se responderán dentro de 10 días hábiles, siempre y cuando la queja esté identificada con el nombre y contacto de la persona.</p> <p>En el 2019 se recibieron 8 quejas y todas se respondieron dentro de plazo</p>  <table border="1"> <caption>Quejas</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Quejas</th> <th>Cumplimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013</td> <td>13</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>11</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>6</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>10</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>7</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>20</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>8</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Quejas	Cumplimiento	2013	13	100%	2014	11	100%	2015	6	100%	2016	10	100%	2017	7	100%	2018	20	100%	2019	8	100%	
Año	Quejas	Cumplimiento																								
2013	13	100%																								
2014	11	100%																								
2015	6	100%																								
2016	10	100%																								
2017	7	100%																								
2018	20	100%																								
2019	8	100%																								

2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.

El Sistema de Gestión, en varios de sus procesos, mide la calidad con que sus productos y servicios llegan al cliente. En el tablero de Control vemos reflejado el resultado de dichos indicadores en el año 2019. También el proceso Elaboración de Informes de Gestión Atención al Cliente mide la calidad y la eficiencia de los productos entregado por el IDAC.

Una herramienta adicional que posee el IDAC es el proceso Control Salidas No Conforme cual mide el número de productos entregado con errores para poder analizar la causar y prevenir que el error no ocurra otra vez.

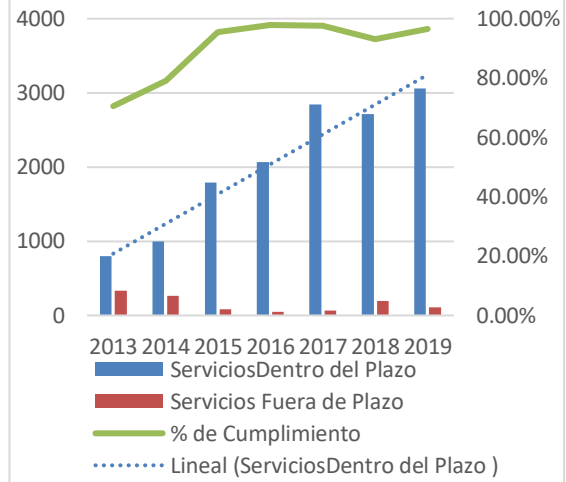
El IDAC también cuenta con el proceso TAC - 003 que mide la cantidad de expedientes que fueron recibidos incompletos o no debidamente llenados por el personal del TAC. En el 2019 se recibieron 2384 solicitudes vía TAC presencial, y 116 se recibieron con errores o incompletas, representado un porcentaje de 4.87%.

Evidencia:

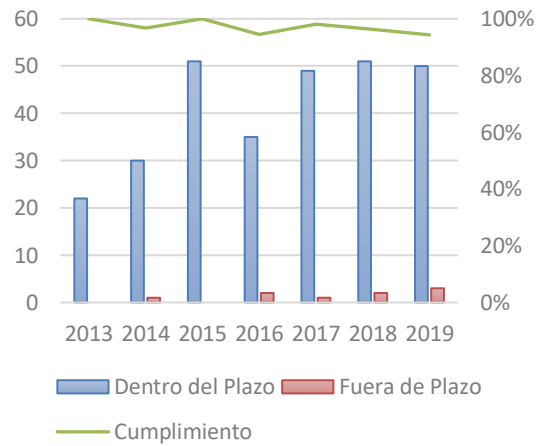
1. Matriz del Proceso Producto no Conforme
2. Informes de Gestión Atención al Cliente Y Indicador de Gestión del Proceso TAC-003

El proceso Elaboración de Informes de Gestión Atención al Cliente mide la calidad y la eficiencia de los productos entregado por el IDAC. En el 2019.

3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).



Libre Acceso



Evidencia:
 I.Matriz del Proceso Producto no Conforme (SIG005).
 - Informe TAC-005

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>El IDAC venía aplicando una Encuesta de Clima anual desde el año 2010, mediante el procedimiento Gestión del Clima Organizacional, que evaluaba 7 conceptos que la Institución y los empleados consideraban importantes. Sin embargo, para el año 2016, no se realizó la medición a través de la encuesta de clima debido a que el procedimiento sería gestionado por el MAP, órgano rector del sector público. Ya en el 2017, el MAP dio inicio al procedimiento, con un instrumento de medición (encuesta) que busca medir una serie de aspectos que, en algunos casos, sí coincidían con la encuesta que ha realizado el MAP.</p> <p>Con la aplicación de la Encuesta de Clima, el IDAC evalúa el grado de percepción de los servidores del IDAC, lo cual sirve de fundamento para el establecimiento de planes de acción. La Encuesta de Clima aplicada entre el año 2010 y 2015, mediante el procedimiento Gestión del Clima Organizacional evaluaba 7 conceptos que la</p>	

institución consideraba importantes: Impacto global de la organización, Comunicación de la Filosofía Operacional, Manejo de los Recursos Humanos, Estado de Ánimo y Clima Interior, Medios de Trabajo, Disposición hacia la Mejora Continua y Percepción sobre la Capacidad del personal.

Para el año 2016, no se realizó la medición a través de la encuesta de clima debido a que el procedimiento sería gestionado por el MAP, órgano rector del sector público. Ya en el 2017, el MAP dio inicio al procedimiento, con un instrumento de medición (encuesta) que busca medir los aspectos de: Reconocimiento Laboral; Capacitación Especializada y Desarrollo; Mejora y Cambio; Calidad y Orientación al Usuario; Equidad y Género; Comunicación; Disponibilidad y Recursos; Calidad de Vida Laboral; Balance Trabajo Familia; Colaboración y Trabajo en Equipo; Liderazgo y Participación; Identidad con la Institución y Valores; Austeridad y Combate a la Corrupción; Enfoque a Resultados y Productividad; Normatividad y Proceso; Servicio Profesional de Carrera; Impacto de la Encuesta en mi Institución y Uso de la Tecnología.

El porcentaje de personas en el IDAC que consideran que el Liderazgo está por encima del esperado sigue una tendencia positiva, estando en 2015 en el 44%. En el 2017, los empleados consideran que su superior inmediato es un servidor ejemplar en un 60%.

Mientras que en el 2019, la tendencia aumento a un 97.73 la consideración.

Para el rendimiento global de la organización, en 2014, un 63% considera que todos los procesos y/o áreas generan los resultados que se deben obtener; en 2015, el nivel se elevó a un 70% (ver 7a5). Un aspecto medido y relacionado con el rendimiento global de la institución para el año 2017, es el “Impacto del trabajo de la institución”, el cual alcanzó una puntuación de 97.61%. En el 2019, la tendencia fue positiva con un 98.55% de percepción por parte de los colaboradores.

De igual forma, los resultados reflejan las tendencias generalmente positivas durante los años 2012-2015, como se observa en los datos estadísticos siguientes:

Con la nueva encuesta, los resultados mantienen la misma tendencia positiva:

CONCEPTO O ASPECTO	AÑOS				OBJ.
	2012	2013	2014	2015	
Impacto Global de la Organización	62	80	81	85	80
Comunicación de la Filosofía Operacional	86	89	88	90	80
Manejo de Recursos Humanos	66	81	82	85	80
Estado de Ánimo y Clima Interior	82	87	85	87	80
Medios de Trabajo	74	81	79	82	80
Disposición Hacia la Mejora Continua	76	84	85	87	80
Percepción sobre la Capacidad del Personal	80	85	84	84	80

7a1. Satisfacción Encuestas Personas IDAC 2012-16
(% Satisfechos)

Además, como método de medición de la eficacia y la eficiencia de sus actividades, el IDAC lleva a cabo el procedimiento TAC-004 “Evaluación y elaboración de informes de satisfacción de clientes TAC” donde pondera desde el punto de vista de los ciudadanos/clientes.

Evidencias:

- Informe de Clima Organizacional
- Informe de Evaluación y elaboración

CONCEPTO O ASPECTO	INDICE	
	2017	2019
Reconocimiento Laboral	87.25	87.28
Capacitación Especializada y Desarrollo	87.97	88.87
Mejora y Cambio	85.82	87.56
Calidad y Orientación al Usuario	94.82	95.20
Equidad y Género	81.81	78.30
Comunicación	91.77	94.06
Disponibilidad y Recursos	93.1	90.06
Calidad de Vida Laboral	93.49	94.24
Balance Trabajo Familia	78.49	84.65
Colaboración y Trabajo en Equipo	92.03	91.82
Liderazgo y Participación	88.77	89.82
Identidad con la Institución y Valores	95.38	96.29
Austeridad y Combate a la Corrupción	85.46	89.46
Enfoque a Resultados y Productividad	90.54	91.39
Normatividad y Proceso	95.82	96.00
Servicio Profesional de Carrera	80.48	82.55
Impacto de la Encuesta en mi Institución	89.64	90.55
Uso de la Tecnología	88.75	88.00

de informes de satisfacción de clientes TAC
Finalizando cada trimestre, en el IDAC se lleva a cabo el procedimiento de Revisión por la Dirección donde se ven involucrados los directores de áreas, los encargados departamentales, dueños, alternos y representantes de los procesos, donde las decisiones se toman por consenso de la mayoría de los presentes. De ella emanan los acuerdos o compromisos asumidos por los presentes y que deberán ser ejecutados dentro de los plazos previamente acordados.

2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.

En otro orden, en cada uno de los manuales que se elaboran en la institución se plasman la misión, visión y valores con la finalidad de que todo el personal tenga conocimiento de ello. Asimismo, en algunos puntos específicos de cada edificación que alberga oficinas de la institución se colocan cuadros que contienen estos elementos (Misión, Visión y Valores).

Los resultados de la encuesta de clima, con relación a la identificación que tienen los empleados con la misión, visión y valores de la institución, reflejan que poseen una percepción positiva, pues en el 2017 un 92.43% expresó estar de acuerdo en que en sus áreas de trabajo se actúa conforme a los valores que fomenta la institución, como son la Profesionalidad, Integridad, Transparencia, Disciplina, Enfoque al Cliente y Orientación a la Seguridad. Ya para el 2019, la tendencia fue en aumento con un 95.64%, manteniendo la tendencia positiva. En cuanto al compromiso se ratifica en que los servidores del IDAC entienden que los superiores comunican la visión, misión y valores de la organización pues la percepción obtenida en 2017 fue de 92.43%, aumentando este en la encuesta del 2019, con 93.46%.

