



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

DEPARTAMENTO AEROPORTUARIO

FECHA:

JULIO 2021

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector</p>	<p>La institución posee formulada y desarrollada su Misión y Visión, para lo cual han implicado al personal. La misma fue levantada acorde a la END, vinculación a los ODS y al Plan Plurianual PNSPP. La misma, fue modificada en julio del 2021.</p> <p>Evidencia: Misión y Visión formulada, listado de participantes de los grupos para formular las propuestas, listado del comité de gestión creado para la formulación, propuestas de los diferentes grupos.</p> <p>El Departamento Aeroportuario luego de varias mesas de trabajo definió sus valores institucionales, alineados con la Misión y Visión institucional y en consonancia con los principios constitucionales.</p> <p>Evidencia: Valores definidos y aprobados.</p> <p>La elaboración de la misión, visión y valores fue alineadas a nuestro eje en la Estrategia Nacional de Desarrollo, así mismo, compaginada con los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por</p>	<p>ODS a los que nos comprometemos y en concatenación con el PNPSP.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional.</p> <p>La misión y la visión se han comunicado al personal y a los grupos de interés. Se han realizado talleres de socialización, están publicadas en nuestra página web, intranet, murales; en adición a esto se envían de forma periódica al personal a través del correo electrónico.</p> <p>Evidencia: página web, fotografía a los murales, identificación de los servidores del DA. Lista de asistencia del taller de socialización.</p> <p>Se ha revisado la Misión y Visión Institucional, siendo modificada el pasado 20/07/2021, hemos realizado el análisis FODA y PESTLE, además de aplicar Encuestas de Satisfacción a los Grupos de Interés. Para el 2021, la revisión al Marco Estratégico se realizó en 01/07/2021, y para el mismo año, se aplicó el levantamiento de información con los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Resolución aprobatoria modificación al Marco estratégico, No.003-2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>Poseemos un Comité de Ética Institucional, hemos realizado talleres de sensibilización en la Ética y Transparencia, para el fortalecimiento de la cultura ética en la Institución. Los miembros del comité de ética han realizado diplomados de Liderazgo Ético en la Vida Pública, así como los demás funcionarios de la institución. Por vía web se están realizando sensibilizaciones al personal, tenemos establecidos los canales para recibir denuncias de carácter ético.</p>	
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Evidencia: Lista de asistencia a talleres, convocatoria.</p> <p>La Institución promueve la confianza y el respeto mutuo mediante las reuniones de seguimiento entre directores y sus supervisados, así también entre la alta Gerencia.</p> <p>Evidencia: Minutas de reuniones, conferencias realizadas por el Comité de Ética Pública, Diplomado de Liderazgo Ético en la Función Pública, realizado por 34 servidores públicos.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Contamos con una Estructura definida, de la cual se desprende nuestro manual de funciones y cargos. Diseñamos nuestro Mapa de Procesos. En el 2021 se abrió un proceso de revisión a la estructura en acompañamiento del MAP.</p> <p>Evidencia: Estructura Organizativa, resolución 04-2019 y Mapa de procesos aprobado por el MAP.</p> <p>La Institución cuenta con los indicadores de resultados por cada área, donde se equilibran las necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencia: POA de cada área.</p> <p>A través del procedimiento de mejora a procesos, se hacen cambios en el sistema de gestión tomando en cuenta las necesidades. De cara a los grupos de interés, fue automatizado uno de los servicios de la institución: Uso de Salones protocolares. Adicionalmente se creó la política de género y su comité. A través del buzón de quejas y sugerencias, se toman en cuenta las necesidades de nuestros usuarios.</p> <p>Evidencia: mejoras a proceso, actualización del servicio y política de género, cartas de los usuarios de los servicios.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se ha implementado en la Institución el Sistema de las Normas Básicas de Control Interno, <i>obteniendo una calificación en el 2020 de un 98.5%</i>. Adicionalmente, hemos implementado la metodología para la valoración y la administración del riesgo (VAR)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios</p>	<p>y realizamos reuniones trimestrales de seguimiento al POA. Evidencia: Matriz de Riesgo y correos de seguimiento al POA, Informes POA, Manual de Metodología VAR, e informe cuatrimestral NOBACI.</p> <p>Contamos con un Sistema de Gestión de Calidad y hemos elaborado durante cuatro años consecutivos nuestro autodiagnóstico CAF y nuestro primer plan de mejora 2018-2019. Hemos hecho 3 planes de mejora CAF. Evidencia: Guía y plan CAF, registro documental.</p> <p>Contamos con una política de Comunicación Interna y Externa, la cual ha sido difundida y socializada con todos los servidores de la institución. Evidencia: Política de Comunicación Interna y Externa.</p> <p>Cada área de trabajo cuenta con los recursos necesarios y la asesoría adecuada por parte del analista de Planes, Programas y proyectos para realizar trabajos y proyectos en equipo. Tenemos el procedimiento documentado, para la gestión de formulación de proyectos. Evidencia: P.DPYD.GPPP.04 Gestión de formulación de proyectos, P. DTIC.ADMSERV.05 Formulación y Gestión de Proyectos TIC.</p> <p>Contamos con una política de Comunicación Interna y Externa, la cual ha sido difundida y socializada con todos los servidores de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	institución. Adicionalmente, tenemos medios óptimos para mantener el correcto intercambio de informaciones a través de las redes sociales, INTRANET y murales. Evidencia: Política de Comunicación Interna y Externa.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Los líderes/ directivos demuestra su compromiso hacia la mejora continua y para esto se han creado programas de capacitación y talleres a los empleados buscando la innovación y la mejora de la institución. Hemos elaborado el procedimiento de Mejora a Procesos.