



Departamento  
Aeroportuario


**INFORME DE IMPLEMENTACIÓN**  
**PLAN DE MEJORA CAF (Marco Común de**  
**Evaluación) 2019-2020**




Diciembre 2020

**INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL**

TÍTULO DEL DOCUMENTO
<b>INFORME DE IMPLEMENTACIÓN PLAN DE MEJORA CAF (Marco Común de Evaluación) 2019-2020</b>
Este informe fue elaborado por la División de Calidad del Departamento de Planificación y Desarrollo, dependencia de la Dirección Ejecutiva.

ELABORADO POR			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Ing. Margarita Lara Lara	Analista de Gestión de Calidad		21/12/20

REVISADO POR			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Lic. María del Carmen Méndez Ruiz.	Enc. Departamento de Planificación y Desarrollo		21/12/20



CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. OBJETIVO.....	5
III. METODOLOGÍA APLICADA .....	5
IV. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	5
V. CONCLUSIÓN.....	10

## I.INTRODUCCIÓN

El modelo CAF (COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK) o Marco Común de Evaluación es una Metodología de Evaluación para el mejoramiento de la calidad en la Administración Pública, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), adoptado por el Ministerio de Administración Pública, con la finalidad de proporcionar a las organizaciones del sector público dominicano una herramienta común para aplicar técnicas de gestión de calidad en su administración, que les permite autoevaluarse utilizando la herramienta Guía CAF, con la que identifican sus puntos fuertes y áreas de mejora; lo cual permite a su vez elaborar un Plan de Mejora, otra herramienta del modelo, que consiste en un conjunto de acciones que se aplican para eliminar las áreas de mejoras identificadas en la guía.

La implementación del Modelo CAF es de carácter obligatorio para las instituciones públicas, según lo establece el Decreto 211-10; por lo que, en cumplimiento con el Decreto citado, el Departamento Aeroportuario ha adoptado la metodología CAF en toda la institución.

## II.OBJETIVO

Detallar el nivel de avance obtenido en nuestro plan de mejora CAF, correspondiente al periodo 2019-2020, enfocados siempre en la mejora continua de nuestros servicios.

## III.METODOLOGÍA APLICADA

Para determinar el nivel de cumplimiento del plan de mejora institucional, el departamento de Planificación y Desarrollo, realizó evaluaciones periódicas, solicitando a cada responsable sus avances y evidencias. Estas evidencias fueron analizadas y ponderadas, de acuerdo al rango de puntuación contenido en las fichas elaboradas por el Ministerio de Administración Pública (MAP). El rango de puntuación es el siguiente: 0%, 25%, 75% y 100%.

## IV.DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### SUBCRITERIO: 2.2.6

**Acción de Mejora:** Elaborar una política de Responsabilidad Social.

**Objetivo:** Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.

**Tareas:**

- 1-Realizar levantamiento de información o insumos.
- 2-Documentar política.
- 3-Difundir y socializar con todo el personal.

**Tiempo de inicio-fin:** enero-marzo 2020

**Estado de realización:** 0%

**Resultado final:** en proceso



**SUBCRITERIO: 3.1.2**

**Acción de Mejora:** Diseñar una política general con miras a crear flexibilidad de horarios e inserción laboral a personas con discapacidad.

**Objetivo:** 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).

**Tareas:**

1-Realizar levantamiento de información o insumos.

2-Documentar política.

3-Difundir y socializar con todo el personal.

**Tiempo de inicio-fin:** enero-marzo 2020.

**Estado de realización:** 0%

**Resultado final:** en proceso.

**SUBCRITERIO: 3.3.1**

**Acción de Mejora:** Documentar e implementar una política que permita la libertad de comunicación e interacción.

**Objetivo:** Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.

**Tareas:**

1-Realizar levantamiento de información o insumos.

2-Documentar política.

3-Difundir y socializar con todo el personal.

**Tiempo de inicio-fin:** septiembre-diciembre 2020.

**Estado de realización:** 0%

**Resultado final:** en proceso.

### **SUBCRITERIO: 3.3.5**

**Acción de Mejora:** Implementar las acciones de mejoras, resultantes en la encuesta de clima laboral.

**Objetivo:** Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.

**Tareas:**

1-Publicar resultados de la encuesta de clima.

2- Elaborar plan de acción para la mejora.

3-Implementar plan de acción.

**Tiempo de inicio-fin:** enero-junio 2019

**Estado de realización:** 0%

**Resultado final:** en proceso

### **SUBCRITERIO: 4.3.3**

**Acción de Mejora:** Incorporarnos al Sistema de Información de la Gestión Financiera SIGEF.

**Objetivo:** Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.

**Tareas:**

- 1-Crear accesos y asignar roles a usuarios del SIGEF.
- 2- Entregar certificado digital a las Unidades Ejecutoras (UE) para acceder al SIGEF.
- 3-Asignar un implementador del SIGEF para capacitación y acompañamiento.
- 4-Coordinar todas las acciones de implementación.
- 5- Capacitar sobre el uso del SIGEF.

**Tiempo de inicio-fin:** febrero-agosto 2020

**Estado de realización:** 75%

**Resultado final:** en proceso.

#### **SUBCRITERIO: 4.5.2-4.5.3**

**Acción de Mejora:** Realizar análisis costo-Efectividad y determinar ROI al momento de adquirir nuevas tecnologías.

**Objetivo:** Contar con mecanismos que nos permitan conocer que tan efectiva son las tecnologías usadas y conocer su ROI.

#### **Tareas:**

- 1-Definir este análisis como un requisito obligatorio antes de la compra de nuevas tecnologías.
- 2-Elaborar las herramientas necesarias para este proceso.
- 3-Establecer indicadores de dicho proceso.

**Tiempo de inicio-fin:** octubre-diciembre 2020

**Estado de realización:** 0%

**Resultado final:** en proceso.



**SUBCRITERIO: 5.3.4**

**Acción de Mejora:** Implementar la metodología benchmarking.

**Objetivo:** Definir las pautas necesarias para implementar benchmarking..

**Tareas:**

1- Implementar metodología

**Tiempo de inicio-fin:** octubre 2019-marzo 2020

**Estado de realización:** 75%

**Resultado final:** parcialmente cumplido.

**SUBCRITERIO: 9.2.8**

**Acción de Mejora:** Postularnos al premio nacional de la calidad.

**Objetivo:** Robustecer nuestro sistema de gestión de calidad.

**Tareas:**

1-Realizar autodiagnóstico.

2- Elaborar Plan de Mejora.

2-Elaborar memoria de postulación.

**Tiempo de inicio-fin:** enero-junio 2020

**Estado de realización:** 75%

**Resultado final:** parcialmente cumplido.

## V.CONCLUSIÓN

De las once acciones comprometidas en nuestro Plan de Mejora CAF 2019-2020, obtuvimos el siguiente resultado:

- ✓ Incorporarnos al Sistema de Información de la Gestión Financiera SIGEF. 75%.
- ✓ Implementar la metodología benchmarking. 75%.
- ✓ Postularnos al premio nacional de la calidad. 75%

Solo presentamos avance en tres acciones, dada la situación por la cual está atravesando el mundo en la actualidad con la pandemia del COVID-19, así como los cambios administrativos y políticos en nuestro país.

Es un compromiso del Departamento Aeroportuario recuperar el ritmo de trabajo y cumplir con los objetivos establecidos.