Evidencias:

- 1) Acta de Revisión por la Dirección.
- 2) Resultados del Estudio de Clima Organización.
- 3) Manuales de la institución.
- 4) Cuadros de Misión, Visión y Valores

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>A través del estudio de clima se miden los niveles de participación de los servidores en las actividades de mejora. En este tenor, en cuanto al nivel de involucramiento en un proceso de mejoramiento continuo, en el año 2014 un 69% manifiesta que se siente totalmente involucrado y parte de él, y un 32% dice que se siente involucrado; para el 2015 un 72% indica estar totalmente involucrado y parte de él, y un 25% indica que se siente involucrado. En el 2017, un ítem relacionado con el involucramiento en los procesos de mejora continua es: “impulsa cambios innovadores en su área de trabajo para mejorar la forma de trabajo”, arrojando un resultado de 90.84%. Para el 2019, la tendencia fue positiva con un 92.36%.</p> <p>Además, para el análisis de las Actas de Mejora que se generan en los procesos, se constituye un equipo integrado por todos los dueños de procesos del área. Esta actividad se caracteriza por la lluvia de ideas que se emiten en cada caso, desde donde surgen los planes de acción que deberán aplicarse en cada mejora estimada.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Resultados del Estudio de Clima Organización. 2) Actas de Mejora 3) Correo de convocatoria para análisis de Acta de Mejora 	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>La Encuesta de clima organizacional permite hacer las mediciones del nivel de concienciación de los empleados para el</p>	

manejo de conflicto de intereses, lo cual se identifica en las respuestas de los encuestados sobre el nivel de claridad con que están comunicadas y controladas en el IDAC las situaciones que representan conflictos de intereses, ya que en el estudio del 2014 el 45% entiende que existen lineamientos claramente comunicados y existen mecanismos de control y sanción al respecto, en tanto que un 35% valora que aunque los lineamientos están claramente comunicados, se hacen excepciones.; y un 20% considera que existen algunos lineamientos no claros sobre el conflicto de intereses, pero no se da seguimiento. De igual manera, el estudio del 2015 arrojó que el 66% entiende que existen lineamientos claramente comunicados y existen mecanismos de control y sanción al respecto, en tanto que un 30% valora que aunque los lineamientos están claramente comunicados, se hacen excepciones; y solo un 4% considera que existen algunos lineamientos no claros sobre el conflicto de intereses, pero no se da seguimiento

También, en el IDAC periódicamente se imparten talleres al personal sobre el manejo de conflictos. En estas actividades a los empleados se les explican las situaciones que pueden representar conflictos de intereses y el procedimiento a seguir en tales circunstancias. Un caso específico en este renglón es el relacionado con la actitud que se debe asumir cuando no se está conforme con las calificaciones de Evaluación de Desempeño, lo cual ha permitido que varios casos de se

	<p>Cada año, nuestros empleados son ser parte fundamental en el desarrollo y ejecución de las actividades programadas, lo que confirman que el personal comprende y asimila la visión tomada por el IDAC.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Algunos listados de asistencias de las actividades. 2) Fotografías de participación 	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>A través de la aplicación de la Encuesta de clima se evalúa la capacidad de la alta dirección de la organización y los directivos medios para dirigir la organización.</p> <p>El porcentaje de personas en el IDAC que consideran que el Liderazgo está por encima del esperado sigue una tendencia positiva, estando en 2015 en el 44%. En el 2017, los empleados consideran que su superior inmediato es un servidor ejemplar en un 60%. Mientras que en el 2019, fue de un 92.73, presentando una valoración positiva.</p> <p>También, para el rendimiento global de la organización, en 2014, un 63% considera que todos los procesos y/o áreas generan los resultados que se deben obtener; en 2015, el nivel se elevó a un 70%. Un aspecto medido y relacionado con el rendimiento global de la institución para el año 2017, es el “Impacto del</p>	

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>eficiencia y eficacia de las tareas se evalúa periódicamente a través de los indicadores de gestión de cada proceso. El sistema de las personas se realiza por medio del proceso DRH-002 Gestión del Desempeño. De igual manera, con relación a la distribución de las tareas en cada Unidad Administrativa se tiene una Matriz de Suplencias para los cargos denominados “Críticos”.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mapa de Procesos. 2) Relación de Dueños de Procesos. 3) Matriz de Suplencias 4) Proceso DRH-002 Gestión del Desempeño <p>El IDAC pone en ejecución variadas actividades orientadas a reconocer los esfuerzos individuales y de los equipos de trabajos. Tal es el caso de las entregas de certificaciones de reconocimiento a los colaboradores, que tuvieron una participación activa en la materialización de los objetivos y/o proyectos institucionales. Uno de ellos, es el relativo a la entrega de certificados por haber obtenido el premio de la Medalla de Oro en el año 2013 y reconocimiento por Gran Premio en el 2016, en la premiación. De igual forma, en el 2018, con la obtención del Premio Iberoamericano, se reconoció al equipo de colaboradores que hizo esto posible.</p> <p>Por medio de la Encuesta de Clima, se determina la frecuencia con que se reconocen los esfuerzos individuales y de los equipos de trabajo. Por ende, con relación a la forma en</p>	
---	--	--

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>que el superior reconoce los trabajos y proyectos de sus empleados, en 2014, el estudio arroja que un 86% señala que entre “siempre” y “la mayoría de las veces”, les son reconocidas; y para el año 2015 el comportamiento fue de un 90%. En el año 2017, los empleados, de manera global, otorgan un 87.25% de aceptación en cuanto al Reconocimiento laboral. En el 2019, la aceptación fue de 87.28%.</p> <p>Además, el IDAC proporciona un incentivo monetario al personal que obtiene calificaciones muy buenas o excelentes en el proceso de evaluación del desempeño, denominado Bono de Desempeño y/o Bono Vacacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificados otorgados. 2. Bono de desempeño y/o Bono vacacional. 3. Resolución pago de Bono de desempeño y/o Bono vacacional. 4. Informes de Clima Organizacional. 5. Resultados del Estudio de Clima Organización. <p>El IDAC se caracteriza por mantener un enfoque proactivo en todo su personal, donde las innovaciones en diversos renglones, se mantienen a la orden del día, constituyéndose en una institución vanguardista en materia de gestión dentro de la administración pública, lo que se evidencia en los logros obtenidos y que orgullosamente se exhiben, como son las certificaciones en las Normas ISO-9001; ISO-</p>	
---	---	--

I4001; ISO 45001, NORTIC A2, NORTIC A3, NORTIC A4, NORTIC A5 y NORTIC EI, así como los reconocimientos de prácticas promisorias, entre otros.

Desde el año 2012, la institución puso en marcha el Sistema Integrado de Gestión Aeronáutica (SIAGA) por donde corren de manera electrónica y por separado, informaciones sobre: Presupuesto, Security, Gestión de Documentos; Proyectos, Tablero de Mando Integral; Correspondencia, y todos los procesos de la organización, que entre otros aspectos permite el manejo online de las solicitudes de certificaciones y/o habilitaciones de los clientes.

Otro elemento relacionado con la innovación organizativa lo representa la habilitación del modelo de capacitación On-line denominado "Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA)", a través del cual entre los años 2013-2015, se han capacitado 742 empleados. Durante el 2019, participaron 347 colaboradores. Asimismo, desde el año 2012, se puso en práctica el sistema automatizado para la realización en red de las Evaluaciones del Desempeño.

Evidencias:

- 1) Certificados en las Normas ISO-9001; ISO-14001, OHSAS 1800, NORTIC A2, NORTIC A3, NORTIC A4, NORTIC A5 y NORTIC EI.
- 2) Software Academia de la ASCA

	<p>3) Relación de empleados capacitados ON LINE.</p> <p>4) Relación de Evaluaciones de Desempeño</p>	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>	<p>Los aspectos relacionados con el ambiente de trabajo y la cultura organizacional, se evalúan por medio de los resultados de las encuestas aplicadas de Clima Organizacional, los cuales se plasman en el informe de clima correspondiente.</p> <p>Se refleja el nivel de claridad con que están comunicadas y controladas en el IDAC las situaciones que representan conflictos de intereses. En el estudio del 2014, el 45% entiende que existen lineamientos claramente comunicados y existen mecanismos de control y sanción al respecto, en tanto que un 35% valora que, aunque los lineamientos están claramente comunicados, se hacen excepciones. En 2015, arrojó que el 66% entiende que existen lineamientos claramente comunicados y hay mecanismos de control y sanción al respecto, y que un 30% valora que, aunque los lineamientos están claramente comunicados, se hacen excepciones. Para el año 2017, un ítem relacionado con el conocimiento de las personas sobre posibles conflictos de intereses: “Mi institución cuenta con código de ética y de conducta</p>	

actualizados” arrojó un resultado de 96.41%. Mientras que en el 2019, el porcentaje fue de 97.46.

De igual manera, se hace uso del procedimiento APO-001 Comunicación Interna, donde los empleados pueden externar sus inquietudes, reclamos o sugerencias que están relacionados a todos los aspectos de calidad, medio ambiente, de Salud y Seguridad ocupacional, así como a los requisitos asociados a las actividades y a los productos específicos del IDAC. A través de este procedimiento se canalizan y materializan acciones que dan respuestas satisfactorias a las quejas.

Este aspecto es evaluado en la nueva encuesta de clima, con una puntuación general en 2017 de 91.77%, en tanto en el 2019 fue de 94.06%; en ese mismo orden, en 2017 un 93.23% de los empleados indican que se utilizan de forma eficiente los medios de comunicación interna, porcentaje que aumento en el 2019, con un 95.64%. También, con niveles muy aceptables de un 89.64% en el 2017, se encuentra en que los colaboradores se comunican entre las distintas áreas. Mientras que en el año 2019 fue de 93.09%.

Evidencias:

- 1) Resultados del Estudio de Clima Organización.
- 2) Formularios de Evaluación del Desempeño de personal en conflicto y sus actas de reuniones.