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de mejora continua, plan de capacitación.</p> <p>Los cambios en los procesos son comunicados a los dueños de procesos conformen se realizan, eso es un lineamiento de control documental.</p> <p>Evidencia: Difusiones de mejoras a procesos.</p>	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los</p>	<p>La MAE predica con el ejemplo, implementando una línea clara sobre la gestión</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>con transparencia, apegado al cumplimiento de los valores institucionales. Adicionalmente, se han realizado charlas para los servidores sobre Ética y Transparencia; las cuales son de iniciativa y compromiso de los líderes de la institución. Evidencia: Lista de asistencia a charlas, memos por parte de la MAE invitando a dichas charlas, Memos instructivos de soporte a los procesos.</p> <p>Dentro de las obligaciones básicas del DA, está el respaldar la creación de un ambiente de trabajo que incluya el respeto y la dignidad de las personas, la no discriminación, el manejo equitativo de los asuntos del personal, la comunicación permanente y el estímulo para tratar situaciones ambiguas sobre el comportamiento del personal y sus autoridades.</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Evidencia: Código de Ética. Pág.20</p> <p>Se generan periódicamente informaciones sobre asuntos de interés institucional o nacional, en nuestras redes se publican todos los asuntos relacionados con la organización. En la INTRANET institucional, se realizan difusiones de aquellos tópicos internos que generan impacto a los procesos.</p> <p>Evidencia: Publicaciones en las redes de la institución, INTRANET Institucional y en los murales. Se realizan charlas sobre temas aeroportuarios y de aviación, charlas de inducción impartidas por la Dirección Técnica.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Nuestro Director Ejecutivo realiza reuniones estratégicas con los encargados departamentales, revisando la ejecución de los planes y proyectos institucionales, con miras a dar apoyo y proveer los recursos necesarios para la consecución del logro de los objetivos. A su vez, los Encargados departamentales se reúnen con su equipo, dándole seguimiento a los procesos y metas. Existe un procedimiento de Mejora a Procesos.</p> <p>Evidencia: Listado de asistencia y actas de reuniones, procedimiento de Mejora a Procesos.</p> <p>Se hacen programas de trabajo en el cual los empleados son involucrados y se delega al personal las responsabilidades en proyectos de gran impacto institucional, las mismas se plasman en los acuerdos de desempeño de cada servidor público. Se fomenta la continuidad de los procesos a través del Procedimiento de Suplencia.</p> <p>Evidencia: procedimiento de suplencia, acuerdos de desempeño.</p> <p>Se promueve una cultura de aprendizaje; ya que se motiva al empleado a tomar cursos, capacitaciones o talleres.</p> <p>Evidencia: Convocatorias a diplomados, cursos y talleres. Listado de los cursos, detección de necesidades, plan anual de capacitación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	En el 2019, fue reconocido el esfuerzo de los servidores públicos del DA. Evidencia: PO.DRHH.COMP.06 Política y Procedimiento de Premio al Mérito Laboral y fotografías del evento 2019 al momento de entregar el premio a los galardonados.	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Para conocer y analizar las necesidades de los grupos de interés, realizamos una encuesta en el 2019 que dan la oportunidad a los grupos de interés de expresarse. Adicionalmente, se han mantenido las relaciones con los órganos rectores de los procesos misionales, actualizando sus necesidades.</p> <p>Evidencia: informe de las encuestas a los grupos de interés (año 2019).</p> <p>A través de la Comisión Aeroportuaria se gestionan las políticas públicas relacionadas con la institución. Dichas políticas están detalladas en el Sistema de Gestión y Monitoreo de la Planificación Nacional (ruta).</p> <p>Evidencia: Matriz de medidas políticas.</p>	<p>No hemos realizado un análisis detallado de las necesidades de los grupos de interés.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales,</p>	<p>Las políticas públicas se han identificado en el Sistema de Gestión y Monitoreo de la Planificación Nacional (ruta). Evidencia: Matriz de medidas políticas.</p> <p>Tenemos definidos los objetivos, metas, productos y servicios en nuestro Plan Estratégico, el cual fue elaborado con el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEpyd). Evidencia: PEI.</p> <p>Mantenemos alianza con todas las instituciones del sector aeroportuario, así como con el Ministerio de Administración pública (MAP), la MEPYD entre otras. Al mismo tiempo, en el marco de fortalecer las relaciones interinstitucionales firmamos un acuerdo con la Dirección General de Aduanas, con el objetivo de apoyar el desarrollo de las infraestructuras aeroportuarias y un programa de profesionalización de sus funcionarios. El Departamento Aeroportuario (DA), está trabajando en el Proyecto de Desarrollo Turístico de Pedernales, impulsado por el Ministerio de turismo, uno de los ejes a intervenir en dicha iniciativa es lo relativo a la seguridad fronteriza; en este sentido el DA ha sido designado como miembro de la Mesa de Seguridad de este Programa. Evidencia: Lista de participantes y acuerdos interinstitucionales.</p> <p>La MAE participa en actividades de diferentes grupos de presión e instituciones del estado y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>ha recibido varios reconocimientos, ya sea a través de las agencias estatales y los enlaces institucionales.</p> <p>Evidencia: convocatorias, listas de asistencia.</p> <p>El Departamento Aeroportuario se mantiene en constante actualización de su imagen corporativa manteniendo una presencia activa en los medios de comunicación. En tal sentido, se realizó</p> <p>Evidencia: Pagina WEB, redes sociales.</p>	<p>No contamos con una estrategia de marketing para la promoción de los servicios y productos.</p>