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>3) Registros de comunicaciones. 4) Proceso Comunicación Interna</p> <p>La institución maneja las cuestiones sociales, apegado a los lineamientos y disposiciones que al respecto consagran la Ley 41-08 de Función Pública, y su Reglamento de aplicación 523-09 sobre Relaciones Laborales en la Administración Pública. Además, el IDAC dispone de un Manual de Políticas de Recursos Humanos donde se establecen importantes prerrogativas a favor de los empleados. . La cantidad de registros estadísticos sobre los permisos, licencias por enfermedad, licencias para estudios, entre otros, es muestra fehaciente del cabal cumplimiento del IDAC a las normativas.</p> <p>Como evidencia del enunciado anterior, durante el año 2019 se otorgaron 697 permisos por diferentes causas, tendentes a favorecer aspectos sociales de sus empleados.</p> <p>Un aspecto evaluado en la encuesta de clima fue el “Balance Trabajo Familia” en el año 2017, este arrojó un 78.49%, mostrando un aumento considerable en 2019, con una percepción general de 84.65%. En adición, para fortalecer el “Balance Trabajo Familia”, la institución implementó las siguientes acciones en favor de los empleados como: día libre por cumpleaños; extensión de días de licencia al padre por nacimiento de hijo; bono por nacimiento de hijo; y becas universitarias para hijos de empleados.</p>	
---	--	--

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>Además, con la aplicación de la nueva encuesta de clima en 2017, los empleados reconocen con un 96.82% que el IDAC le permite dedicar tiempo a su familia, aumentando para el 2019 a un 97.09%. De igual forma, en el 2017 con un 94.42% le apoya con cuando tienen una urgencia familiar, lo cual apoya la conciliación familiar y laboral. Para el 2019, este mismo indicador aumento a 95.63%.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Manual de Políticas de Recursos Humanos 2) Permisos (nacimiento hijos, estudio, muerte familiares, etc.). 3) Resultados del Estudio de Clima Organización <p>El principio de la igualdad de oportunidades es un elemento permanente tomado en consideración por El IDAC en aras de fortalecer el clima organizacional. Una de las actividades que dan validez a este enunciado lo representa la cantidad de concursos internos cerrados que se han llevado a cabo en la institución, donde se garantiza la igualdad de oportunidades a todos los empleados, es decir, que todos los servidores de carrera administrativa que reúnen los requisitos exigidos por el cargo objeto de concurso, tienen la misma posibilidad de concursar y optar por la posición que se trate, sin más requerimientos que los exigidos por la norma que rige esa materia.</p> <p>Igualmente, para afianzar la toma en consideración del trato justo a sus</p>	
---	---	--

<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>colaboradores, al momento de poner en aplicación en la organización el Decreto No. 604-2010, el cual en esencia establece el pago de un Bono equivalente al salario de un mes a favor de los empleados de carrera Administrativa que en su Evaluación del Desempeño han obtenido una calificación de muy buena o excelente, el IDAC se fue más lejos de lo que dispone el referido decreto, y emitió la resolución No. 01-2012, que entre otras disposiciones confiere la concesión de un Bono equivalente al 50% de su salario a favor de aquellos empleados fijos que por una u otra razón no pertenecen al sistema de carrera administrativa, especialmente los servidores pertenecientes al grupo ocupacional del Estatuto Simplificado, quienes generalmente son los más desfavorecidos, pero que en su desempeño son excelentes trabajadores, aspecto demostrado año tras año en sus evaluaciones del desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe de concursos, y sus registros. 2) Resolución 01-2012. 3) Empleados No incorporados a la Carrera Administrativa beneficiados del Bono. Nóminas pago Bono Desempeño y/o Vacacional <p>En los informes de clima se expresa que, durante el año 2014, un 47% considera que el ambiente laboral es totalmente agradable; en 2015, los resultados fueron de un 50%. Para el 2019, un aspecto evaluado es la Calidad de Vida Laboral, el cual arrojó un resultado global de un 94%, representando un aumento de</p>	
---	--	--

	<p>0.51% con relación a la medición anterior, donde existe una variable relacionada de manera específica con el ambiente de trabajo que es: “Existen condiciones de seguridad e higiene para realizar el trabajo”, que mostró un resultado de un 97.21% en 2017, manteniendo un resultado estable en 2019, con un 95.64%.</p> <p>En cuanto a los equipos con los que se desarrolla la gestión, en 2014, un 48% estima que son excelente y de la mejor calidad, y un 47% estima que están bastante bien, pero hay algunas pequeñas cosas que mejorar; en 2015, los resultados fueron de un 51% y 43%, respectivamente. Para el año 2017, los empleados calificaron de manera global con un 93.10% estar de acuerdo con que el IDAC “tiene la disponibilidad y recursos para realizar el trabajo”. En el 2019, este ítem fue calificado con 90.06%.</p> <p>De igual forma, en los resultados de la encuesta del 2017, un 97.63% de los empleados expresan que “Cuentan con el material necesario para el desarrollo de sus funciones”, y un 92.03% indican que el equipo de trabajo con el que cuentan es eficiente para el desarrollo de su trabajo. Mientras que para el 2019, arrojaron 92.36% y 87.27 respectivamente para los ítems antes indicados.</p> <p>Evidencias: 1) Informes de Clima Organizacional</p>	
--	--	--

	2) Solicitudes y compras de Sillas Ergonómicas; Solicitudes y compras de Computadoras	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>	<p>Nuestros empleados IDAC reciben, durante todo el año, constantes capacitaciones según el Plan Anual de Capacitación donde se contemplan diversas actividades formativas tendentes a incrementar y fortalecer las competencias individuales del personal, de modo lo que haga competente en su puesto de trabajo y al mismo tiempo competitivo para poder participar en los concursos que son abiertos en la institución.</p> <p>En cuanto a la Capacitación especializada y desarrollo, en el 2017 los empleados tienen una percepción general positiva de 87.97%, mientras que en el 2019 aumentó a 88.87%; asimismo, el 86.05% entiende que la capacitación recibida está relacionada con su desarrollo profesional en el 2017, en tanto en el 2019 fue de un 84%; el 85.26%, en el 2017, indica que el programa de capacitación está alineado con sus funciones, mientras en el 2019 se evidenció un aumento a 88%. Esta medición se ve robustecida con un 97.45% en el 2019 que considera que la capacitación que recibe se aplica para mejorar su desempeño en el trabajo, representando más de 3 puntos porcentuales respecto a la anterior medición.</p>	

2. Motivación y empoderamiento.

Evidencias:

- 1) Plan Anual de Capacitación.
- 2) Relación de Cursos enfocados a fortalecer las competencias.
- 3) Relación de empleados Capacitados en competencias.

Las actividades del IDAC están agrupadas en los procesos. Cada proceso tiene un Dueño de Proceso que periódicamente elabora un informe de gestión del desarrollo de sus actividades. Los Indicadores de Gestión evidencian la eficiencia y eficacia del cumplimiento de sus responsabilidades.

En cuanto al nivel de involucramiento en un proceso de mejoramiento continuo, en 2014, un 69% manifiesta que se siente totalmente involucrado y parte de él; en 2015, un 72% indica estar totalmente involucrado y parte de él (ver 7a10).En el 2017, un ítem relacionado con el involucramiento en los procesos de mejora continua es: “impulsa cambios innovadores en su área de trabajo para mejorar la forma de trabajo”, arrojando un resultado de 90.84%. En el 2019, este mismo ítem dio como resultado un 92.36%.

En cuanto al nivel de motivacional, en 2014, un 58% expresaron estar orgulloso de trabajar en el IDAC, seguido de un 39% que dijo sentirse contento de trabajar en una de las mejores instituciones; en 2015, los resultados fueron de 62% y 36%, respectivamente. Para este mismo ítem, en año 2017, el 97.61% de los empleados se siente orgulloso por formar

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>parte de la institución, manteniendo de manera estable en el 2019 con un 97.46%.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informes de Dueños de Procesos. 2) Informes de Clima años <p>El Plan Anual de Capacitación se estructura de una manera integral, es decir, contempla la formación y entrenamiento de todo su personal. Dicho plan, se hace participativo a los empleados de todos los grupos ocupacionales, de todas las unidades administrativas y de todos los niveles jerárquicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Anual de Capacitación; 2) Relación de Cursos recurrentes; 3) Relación de empleados capacitados 	
---	--	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>A través del proceso Registro, Control e Información, el IDAC mantiene actualizado el sistema de informaciones estadísticas relacionadas con los movimientos de los empleados, derivados de nombramientos regulares, cancelaciones, licencias, permisos, vacaciones, cambio de designaciones, reajuste salariales, entre otros. Tales registros permiten expresar la tendencia de cada movimiento, y por ende, genera las informaciones para el cálculo de los índices de rotación.</p>	

2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).

INSTITUTO DOMINICANO DE AVIACION CIVIL					
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS					
ESTADISTICAS DE INDICE DE ROTACION DE PERSONAL					
Rotacion de Personal	Años				
	2015	2016	2017	2018	2019
Total de nombramientos regulares (Altas)	75	79	86	52	80
Total de destituciones (Bajas)	109	45	30	52	55
Total de empleados	1976	2004	2033	2057	2070
INDICE DE ROTACION	4.66%	3.09%	2.85%	2.53%	3.26%

A través del procedimiento de APO- 001 Comunicación Interna, los empleados pueden externar sus inquietudes, reclamos o sugerencias que estén relacionados a los aspectos de calidad, medio ambiente, de Seguridad y Salud Ocupacional, así como a los requisitos asociados a las actividades y a los productos específicos del IDAC. Por esta vía se canalizaron y materializaron acciones para dar respuestas satisfactorias a las quejas generadas durante el periodo 2014-2019. Durante el 2019, solo se reportó una queja por parte de los colaboradores.

Evidencias:

3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).



- 1) Registros del Registro, Control e Información.
- 2) Procedimiento Comunicación Interna
- 3) Informe estadístico de Rotación del Personal

Por medio del procedimiento de Gestión de Clima Organizacional se establece la medición del índice de respuesta a las encuestas de personal. El Indicador de Gestión de dicho proceso se refiere de manera específica, al porcentaje de empleados encuestados que respondieron al cuestionario aplicado, y para que el mismo se considera como bueno debe mostrar un índice igual o mayor al 70%.

En los informes de clima de clima de los años 2013, 2014 y 2015, se indica la cantidad de servidores que fueron encuestados, y al mismo tiempo, se destaca, la cantidad que respondieron las encuestas. Además, en los informes del Dueño del Proceso, se encuentra plasmado el comportamiento del referido Indicador de Gestión, para los años señalados.

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Como desglose, se muestran los datos siguientes de:</p> <p>2013: El personal encuestado (Muestra), ascendió a 1,369 empleados, de ellos, 1,174 respondieron a la encuesta, para un índice de 85.76%.</p> <p>2014: Se seleccionó una Muestra de 1,445 elementos, de los cuales 1,104 respondieron la Encuesta, para un índice de 76.40%.</p> <p>2015: La Muestra fue de 1,342, de los cuales 1,125 respondieron la Encuesta, para un índice de 83.83%.</p> <p>Para el año 2017, se implementó la encuesta elaborada por el MAP, la cual se realizó con una muestra de 320 servidores, de los cuales respondieron 251 colaboradores para un índice de 78.43%.</p> <p>Para el año 2019, se realizó con una muestra de 321 servidores, de los cuales respondieron 275 colaboradores para un índice de 85.7%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Informes de Clima años 2013, 2014, 2015, 2017 y 2019</p> <p>Para las mediciones del rendimiento de sus colaboradores el IDAC desarrolla el Proceso Gestión de Desempeño. Desde el año 2012 las evaluaciones de las modalidades que integran este proceso se llevan a cabo vía on line, lo cual permite que sean más rápidas y efectivas, comparadas con aquellas que se realizan bajo la metodología convencional.</p>	
---	---	--

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>A través del sistema on line, en el año 2015 realizaron las evaluaciones del Régimen Ético y Disciplinario 1,966 colaboradores, donde 1,931 alcanzaron una puntuación igual o superior a los 85 puntos, para un índice de 98.2%. En el año 2016, se realizaron 1,974 evaluaciones, de los cuales 1,942 fueron positivas para un índice de 98.37%, mientras en el 2017 se ejecutaron 1,896 con un 99.31% de calificaciones igual o superiores a 85 puntos. Para el año 2018 se aplicaron las evaluaciones RED a 1900 empleados de los cuales 1880 empleados superaron los 85 puntos, mientras que 1911 colaboradores se evaluaron en el componente de Competencias.</p> <p>En el año 2019 se realizaron 1917 evaluaciones, de las cuales 1,900 colaboradores superaron los 85 puntos para un índice de 99.11% positivas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registros e informes Proceso Gestión de Desempeño. 2. Formulario de Evaluación del Régimen Ético y Disciplinario. 3. Formulario Evaluación de Desempeño de Competencias <p>A través del estudio de clima se miden los niveles de involucramiento de los servidores en las actividades de mejora. En este tenor, en cuanto al nivel de involucramiento en un proceso de mejoramiento continuo, en el año 2014, un 69% manifiesta que se siente totalmente involucrado y parte de él, y un 26% dice que se siente involucrado; en 2015, un</p>	
--	---	--

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>72% indica estar totalmente involucrado y parte de él, y un 25% indica que se siente involucrado. En el 2017, un ítem relacionado con el involucramiento en los procesos de mejora continua es: “impulsa cambios innovadores en su área de trabajo para mejorar la forma de trabajo” arrojando un resultado de 90.84%. En el año 2019, este mismo ítem arrojó un 92.36%, con una tendencia positiva con respecto a la última medición.</p> <p>Además, para el análisis de las Actas de Mejora que se generan en los procesos, se constituye un equipo integrado por todos los dueños de procesos del área.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informes de Clima Organizacional. 2) Actas de Mejora 3) Correo de convocatoria para análisis de Acta de Mejora <p>Los niveles de utilización de los empleados de las tecnologías de la información y el conocimiento, se ve reflejado en el IDAC, porque se dispone de una moderna y adecuada plataforma tecnológica a través de la cual se realizan las principales actividades de la institución. Para la utilización efectiva de sus dispositivos tecnológicos por parte del personal, el IDAC desarrolla talleres, cursos, inducciones y comunicaciones orientados a capacitar e informar a sus empleados sobre el uso de los diferentes programas o softwares.</p>	
---	---	--

Se puso en práctica el sistema de capacitación online denominado Entorno Virtual de Aprendizaje “EVA”, la cual tiene 2,291 usuarios que utilizan esta plataforma. A través de la misma se desarrollan cursos de capacitación, y ha permitido que en entre los años 2013-2019 se hayan capacitado 1,008 empleados del IDAC.

Como el IDAC desarrolla sus actividades basado en el Enfoque de Procesos, los cuales corren necesariamente por la plataforma SIAGA, los dueños, dueños alternos, representantes, representantes alternos y usuarios de los procesos precisan del uso de la misma, para evidenciar la eficiencia y eficacia de sus obligaciones, lo que demuestra el alto grado del uso por parte de los empleados, de las tecnologías de la información y el conocimiento. Esta plataforma es utilizada por 2,426 usuarios.

También existe el Sistema Electrónico de Recursos Humanos (Pidac), el cual es utilizado por veinticuatro (32) colaboradores. De igual manera, para el registro de las operaciones financieras, el IDAC cuenta con el Sistema de Gestión Financiera (AFICORE) software en el que intervienen treinta y cinco (95) usuarios.

Asimismo, con la implementación del Sistema web de gestión de solicitudes de servicios informáticos a nivel nacional, todo empleado que requiere de asistencia técnica o de algún soporte informático debe hacerlo a través de

<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>la red virtual interna, y al mismo tiempo y por la misma vía, debe calificar el servicio recibido.</p> <p>Otra herramienta corrientemente utilizada por los empleados de la institución lo representa el Correo Electrónico Corporativo (OUTLOOK), el cual cuenta con 1,159 usuarios activos, por donde constantemente circulan las informaciones de índole institucional, y que al mismo tiempo permite hacer programaciones de calendarios, gestión de correo electrónico, tareas e interacción con grupos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de asistencia Talleres, Cursos e Inducciones: 2. Programa de capacitación. 3. Certificados. 4. Personal capacitado a través del EVA. 5. Relación usuarios del SIAGA. 6. Relación usuarios del Out Look. 7. Relación usuarios del AFICORE. 8. Relación usuarios PIDAC <p>Con la finalidad de que sus servidores dispensen las mejores atenciones a los ciudadanos/clientes, el IDAC procura que el personal que labora en contacto directo con los clientes, sean capacitados constantemente en temas relacionados a sus labores, las cuales se realizan mediante el proceso Gestión del Desarrollo y de la Capacitación.</p> <p>A través de la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana, se maneja la mayoría de las atenciones de los clientes. El personal que</p>	
---	---	--

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>labora en esta actividad, además de la capacitación recibida anteriormente, durante el periodo 2013-2019 participó en capacitaciones específicas, entre las cuales figuran:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio, donde participaron 4 empleados; b) Cortesía Telefónica y Manejo de Relaciones Interpersonales, con 1 participante; c) Taller hacia la Cultura del Servicio Integral al Cliente, con una persona participante. <p>De igual manera, existen los procedimientos Evaluación y elaboración de informes de satisfacción de clientes; y Elaboración de Informes de Gestión Atención al Cliente. Con la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Cliente/Ciudadano, se evalúa el nivel de satisfacción de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Certificados de Capacitaciones. 2) Informes de Satisfacción de Cliente. 3) Registros del proceso Gestión del Desarrollo y la Capacitación <p>El IDAC realiza actos de reconocimiento tanto individual como en equipos. En tal sentido, en el año 2013 se hizo entrega de Treinta (30) Certificados de reconocimiento acompañado de Bonos de valores económicos, por haber obtenido el premio de la Medalla de Oro en la premiación CAF de dicho año, asimismo, en el año 2015 se entregaron 32 certificados por el logro de haber mantenido la recertificación bajo las Normas Internacionales ISO. De igual</p>	
---	--	--

forma, se otorgaron reconocimientos a colaboradores por la obtención del Gran Premio.

También, como lo establece el Manual de Políticas de Recursos Humanos, donde se reconocen a los empleados meritorios, veinte (20) años o más en el IDAC y 25 años en el Estado. El IDAC en el año 2015 entregó 101 reconocimientos de los cuales 8 fueron por méritos. En el 2016, 92 reconocimientos y 3 correspondieron a meritorios. Para el año 2017, se entregaron 196 reconocimientos, donde 82 fueron a empleados meritorios. En el 2018, 49 colaboradores fueron reconocidos, de los cuales 3 fueron por meritorios. Para el año 2019, se reconocieron 22 colaboradores, de los cuales 3 fueron destacados como meritorios.

Asimismo, por medio de la Encuesta de Clima que anualmente se aplica al personal, se determina la frecuencia con que se reconocen los esfuerzos individuales y de los equipos. Por ende, con relación a la forma en que el superior reconoce los trabajos y proyectos de sus empleados, para el 2014 el estudio arroja que un 76% señala que entre “siempre” y “la mayoría de las veces”, les son reconocidos; y para el año 2015 el comportamiento fue de un 90%. En el año 2017 los empleados, de manera global, otorgan un 87.25% de aceptación en cuanto al Reconocimiento laboral. Mientras que en el 2019, la percepción fue de 87.28%.

Evidencias:

<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Certificados otorgados. 2) Relación de Empleados reconocidos. 3) Agendas para los Actos de reconocimientos. 4) Informes de Clima Organizacional; 5) Manual de Políticas de Recursos <p>En la institución, durante el periodo 2013-2019, los empleados reportaron Veintiocho (28) casos o situaciones que representan Conflictos de Interés, los cuales estuvieron relacionados con la puesta en vigencia del Código de Ética Institucional, donde todo el personal tuvo que completar el formulario correspondiente.</p> <p>Otros reportes de situaciones que pudieran representar conflictos de interés, estuvieron relacionados con las evaluaciones del desempeño de los años 2013-2019, donde se reflejaron 12 reportes concernientes a este aspecto. Los mismos fueron presentados por la vía telefónica y, por la misma vía, se dieron las instrucciones de lugar, lo que permitió que las situaciones se conciliaran de manera inmediata.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulario de No Conflictos de Interés. 2) Relación de Empleados reportados en conflictos de interés 3) Formularios llenos sobre No Conflictos de Interés 	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Desde el año 2013 todas las actividades de Responsabilidad Social planificadas y promovidas por el IDAC siempre se realizan</p>	

	<p>contando con la participación voluntaria, constante y activa del personal del IDAC. Para estos fines se realizan reuniones de coordinación previas con el Voluntariado RS a través de los representantes RS de cada Dirección de Área (Ver Criterio 8 Actividades RS).</p> <p>Evidencias: 1) Fotografías de Eventos en los que se ve el personal del IDAC como organizadores</p>	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>Como ente regulador de la aviación civil, en beneficio del crecimiento económico nacional, como un protagonista clave en el objetivo de convertir este país en un destino seguro, facilitando el desarrollo turístico, el comercio, la industria la aviación, la inversión internacional y la conexión entre continentes y la calidad de vida de los ciudadanos/clientes; el IDAC a través de sus diferentes plataformas promueve prácticas saludables de higiene para proteger la salud, previniendo enfermedades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornada Prevención de enfermedades: Dengue, Zika y Chikungunya 	