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>El Departamento Aeroportuario, en el levantamiento de su planeación estratégica institucional, ha elaborado análisis PESTLE a los fines de levantar los actores Políticos, Económicos, Socioculturales y Tecnológicos) al que se le han añadido los factores Legales y Ecológicos (Medioambientales).</p> <p>Evidencia: Análisis PESTLE.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Tenemos identificados los grupos de interés y las instituciones con las cuales nos relacionamos en el ámbito aeroportuario. Evidencia: Están definido en nuestro Plan Estratégico.</p> <p>Se hace un análisis situacional para la planeación estratégica institucional, en la cual se revisan y actualizan las estrategias a los fines de definir nuestros ejes estratégicos. Evidencia: Plan Estratégico Institucional.</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se llevan a cabo análisis FODA y estamos en proceso de la elaboración de nuestro cuarto autodiagnóstico CAF 2021-2022. Al mismo tiempo están identificados los riesgos que pueden afectar la institución y contamos con un Manual para la valoración y administración del riesgo. Evidencia: FODA, guía CAF, Metodología y Matrices VAR.</p>	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Nuestros objetivos estratégicos están definidos claramente en nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI) y en los POAs de cada área. Evidencia: PEI, POA's 2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Para la formulación de nuestro Plan Estratégico, Visión, Misión y Valores involucramos todas las áreas de la institución con el acompañamiento de la MEPYD. Evidencia: actas de reuniones, lista de participante y talleres.</p> <p>Actualmente, el Departamento Aeroportuario ha integrado su política de Género y ha conformado su comité de género. Así mismo, fue creado el proceso de AYUDAS DE SOCIALES M.SOC.01 el cual define los criterios sobre los programas de ayuda social. En cuanto a gestión ambiental, poseemos nuestra política ambiental, PO.AMB.01. Evidencia: Política de Igualdad de Género, Comité de Género, Política Ambiental PO.AMB.01, Manual de Ayudas Sociales M.SOC.01</p> <p>Las estrategias están definidas en el Plan Estratégico institucional y plasmadas en el Plan Operativo Anual y este es el documento base para hacer el presupuesto anual, asegurando la disponibilidad de recursos. Evidencia: PEI, Presupuesto, Plan Anual de Compras y Contrataciones.</p>	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Implementamos las estrategias, las prioridades están definidas, a corto, mediano y largo plazo, contamos con proyectos y una estructura organizativa adecuada y aprobada por el MAP. Evidencia: Estructura Organizacional, Plan Estratégico Institucional, POA.</p> <p>La Institución cuenta con sus planes Operativos Anuales, los cuales contempla los objetivos estratégicos y operativos con sus respectivos indicadores y tareas puntuales. Evidencia: POA 2021.</p> <p>Se difunden los planes, programas y proyectos en todos los departamentos de la institución y en nuestra página WEB. De igual modo, se hace un monitoreo semestral a los mismos, el cual es difundido y socializado a través del portal de transparencia. Evidencia: Ver POA en página web, portal transparencia.</p> <p>La institución cuenta con los informes de monitoreo de gestión que se hacen periódicamente para verificar el nivel de implementación y avance para las estrategias. A través de una carpeta compartida, el Analista de Planes, Programas y Proyectos realiza un monitoreo mensual, a partir de estos resultados se elaboraban los informes trimestrales/semestrales. Evidencia: Informes de seguimiento POA.</p>	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. 2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc. 3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes. 4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes 	<p>Las necesidades de cambio son recogidas a través de las mejoras a procesos, Buzones de Quejas y Sugerencia y cuando se revisan las herramientas tecnológicas.