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Vacunación a los vecinos: Consulta, Laboratorio y Medicamentos • Respecto al manejo, tratamiento y a la disposición final de los residuos sólidos se han creado áreas como: Puntos Verdes para el reciclado en todas las localidades y el Centro de Acopio para la gestión de residuos de papel/cartón/baterías y el aseguramiento de su disposición final correcta y amigable con el medioambiente con empresas que poseen el permiso del Ministerio de medioambiente. <p>Respaldo del IDAC en actividades deportivas y culturales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intercambio softball, baloncesto, apoyo económico y con equipos deportivos • Conformación, uniforme y bonos al Coro del IDAC <p>Respaldo del IDAC a personas en situación de desventaja y actividades humanitarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo al Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) • Jornada de Prevención Cáncer de mamas • Apoyo al Programa Quisqueya aprende contigo • Programa Quisqueya empieza contigo • Programa de Acompañamiento de Lactancia Materna • Charla sobre la familia, Movilidad Sostenible, Acoso Laboral y Sexual, Vida y Obra de Juan Pablo Duarte. <p>Debido a su naturaleza técnica y especializada es uno de los organismos del Estado con mejor Reputación como empleadora. Beneficios laborales: seguro médico,</p>	
---	--	--

<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>	<p>transporte, almuerzo, bono vacacional, bono educativo, vacaciones, bono anual o sueldo 14, seguro de vida, compensación por fallecimiento, capacitación y dispensario médico, Aumento de 5 días hábiles por licencia de nacimiento de un hijo, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la Encuesta de Percepción, en este tema. <p>Como contribuyente a la sociedad : ASCA contribuye a la sociedad mediante la formación de personal aeronáutico acorde a un Plan de Mercadeo y cuenta con docentes e instructores empleados de IDAC/ASCA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cant. estudiantes egresados que han empezado a laborar. • Impacto y contribuciones socioeconómicas. • Cant de estudiantes internacionales egresados de ASCA por año. Ver Estadísticas ASCA <p>El IDAC realizó el seminario Innovación para la Competitividad del Sector Aeronáutico donde contó con la participación de autoridades del sector, operadores aéreos, Aeropuertos, entre otros. Uno de los resultados es una plataforma de trabajo integrada del sector llamada AERONETRD.</p> <p>Se evidencia a través del crecimiento del turismo, generando miles de empleos formales e informales en los diferentes clústers turísticos y la industria agrícola, así como en el crecimiento de la inversión extranjera gracias al Impacto económico en la sociedad que reviste una aviación segura (medio de transporte turístico principal).</p>	
--	---	--

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la Encuesta de Percepción, en este tema • Estadísticas de la Encuesta de Mercado por el Banco Central sobre la Población Económicamente Activa (Agricultura, Minería, Industria, Electricidad, Construcción, Hoteles, Comercio, Transporte, Finanzas, Servicios, Otras actividades, Sector informal. • Distribución de ingresos por pasajero durante los años 2015 Y 2019 <p>Asimismo, la Academia aporta al desarrollo económico de la sociedad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad estudiantes egresados que han empezado a laborar • Impacto y contribuciones socioeconómicas • Cantidad de estudiantes internacionales egresados de ASCA <p>Enfoque hacia las cuestiones medioambientales (gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de encuesta de percepción sobre el enfoque hacia la protección del medioambiente • IDAC creo el Dpto. De desarrollo sustentable, también creo el comité de protección de medioambiente (CPMA) que cada 4 meses se reúnen para evaluar las políticas medioambientales a implementar. <p>La huella ecológica es un indicador del impacto ambiental clave que el IDAC calcula evaluando el impacto de las operaciones de la aviación sobre el planeta.</p> <p>Proyecto de Reducción de las emisiones del CO2 en la aviación, con indicadores, a través</p>	
--	--	--

del diseño y uso de rutas RNAV y procedimientos PBN eficientes, que apoyen el Ahorro de Combustible y Emisión de Gases (CO2).

- PARE CO2, destacando la implementación de programas de "espacios aéreos de rutas libres" y la aprobación táctica de vuelos directos para disminuir el uso de combustible.

- Respecto a la protección contra ruidos y contaminación del aire:

De conformidad con la OACI, se adaptó el Reglamento Aeronáutico Dominicano –RAD para asegurarse que los niveles de ruido de aeronaves de los operadores aéreos se mantengan dentro de los valores de ruido requeridos por el Anexo 16 “Protección del Medio Ambiente”, en su Volumen I “Ruido de las Aeronaves”, Parte II “Homologación Acústica de Aeronaves”. La homologación acústica la concede o convalida el Estado de matrícula de la aeronave basándose en pruebas satisfactorias

Certificados de homologación acústica IDAC

El IDAC gestiona de manera eficiente los residuos potencialmente tóxicos como las bombillas led, las baterías y los cartuchos/Tóner de tinta de las impresoras, entregándolas a un proveedor y asegurándose de su correcta disposición final.

También se realizan Programas continuos de RS en materia Medioambiente:

<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Reforestación; Informes 2019 tipos de árboles en variedades como son Cedro, Caoba Criolla, Uva de Playa, Roble. • Programa de Limpieza de costas, ríos y playas aledañas a los aeropuertos; Informes 2019 <p>El impacto social en relación con la sostenibilidad que proyecta el IDAC es reconocido por la sociedad. Los productos son emitidos en un ambiente de comercio justo y equitativo hacia la sociedad, sin distinción de sexo, atendiendo con dignidad y respetando los derechos humanos. Se realizó la actividad abierta al público “He for She”, campaña solidaria que promueve la igualdad de género iniciada por ONU Mujeres.</p> <p>La ASCA imparte sus acciones formativas cada vez utilizando más material didáctico en formato digital.</p> <p>Para la emisión de los productos considerando la energía renovable, el IDAC cuenta con un parque fotovoltaico inaugurado en el 2017</p> <p>El IDAC cuenta con la guía para la realización de compras verdes, en los cuales se establecen criterios a considerar a la hora de realizar las compras</p> <p>Se brinda calidad en la participación democrática a los usuarios y representantes del Sector aeronáutico durante el desarrollo o enmienda de regulaciones técnicas mediante el Reglamento de Emisión y Enmienda del Reglamento Aeronáutico Dominicano, Manuales y Otros Documentos técnicos (RAD</p>	
---	---	--

<p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>22), Num. 22.31 y 22.59, Mecanismo de Consulta del RAD 22</p> <p>El IDAC, regulador de la seguridad operacional de la aviación civil en la Rep. Dom, fomenta la importancia vital que reviste este tema mediante la realización de conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones el posible impacto de la organización sobre la seguridad, entre otros temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seminario Gestión de la Seguridad Operacional del IDAC. • Estadísticas operativas de Consultas en línea a Licencias de Personal Aeronáutico para su acceso por Aeropuerto hechas por el CESAC, mediante la plataforma compartida SIAGA Security (2019) <p>El IDAC realizo el seminario Innovación para la Competitividad del Sector Aeronáutico donde conto con la participación de autoridades del sector, operadores aéreos, Aeropuertos, entre otros. Uno de los resultados es una plataforma de trabajo integrada del sector llamada AERONETRD.</p> <p>El IDAC es una entidad gubernamental técnica y especializada que labora 24/7, los 365 días del año, y por la naturaleza delicada de su misión mantiene los canales/medios de comunicación permanentemente abiertos informando sobre la gestión del IDAC o para solicitar información. Se proporciona fácil accesibilidad en cada una de sus localidades para el personal, los visitantes y los estudiantes con discapacidad o embarazadas: rampas, ascensores y parqueos exclusivos. Amplio</p>	
---	---	--

<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>	<p>parqueo y seguridad en el Complejo Aeronáutico.</p> <p>En cuanto la opinión del público sobre la accesibilidad de las oficinas del IDAC, la institución ha mantenido un percepción buena y excelente por encima de 81% en el 2018.</p> <p>ASCA, como entidad de educación superior, exhibe un comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos) y de resguardo de sus registros regulado por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT) medido a través de la encuesta a usuarios</p> <p>El IDAC participa en la comunidad cercana a sus localidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la Encuesta de Percepción, en este tema <p>De igual forma cuenta con Programas ambientales a favor de las comunidades aledañas donde pudiera generar algún impacto su desempeño tales como los Programas anuales de Reforestación y de Limpieza de Costas que generan conciencia y educación social en la preservación del ecosistema, realizados con la participación activa de las Asociaciones del Sector y entidades afines, en apoyo los ODS Vida de Ecosistemas Terrestres y Vida Submarina, respectivamente.</p> <p>El IDAC tiene un programa llamado “IDAC un día con la Comunidad” donde se realizan diferentes actividades entre ellas médicas en</p>	
--	---	--

<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>alianza con el CESAC, donaciones de medicamentos, canastillas a mujeres embarazadas y charla para la concientización de la comunidad.</p> <p>La cobertura mediática (prensa, TV, Radio) se hacen eco del quehacer del IDAC. Se evidencia una tendencia positiva en la cantidad de seguidores del IDAC y la ASCA 2015-2019, tanto en las Redes Sociales (FB y Twitter) como en sus respectivas Páginas Web, entre otros medios</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>El IDAC adquiere sus productos guiándose de lo establecido en la Guía de Productos para la Compras Verdes, preservando y manteniendo los recursos naturales y dando preferencia a los proveedores con perfil de responsabilidad social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compra de Computadoras con tecnología Energy Star • Compra de Papel Bond con etiqueta ambiental. <p>Desde el 2010-2019 mediante auditorías externas, el IDAC ha mantenido su Certificación, demostrando un alto grado de cumplimiento con la norma de gestión medioambiental ISO 14001 Actual versión 2015.</p>	

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Es una cultura interna el uso de material reciclado, como reutilizar el lado reverso los documentos obsoletos para imprimir borradores o como libreta de apuntes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas Consumo Material Gastable 2012-2015 Papel, tóner y Cartuchos <p>Para la utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, se realizan mantenimientos preventivos periódicos a los vehículos del IDAC, para prevenir las emisiones de CO2 a la atmosfera y escape de gases que destruyen la capa de ozono. Ver Registro de Mantenimiento preventivo Vehicular</p> <p>Consiente de la contaminación acústica que puedan generar sus operaciones, ha sustituido la totalidad de sus plantas de energía alterna por súper silenciosas, evitando las molestias por el ruido en sus comunidades.</p> <p>Existe una cultura de reducción del uso de suministros (agua y electricidad), implantados mediante programas medioambientales continuos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducción del consumo de agua (estadísticas 2019) • Reducción del consumo de energía (estadísticas 2019) <p>Resultado de Encuesta de percepción respecto a la Comunicación del IDAC con sus relacionados y clientes El IDAC mantiene excelentes relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. Dentro del área técnica del IDAC</p>	
--	---	--

existen las Asociaciones de Especialistas en Información Aeronáutica (ADEIA), Controladores (UPCAD), de Técnicos de Mantenimiento (ADTEMA) y de Inspectores (ADIO), entre otras. La alta dirección ha sido reconocida por estos gremios por su constante consulta e involucramiento en las principales iniciativas institucionales.

- Actas y/o fotos de reunión con asociaciones.
- Resultados de la Alianza ONG
- Trabajos y relaciones de RS en coordinación con las autoridades de las provincias de Santiago y Barahona
- Plan de evacuación para la Biblioteca infantil como resultado de las relaciones
- Reunión tema: SIAGA Security, con el CESAC, resultados de uso de la plataforma.
- Visita del Lic. Ramón Ventura Camejo, Ministro de Administración Pública
- Otras Evidencias de Buenas Relaciones a nivel Nacional lo constituyen las diferentes reuniones en las que el IDAC ha participado, con: el Ministro de la Presidencia, Ministro de Obras Públicas, Ministro de la Juventud, Presidente de la DNCD, Jefe de la Fuerza Aérea, (FAD), el titular del CESAC, Jefe el DNI, Jefe del Departamento Aeroportuario, Presidente de la Junta de Aviación Civil, el Director del Departamento Nacional de Investigaciones, el Viceministro Coordinador General de la Cancillería.

Asimismo, el IDAC mantiene estrechas relaciones con sus grupos de interés claves: Ejecutivos AERODOM, la Asociación de

Líneas Aéreas (ALA), el Grupo Punta Cana (nueva pista), directivos de la Asociación Nacional de Pilotos (ANP), entre otros. (Foto)

A través de su Academia, el IDAC también ha alcanzado excelentes relaciones. con las zonas donde impacta socialmente, con las Directivas de las Escuelas Públicas de la Caleta, con la Alcaldía de la Caleta y Representantes de Childrens Internacional para el desarrollo de labores sociales que benefician la comunidad.

Apoyo en la formación gratuita para dar apoyo al desarrollo de la Aviación Dominicana, dirigidas a personal de diferentes instituciones del Estado Dominicano como Junta De Aviación Civil (JAC), Cuerpo Especializado En Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC), Fuerza Aérea De La Republica Dominicana, Armada Dominicana, Concesionarios de Aeropuertos Grupo Punta Cana, AERODOM, Escuelas de Vuelo.

Patrocinio de eventos que aportan a la industria aeronáutica a través de la formación, tales como: Seminario de Operaciones de Drones con la Universidad APEC, Evento Una Nación Un Día con la Asociación Dominicana de Universidades, Participación en Ferias Educativas como INTECNOLOGIA, EDU EXPO, Feria Nacional del Voluntariado Juvenil Red Sirve Quisqueya, 1er. Seminario de Tecnología de la Innovación con la Universidad Autónoma de Santo Domingo, Apoyo al Programa Universidad Saludable del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>(MESCyT) para la acción preventiva de las ITS, el VIH y el SIDA en Instituciones de Educación Superior.</p> <p>La Opinión de los diferentes relacionados con el IDAC a nivel Internacional hace crecer la reputación y el prestigio por su cumplimiento con los más altos estándares internacionales, dando ejemplo a otras autoridades de aviación de la Región.(ver Fotos)</p> <p>Durante el 2019 se continuo con la ampliación de los firmantes de la Declaración de punta cana donde adhirieron el CEA y el MICM</p> <p>La gestión sin precedentes del IDAC en apoyo a la sociedad, ha sido siempre positiva, recibiendo cobertura con grado e importancia por los medios de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacios Pagados: Publicaciones de Avisos, Licitaciones, Llamado de Admisión, entre otros. (ejemplos) • Colocación Publicitaria: comercial institucional “Avanzamos Volan-do” (video) • Portal Web del IDAC www.idac.gob.do. (virtual) • Redes Sociales: Twitter y Facebook. (virtual) <p>Medios de difusión propios: Revista Aerovías: (ejemplar), Boletin “Novedades”, Mural en las diferentes dependencias. Material Promocional, Foro en el portal del IDAC.</p> <p>De Igual forma, el modelo en gestión Medioambiental: el IDAC ha colaborado en columnas de medios externos de RS en el tema de Medioambiente.</p>	
---	--	--

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ASCA ha logrado un positivo posicionamiento a nivel nacional e internacional a través de la ejecución del Plan de Mercadeo con la promoción de la oferta académica, lo que ha incrementado la cantidad de clientes y aliados • ASCA cuenta con una página web donde se muestran las diferentes actividades y oferta académica disponible. • ASCA cuenta con más de 3438 seguidores en su cuenta de facebook y más de 856 seguidores en Twitter, los cuales se han visto incrementados en más de un 50% en los últimos dos años gracias al impacto positivo de la ejecución del Plan de Mercadeo Institucional. • ASCA cuenta con 20 publicaciones de la Revista AVANZA, 1 publicación de la Revista de la Galería Histórica de la Aviación Dominicana y 4 Revistas RS ASCA, con temas de relevancia en el ambiente aeronáutico y de impacto positivo para el medio ambiente y la comunidad <p>Apoyo a las iniciativas sociales del Poder Ejecutivo: personas en situación de desventaja así como a entidades no lucrativas como Iglesias, patronatos, asociaciones y fundaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas de Colaboraciones a Personas y Organismos (2010-2015) costo de la ayuda, número de beneficiarios • Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) lanzó el programa “Bazares itinerantes con el apoyo del IDAC. 	
---	--	--

<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración de Uniformes Deportivos de Softball (foto) • Donación a la liga dominicana contra el cáncer • Transporte terrestre para cirugía en San Pedro. • Acuerdo con la Cruz Roja para Donación de Sangre • Arreglo de Viviendas en la Comunidad “Campo Lindo “de La Caleta (en proceso). <p>La ASCA realizo una Jornada de donación de libros al Liceo Virgen de la Altagracia de la Caleta.</p> <p>ASCA ha beneficiado alrededor de 100 estudiantes a través del programa de becas, dotando así de oportunidades para estudiantes de escasos recursos, los cuales tienen el interés de formarse en las carreras aeronáuticas. Siendo un 50% de estos estudiantes becados, familiares directos del personal del IDAC, a través del programa de becas del MESCyT y con el Programa de Becas la Nueva Generación de Profesionales de la Aviación desarrollado por la ASCA</p> <p>Como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja, el IDAC se rige por la ley 41-08 de Función Pública y el Reglamento de aplicación 524-09 de Reclutamiento y selección de Personal, donde la selección de los candidatos tiene como base el mérito y la idoneidad, conforme a los requisitos de dichos cargos.</p>	
---	--	--

6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.

Ofrece un trato igualitario para sus empleados sin distinción por su lengua, dialecto, raza, religión u origen. Inclusive, da igualdad de oportunidades laborales a las personas en situación de desventaja:

- Informe de personas en situación de desventaja que laboran en la institución 2010-2015.

Apoyo del IDAC a Proyectos de Desarrollo Internacional: auspicio constante en los principales foros/grupos regionales contribuyendo en proyectos internacionales de impacto al desarrollo de la aviación civil.

- Referencia al Proyecto CO2 (citado anteriormente)

- El IDAC ha sido el Estado anfitrión de las principales reuniones regionales relacionadas con la OACI. (Informes de Reuniones):

- XII reunión C/CAR/DCA/12: Décimo Segunda Reunión de Directores de Aviación Civil del Caribe Central, realizada en Punta Cana.

- Relator del Grupo de Trabajo de Escrutinio del Grupo Regional de Planificación y Ejecución CAR/SAM (GREPECAS).

- Participación en el Grupo de Trabajo del Caribe Central del Grupo Regional de Planificación y Ejecución CAR/SAM (GREPECAS).

- Coordinación del Proyecto de Implementación de la PBN en la Región del Caribe y Sur América.

- La República Dominicana, fue la sede de La Conferencia anual de América Latina y

del Caribe de CANSO y la Conferencia Mundial de Seguridad Operacional ATM en Punta Cana en el 2015, organizados por la CANSO reunió a líderes de la aviación en la región, con el objetivo de compartir las mejores prácticas y discutir la modernización de la navegación aérea y otros asuntos. Esta reunión de alto nivel fue una oportunidad única para la comunidad de la aviación en América Latina y el Caribe para trabajar y mejorar juntos.

- Jeff Poole, Director General de CANSO, dijo: "Es conveniente que estas dos conferencias se lleven a cabo en la República Dominicana, ya que IDAC está jugando un papel importante en la gestión del tránsito aéreo en la región.

- Facilitación de expertos para el Programa Universal de Auditorías de OACI a la Vigilancia de la Seguridad Operacional (USOAP) para el área de los servicios de navegación aérea.

- Invitación a expertos IDAC como auditores en la Región.

Proyectos de Desarrollo Internacional de la ASCA:

El IDAC a través de la ASCA ha dado un continuo apoyo a la estrategia regional de la OACI de apoyo a los países que necesitan desarrollarse más de la región en materia de aviación, como el Programa "Ningun país se quede fuera", a través del cual se han impartido talleres formativos de diferentes temas de especialidad aeronáutica para la mejora de la seguridad operacional de la aviación.

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>Participación en el 2do Simposio de la Nueva Generación de Profesionales de la Aviación (NGAP) y como resultado la ASCA fue comisionada a formar parte del Grupo de Trabajo para el desarrollo de iniciativas a favor de la nueva generación de profesionales de la aviación.</p> <p>Participación en la 1era. Reunión de Directores de Centros de Instrucción de Aviación Civil, de las Regiones Norteamérica y el Caribe. En este evento el Director de ASCA fue electo para dirigir el grupo de trabajo durante los primeros tres años</p> <p>El “Voluntariado” conformado un grupo de empleados de todas las localidades del IDAC para participar en actividades filantrópicas y humanas, que se presta para apoyar las actividades de Responsabilidad Social.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto Voluntariado participando en programas RS <p>El IDAC apoya la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IDAC con Ancianos de Don Bosco (cerca de la Sede principal) • Operativo dental para comunidad del Aeropuerto Higüero • Programa RS 2016 IDAC-Un día con la Comunidad (operativo médico y oftalmológico, medicamentos, fumigación, actividades culturales, desparasitación, entre otros). 	
---	--	--

<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>La ASCA apoya la sociedad a través del Programa Quisqueya Aprende Contigo sirviendo como identificadores de núcleos de aprendizaje en la comunidad de la caleta, aportando a reducir los niveles de analfabetismo</p> <p>El IDAC a través de la ASCA realiza constantemente intercambios productivos de conocimientos e información con otros ofreciendo conferencias a los grupos de interés, y cubriendo necesidades de formación para fortalecer el sistema de aviación dominicana mediante conferencias abiertas y coloquios/charlas nacionales e internacionales , tales como</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seminario Liderazgo en la Gestión de la Seguridad Operacional. • Seminario Aeropuertos Listos ante Desastres -Get Airport Ready for Disaster-GARD). • Seminario Mitigación CO2 en las Aeronaves. • Charla Gestión del Cambio en las Organizaciones Públicas del Siglo XXI. • Conferencia Estado de Situación de la Aviación Civil en la Región y en especial en la República Dominicana. • Primer Concurso Arquitectónico Aeropuertos Dominicanos; también el Seminario. <p>Internacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seminario sobre Seguridad Operacional en la Aviación General organizado por la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) y la Administración 	
--	--	--

Federal de Aviación de los Estados Unidos (FAA), realizado en Rio de Janeiro, donde el Director de la ASCA Ing. Juan C. Thomas Burgos tuvo una participación especial como Centro Modelo de Entrenamiento de la Región.