</p> <p>Evidencia: Mejoras implementadas,</p> <p>Construimos y desarrollamos la innovación haciendo participe a los empleados de la institución en charlas, cursos, talleres y talleres en diferentes tópicos y con el acompañamiento de otras instituciones.</p> <p>Evidencia: Listas de asistencias.</p> <p>Hacemos difusión de los cambios e innovaciones que impactan a nuestros servicios. Los resultados de la organización, son difundidos a través de los medios de comunicación a los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: publicación de la digitalización del servicio de Uso de Salones Protocolares en la Página Web y Redes sociales. Publicaciones.</p> <p>Habilitamos la inclusión de ideas y aportes a través del procedimiento de mejora a procesos. Así mismo, levantamos aquellas sugerencias de cambios e innovaciones a través de los Buzones de Quejas y Sugerencias a los usuarios de nuestros servicios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Evidencia: Procedimiento de Mejora a Procesos.</p> <p>La institución cuenta con su Presupuesto Anual y se revisa su ejecución trimestralmente.</p> <p>Evidencia: Presupuesto aprobado, Informes de Ejecución Presupuestaria.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales,</p>	<p>Con una periodicidad anual se elabora la planificación de RRHH, donde se evalúan las necesidades actuales (situación actual) y futuras de la organización, las mismas se recogen desde los POA's de cada área.</p> <p>Evidencia: Planificación Anual de RRHH aprobada por la MAE.</p> <p>Tenemos incluida la política de transparencia en nuestros procesos de reclutamiento, suplencia. Tenemos, además, una política para la compensación y beneficios.</p> <p>Evidencia: Proceso de reclutamiento, procedimiento de suplencia, Política de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>compensación y beneficios, Manual de Perfiles y competencias.</p> <p>Contamos con una política de igualdad de género. A través del procedimiento que gestiona los permisos y licencias, están plasmadas estas facilidades para los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Política de Igualdad de Género PO. CIG.01. Procedimientos de Recursos humanos.</p> <p>A través del cumplimiento del procedimiento de Reclutamiento y selección de personal, aseguramos la selección y asignación adecuada. En cuanto a su desarrollo, existe un programa de capacitación de personal, que busca reforzar y/o desarrollar al personal. Hemos elaborado el procedimiento de carga laboral, a través del cual buscamos establecer los mecanismos necesarios, para distribuir las tareas correctamente.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de reclutamiento y selección, plan de capacitación.</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>El personal de carrera administrativa del DA es seleccionado de acuerdo a lo establecido en la Ley de Función Pública, a través de concursos, dando la oportunidad de participación a todos. Está documentado el procedimiento de selección de personal.</p> <p>Evidencia: Actas de concursos, procedimiento de selección de personal aprobado.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Anualmente, se levantan los acuerdos de desempeño conforme a los lineamientos del proceso en donde se plasman los objetivos y metas a alcanzar para cada uno de los colaboradores. Evidencia: Acuerdos de Desempeño 2021.</p> <p>Se ha diseñado una Política de Igualdad de Género y fue creado Comité de Transversalización del Enfoque de Igualdad de Género. En julio 2021, fue realizado el primer estudio correspondiente al enfoque de género en la institución. Evidencia: Política de Igualdad de género. PO.CIG.0, Informe Semestral del Departamento Aeroportuario del DA.</p>	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>		