- Segunda Reunión de Directores de Centros de Instrucción de Aviación Civil de las Regiones NAM/CAR, en la ciudad de México.
- Segundo Simposio de la Nueva Generación de Profesionales de la Aviación llevada a cabo en Montreal.
- Simposio sobre Aviación Global y Trainair Plus de la OACI, celebrado en Dublin, donde se discutieron los retos y oportunidades que enfrentan el desarrollo de los recursos humanos.
- Décimo Cuarta Reunión de Directores de Aviación Civil del Caribe Central realizada en Jamaica.
- Panel sobre la Evaluación del Desempeño Posterior a la Impartición y Retorno de la Inversión en el Entrenamiento realizado en Jamaica.
- Conferencias para América Latina y el Caribe, y la Conferencia de Seguridad ATM Global la Organización de Proveedores de Servicios de Navegación Aeronáutica (CANSO) realizadas en Punta Cana. ASCA expuso su oferta académica en un atractivo stand, donde diferentes autoridades de aviación civil y asociados a CANSO pudieron conocer de manera personalizada todos los programas que ASCA ofrece. En dichas conferencias se obtuvieron nuevos conceptos,

tecnologías innovadoras y experiencia en la industria de la aviación civil en general.

FERIAS

Durante estas ferias, la ASCA tuvo una destacada participación, donde fueron colocados los simuladores de vuelo, los cuales despertaron el interés de los visitantes. A través de la participación en estos eventos la ASCA proyecta de gran manera su imagen y capta un mayor número de estudiantes en los procesos de admisiones.

- EDU-EXPO, la cual fue auspiciada por el Ministerio de Defensa de las Fuerzas Armadas, a través del Instituto Superior para la Defensa (INSUDE).
- FERIA INTECNOLOGIA, organizada por la Universidad INTEC.
- FERIA TECNOLOGICA DE UNICARIBE, coordinada por la Universidad Unicaribe.

Intercambio con OACI, IATA y FAA.

- El IDAC en el 2014 y 2015 se impartieron diferentes cursos como parte del Acuerdo firmado entre el Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), el Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) y la Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (ASCA). Se impartieron 8 acciones formativas de alto nivel gerencial donde fueron capacitadas alrededor de 311 personas de países como República Dominicana, Curazao, Bermuda, Jamaica, Guyana y Haití.

- A través de FAA se han impartido diferentes capacitaciones que han beneficiado a personal de la Región a través del Acuerdo de Capacitación para entrenamiento, de los cuales han resultado 77 profesionales nacionales e internacionales formados de diferentes especialidades.

- A través de OACI se ha promovido la colaboración en la Estrategia Regional de Ningun país se quede fuera, apoyando la capacitación en temas de certificación de aeropuertos, permitiendo esto que se cumpla llegar a la meta de un 48% de aeropuertos certificados para el 2017.

- El IDAC a través de su Academia la cual fue reconocida y acreditada por la OACI como el primer Centro Regional de Excelencia en Instrucción (RTCE) del continente Americano, Certificada también como Primer Centro Miembro Pleno TRAINAIR PLUS ha estado apoyando y trabajando en conjunto con el Programa TRAINAIR PLUS de la OACI desde su creación, así como también ha dado apoyo al Programa NGAP para la formación de la nueva generación de profesionales de la aviación, recibiendo una positiva recomendación y valoración de parte de OACI, la cual es la máxima autoridad regulatoria de la aviación civil mundial.

Fotos Graduaciones de las Carreras de ASCA,
1era. 2da., 3era. 4ta. 5ta

Fotos Graduaciones Estudiantes de 3 Grupos
de Estudiantes de Haití, 2 Grupos de

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Estudiantes de Jamaica de Control de Tránsito Aéreo.</p> <p>De manera continua se llevan a cabo las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de los Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo Preventivo: Los Choferes de los Autobuses IDAC, han recibido cursos de servicio al usuario, manejo defensivo, normas de tránsito y señalizaciones y primeros auxilios, impartidos por la Escuela Nacional de Educación Vial (ENEVIAL). Para los autobuses se adquirieron botiquines para los casos de emergencias. • Inspecciones de Salud Interna, con las siguientes metas alcanzadas: Evaluación de los riesgos SSO de los cargos críticos (Choferes y Controladores). Reducir la incidencia de enfermedades profesionales y prevenir las enfermedades comunes; matriz de Causas de Ausentismo y de acuerdo a esto se elaboró un plan de capacitación y de vacunación preventiva a las enfermedades detectadas. (Matriz) • Cumplimiento a procedimientos internos de seguridad mediante el Uso de Equipos de Protección Personal (EPP) del personal de mantenimiento, limpieza, inspectores de rampa, jardineros, entre otros (fotos usando EPP) • Prevención de riesgos psicosociales: Se realizaron charlas a los controladores aéreos sobre el Manejo del Estrés, impartida en la ASCA. (foto/lista participantes) • Mediante charlas y volantes para la educación en una alimentación saludable con 	
---	---	--

	<p>el objetivo de prevenir enfermedades catastróficas.(ver brochure)</p> <p>El IDAC ha imparte inducciones (charlas, videos y boletines) a sus empleados para el uso de equipos de protección personal (EPP) y para la postura correcta al realizar sus labores (ergonomía). Adicionalmente, en coordinación con la Administradora de Riesgos Laborales Salud Segura - ARLSS, se imparten talleres de concienciación e importancia de la seguridad y salud ocupacional. (ver estadísticas de reportes que han progresado)</p> <p>Cuenta con una Política Integral de Gestión del IDAC tanto para SST como para Medioambiente. Se controlan y actualizan los riesgos de las operaciones del IDAC mediante la Matriz de Gestión de Riesgos SST, vigente desde el 2010.</p> <ul style="list-style-type: none">• Certificación bajo la norma OHSAS 18001: 2007 y evidencia de inducciones.• Reportes de accidente, incidente o amenaza.• Índice de Accidentabilidad (accidente e incidente) de los empleados.• El IDAC proporciona facilidades para discapacitados: rampas, ascensores y parqueos especiales.(presencial) Foto de Ascensor-Discapacitados• Capacitaciones a los empleados sobre SST• 2015, Participamos en el Primer Simposio Nacional de Seguridad y Salud, Organizado por la Administradora de Riesgos Laborales ARL, expusimos practicasen	
--	--	--

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>conjunto con Induveca. (Anexo pre-presentación y fotografías).</p> <ul style="list-style-type: none"> Participación en el simulacro nacional organizado por el COE. <p>Desde el 2010, el IDAC cuenta con un Plan y Respuestas ante Emergencias, actualizado con contactos del sistema 911, que establece los procedimientos para una adecuada respuesta y tomar acciones seguras ante fenómenos naturales (huracanes, terremotos, etc.), accidentes o incidentes en el entorno del trabajo, incendios estructurales, etc., a fin de evitar lesiones en el personal, visitantes y contratistas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Estadísticas de tiempo de respuesta en Simulacros, por localidad <p>Regularmente y de manera aleatoria, el personal es sometido a la Prueba Antidoping (para detectar sustancias tóxicas) como una forma de crear una cultura de la prevención en su salud, y capacitarlos en factores de riesgo, efectos sobre la salud y la manera de corregirlos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de PreMedi-Test certifica que el IDAC es una institución Libre de Drogas, desde el 2007 a la fecha. <p>Actualmente el IDAC está implementando el Programa de uso, abuso y control de alcohol, drogas y sustancias controladas aplicable a todo el personal aeronáutico (clientes).</p> <p>Los Informes de sostenibilidad muestran los resultados de la medición de la responsabilidad social del IDAC (informes 2019</p>	
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	<p>Tercera versión de la carta compromiso donde se muestran los servicios del IDAC actualizados y se comprometen los servicios de mayor demanda ciudadana</p> <p>Al 2019 fueron prestados 3168 servicios operativos, de los cuales 3058 estuvieron dentro de los plazos y 110 fuera de los plazos.</p> <p>En cuanto a solicitudes de servicios por Libre Acceso a la Información Pública, en el año 2019, se brindaron 53 servicios de los cuales 3 estuvieron fuera de plazo y se brindaron 33 consultas complejas.</p> <p>En cumplimiento de requerimientos legales, como las consultas de libre acceso, las cuales son un requisito de la ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, el IDAC, para el año 2010 obtuvo un nivel de cumplimiento de 97%. Esto evidencia el cumplimiento de los estándares de servicios publicados específicamente (en este caso, cumplimiento legal). El IDAC también ha cumplido con todos los requisitos de transparencia de la resolución I-13 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental con la</p>	

2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).

creación y actualización del portal de transparencia (tac.gov.do).

Este cumplimiento es evaluado mensualmente por la DIGIEG y el IDAC a manteniendo un nivel de cumplimiento promedio de 96.89%

Para el año 2019 el número de productos no conformes fue disminuyendo de manera significativa, con solo 79 productos no conforme para ese año, comparado con 145 en el 2017, lo que incrementó la calidad final ofrecida

Para el año 2019, en la ASCA, se formaron 68 alumnos de nacionalidad extranjera. 1,487 en Educación Continuada. Igualmente, la impartición de programas académicos del Nivel Técnico Superior (NTS) se mantuvo de forma consistente. Además, fue rediseñada con un enfoque por competencias la carrera Técnico Superior en Administración Aeronáutica.

Durante el año 2019 se realizaron unas 182,395 operaciones dentro del territorio nacional manteniendo un aumento constante de las mismas, distribuidas de la siguiente manera:

Tipo de Operación	Año 2019
Internacionales Comerciales	116,788
Aviación General	65,607
Total de Operaciones	182,395

Las operaciones realizadas por aerolíneas internacionales Comerciales (Regulares y

Chárter) fueron **116,788**, así mismo la Aviación General (Privados, Domésticas, Militares y Carga) fueron de **65,607**.

Aviación de Operadores Aéreos Dominicanos:

Las aerolíneas dominicanas: Air Century, Aerolíneas Dominicanas/Domair, Aerolíneas Santo Domingo, Helidosa Aviation Group, Republic Flight Lines, Servicios Aéreos GECA, Servicios Aéreos Profesionales y Sky High Aviation Services tuvieron un total de 15,974 operaciones lo que representa el 8.8% del total de operaciones del año 2019.

Operadores Dominicanos	Internacionales Comerciales	Aviación General	Operaciones Año 2019	% del Total de Operaciones
Air Century	3,827	942	4,769	2.61%
Helidosa Aviation Group	2,566	2,015	4,581	2.51%
Servicios Aéreos Profesionales	2,066	1,216	3,282	1.80%
Sky High Aviation Services	2,701	10	2,711	1.49%
Servicios Aéreos GECA	175	163	338	0.19%
Aerolíneas Santo Domingo	150	118	268	0.15%
Aerolíneas Dominicanas / Domair	0	14	14	0.01%
Republic Flight Lines	11	0	11	0.01%
Total General	11,496	4,478	15,974	8.8%

3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.

En el año 2019, el IDAC entregó 3140 (servicios operativos, Libre acceso y consultas complejas) productos a tiempo y 114 fuera de plazo, obteniendo un nivel de cumplimiento del 96.50%.

4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.

En cuanto al cumplimiento de los indicadores vinculados a los Macroprocesos, en 2019 se alcanzó el 100% en los Estratégicos Apoyo y en los Operacionales

El IDAC ha establecido y mantenido numerosos acuerdos con diferentes instituciones y organismos, a fin de poder llevar a cabo sus Planes Estratégicos. Para el año 2019 se generaron 114 nuevos acuerdos.

<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>Desde hace varios años, el Estado Dominicano, a través del IDAC, ha sido sometido a varias auditorías externas, con resultados muy satisfactorios para la institución y para el país. En el 2018 se realizó un seguimiento que arrojó un porcentaje de implementación de un 91.32% en la efectividad 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.</p> <p>El IDAC cuenta con la más alta certificación otorgada en el estado dominicano a la Gestión de las Redes Sociales, así como las siguientes certificaciones</p> <p>NORTIC A2:2016 - Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano</p> <p>NORTIC A3:2014 - Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano</p> <p>NORTIC A4:2014 - Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano</p> <p>NORTIC A5:2015 - Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano</p> <p>NORTIC E1:2014 - Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales</p>	
<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en</p>	<p>En el 2019 se presentaron:</p>	

<p>términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Buenas Practicas de la Administración Publica ante el MAP</p> <p>Buenas Practicas Sobre Responsabilidad Social ante la JAC</p> <p>Nuevos centros de control (SDQ y PNA) Drones, SIAGA, SMIS, plan CO2 en su tercera versión, seguridad de los documentos, servicios vía WEB</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>b) Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>La Gestión de la Alta Gerencia para dar respuesta a las conclusiones de las mediciones de Sistema Integrado de Gestion, los resultados operativos y la gestión de los riesgos, se ven reflejada en los siguientes procesos establecidos en la Institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Revisión por la dirección · Seguimiento a los planes de mejora y proyectos · Procesos de la Gestión de Riesgos · Medición y Seguimiento de los Indicadores del SISMAP, RUTA, SIGOB y NOBACI. <p>Los beneficios del IDAC son manifestados como rentabilidad social, que es el compromiso que asume la Institución, a partir de su misión. Los resultados definidos como Margen Bruto y Beneficio Neto de la institución, se presenta como resultado positivo en los últimos años, de manera consecutiva, lo cual indica la buena salud</p>	

<p>c) Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>financiera del IDAC. Destaca el resultado de 723MRD\$ acumulados a este año.</p> <p>Para el año 2019 se presupuestó ingresos por 4,454 millones de pesos y los ingresos ejecutados alcanzaron la suma de 4,800 millones, resultando un excedente de 346 millones en ese año.</p> <p>Al finalizar el año 2019, la institución mostró un flujo de caja saludable y positivo, lo que permite realizar una oportuna distribución de las tasas aeronáuticas, entre la Junta de Aviación Civil (JAC), Comité Ejecutor de las Infraestructuras de Zonas Turísticas (CEIZTUR), Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de Aviación Civil (CESAC) y la Fuerza Aérea de la República Dominicana (FARD), según lo establecido en el Decreto 876-09 y su modificación a través del Decreto 99-14; así como realizar los pagos por concepto de obligaciones fiscales y gestionar apropiadamente la aviación civil de la República Dominicana.</p> <p>La organización ha implementado el 97% de sus servicios de forma virtual (107 servicios virtuales de un total de 112), fruto de la necesidad determinada en los usuarios del sistema de disponer de los mismos de forma fácil y rápida, en cualquier parte del territorio nacional</p> <p>El IDAC, como agente regulador responsable por la vigilancia de la seguridad operacional, mide su desempeño a través de 6 macro</p>	
--	--	--

<p>d) Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>e) Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>f) Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>procesos Operacionales. Cada macro proceso es un conjunto de procesos para cumplir un objetivo operacional (por ejemplo, el macro proceso de “Gestión de vigilancia de la seguridad Operacional” es compuesto por 7 procesos y se mide con 8 indicadores). Como se puede ver en el portal de gestión SIAGA, todos los indicadores de los macro procesos operacionales están en 100% a la fecha.</p> <p>En el año 2019, la cantidad de usuarios de la página web del IDAC fue 1,105, la cantidad de visitas fue de 36,903</p> <p>En el 2019 Creación de un Comité de Innovación con el objetivo de crear iniciativas a actividades concernientes al desarrollo de nuevas modalidades, métodos, entre otros, orientado a las mejoras institucionales</p> <p>Las solicitudes virtuales de servicios han incrementado desde 112 en el año 2014 a 471 en el 2019, cual representa un incremento de 421%. También se puede notar que el porcentaje de virtual a presencial incremento de 10% a 15% (un incremento de 50%) en el periodo de 2014 a 2019. Así mismo, el número de planes de vuelo virtuales dispensados fue 3118 en 2019.</p> <p>La organización recibe de manera presencial en las oficinas de atención TAC o virtual utilizando el correo y el portal de solicitudes virtuales (https://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/porta-lciudadano/)</p>	
---	---	--

<p>g) Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>En los últimos años el Estado Dominicano a través del IDAC ha sido sometido a varias auditorías externas, con resultados muy satisfactorios para la institución y para el país. Dentro de éstas están:</p> <ul style="list-style-type: none">• La realizada por la FAA en abril del 2007, dando como resultado que a principios del mes de julio, en un acto celebrado en el Palacio Nacional, el Encargado de Negocios de la Embajada de los Estados Unidos, hizo entrega del certificado acreditando a la República Dominicana como país poseedor de la Categoría I, con la que las aeronaves comerciales de este país pueden operar en territorio norteamericano, luego de 14 años de impedimento. <p>Debido a estos resultados, ha resurgido la industria de la aviación comercial en el país, generando un incremento de capital invertido en líneas aéreas, creación de empleos, aumento del turismo interno y externo, precios asequibles de los pasajes aéreos, en beneficio de los ciudadanos/clientes y, en consecuencia, un mayor desarrollo de la economía nacional.</p> <ul style="list-style-type: none">• En el año 2019 la compañía SGS de Panamá recertificó al IDAC en la Norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y realizo su transición de la OHSAS 18001:2007 a ISO 45001:2018. Estas normas iniciaron su implementación en el 2007 en la DVN como programa piloto para luego extenderse a toda la institución	
--	---	--

<p>h) Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>El Sistema Integrado de Gestión del IDAC ha sido auditado externamente por la empresa panameña SGS en 9 ocasiones desde el 2010 al 2018 bajo las normas ISO 9001:2008 Gestión de Calidad, ISO 14001:2007 Gestión Ambiental y OHSAS gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y, a partir del 2016, bajo las nuevas versiones 2015 de las dos primeras. Del total de hallazgos respecto a las normas de Calidad y SSO, el 98.32% han sido ya cerrados, y fueron implementadas las acciones correctivas robusteciendo el Sistema de gestión, basado en un liderazgo comprometido con la mejora continua que ha sido reconocido y premiado a nivel nacional.</p> <p>Desde el 2010 al 2018, el Sistema de Gestión Ambiental del IDAC ha sido auditado internamente en 30 ocasiones, y externamente 9 veces por la empresa Panameña SGS, basado en el referente ISO 14001:2007 Gestión Ambiental y a partir del 2016 bajo la nueva versión 2015 de dicha Norma. Las mejoras y acciones correctivas pertinentes ya han sido implementadas en un 100%, lo que ha generado un sistema mejorado y robusto de gestión ambiental, reconocido y premiado a nivel nacional.</p> <p>Reconocimiento de la OACI por Cumplimiento con los Estándares de la Vigilancia de la Seguridad Operacional 90.69%, 2017.</p> <p>La ASCA, está certificada como Centro TRAINAIR Plus por la Organización de</p>	
--	--	--

<p>i) Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>Aviación Civil Internacional (OACI), quienes han realizado tres auditorías en el 2014 y 2018, aprobadas en un 100% sin hallazgos, reafirmando la acreditación de esta alta casa de estudios especializados. La ASCA es la primera institución técnica superior país especializada en la formación y la capacitación del personal aeronáutico y el primer centro regional de excelencia en la instrucción</p> <p>En diciembre de 2009 la OACI certificó a la República Dominicana, a través del ASCA, como Miembro Pleno de la comunidad de instituciones educativas certificadas bajo la metodología de instrucción en aviación “Trainair”.</p> <p>El certificado cita “La República Dominicana ha cumplido con todos los requisitos necesarios para merecer este reconocimiento, por los esfuerzos y empeño que se han puesto para que sus técnicos se preparen y por la seguridad en la aviación civil que ostentan”.</p> <p>En ese mismo orden, en mayo de 2011, la OACI reconoce al ASCA como Primer Centro Trainair Plus de América.</p> <p>Para el país y para el IDAC este reconocimiento tiene un gran significado, porque confirma los valiosos e importantes resultados de la aplicación de políticas y estrategias que se vienen implementando en materia de aviación civil</p>	
<p>j) Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>Entre los últimos años 2014-2019, los activos de la institución se han manifestado en constante crecimiento. Para el año 2018</p>	

<p>k) Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>dichos activos alcanzaron la suma de 5,660 millones de pesos.</p> <p>Con los valores totales de los activos de la Institución se puede cubrir varias veces los pasivos totales de la misma. En las cuentas bancarias de la institución reposan recursos líquidos hábiles para enfrentar cualquier compromiso de gastos o inversiones inmediatos.</p>	
---	---	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.