Dentro de los beneficios de los servidores públicos del DA, está la capacitación continua, de acuerdo a los resultados y necesidades detectadas en su acuerdo de desempeño se elabora el Plan Anual de Capacitación.

Evidencia: Plan Anual de Capacitación.

<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Mediante el Proceso de Reclutamiento y selección se trae el personal idóneo para desarrollar nuestra misión, visión y los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia: Proceso de Reclutamiento y Selección.</p> <p>Gran parte del personal durante el año 2020 y el 2021 ha tomado las capacitaciones de forma online. Por ejemplo, a través de la plataforma de capacitaciones del INAP.</p> <p>Evidencia: convocatorias por parte de RRHH y listado de asistencia.</p> <p>Mediante el plan de capacitación, son levantadas las necesidades individuales de desarrollo profesional. Anualmente, este plan se hace con el levantamiento de necesidades individuales.</p>	
---	--	--

<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Evidencia: Plan Anual de Capacitación, necesidades de capacitación individual 2020.</p> <p>Se han realizado movimientos internos. Está establecido el procedimiento reasignación y reclasificación de personal P.DRRHH.ORG.02</p> <p>Evidencia: Ver movimientos y P.DRRHH.ORG.02.</p>	<p>No se ha desarrollado un plan de montaría.</p>
<p>7) Desarrolla y promueve 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>8) Planifica 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>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los</p>	<p>Gran parte del personal durante el año 2020 y del 2021 ha tomado las capacitaciones de forma online. Se promueve el uso del aprendizaje electrónico a través de la capacitación por plataformas digitales.</p> <p>Evidencia: convocatorias por parte de RRHH y listado de asistencia.</p> <p>Dentro del plan de capacitación se contemplan capacitaciones en gestión de riesgo, los miembros del comité de ética han tomado capacitaciones sobre conflictos de interés y dentro de nuestro código de ética se explica el significado de conflicto de interés y se plasman ejemplo de los mismos. Durante el año 2019 5 miembros del comité de ética y parte del personal de la delegación de Santiago participaron en el diplomado Ética en la vida pública, impartido por la PCMM.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación, código de ética, pág. 39, certificados</p> <p>A través de la evaluación Efecto-Impacto de las actividades formativas se evalúa el impacto de los programas de formación.</p>	

compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Evidencia: Formularios Efecto Impacto de Evaluación.
---	---

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Se realizan reuniones trimestrales por áreas de trabajo en donde se promueve el aporte de ideas y sugerencias en los equipos de trabajo.</p> <p>Evidencia: Minutas de reunión.</p> <p>Está documentado el procedimiento de mejora a procesos, donde se da la oportunidad al personal de sugerir mejoras.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de Mejora a Procesos.</p> <p>Tenemos un plan estratégico y planes operativos por áreas que se levantan con los colaboradores, además se diseñan los procesos y se mejoran continuamente con la participación de los empleados y dueños de los procesos. Se establecieron mecanismos para la mejora continua de los procesos y procedimientos, donde todos los colaboradores tienen la libertad de sugerir mejoras a procesos. Contamos con la asociación de servidores públicos.</p> <p>Evidencia: Minuta de reuniones, POA's, procedimiento de mejora a procesos, formulario de mejora a procesos.</p>	<p>No contamos con política de puertas abiertas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se realizan los acuerdos de desempeño, donde se especifican los objetivos y la medición de su consecución y se validan entre el supervisor y los supervisados.</p> <p>Evidencia: acuerdos de desempeño 2021 firmados por ambas partes.</p> <p>En el año 2021 se realizó la encuesta de clima laboral con el acompañamiento del MAP. En tal sentido fue publicado el informe de la misma y fue elaborado el plan de mejora 2021-2022.</p> <p>Evidencia: Convocatoria a encuesta, Informe de Resultados y Plan de Mejora.</p> <p>Contamos con una política de Seguridad y Salud en el Trabajo, PO.DRRHH.04, la cual tiene el objetivo de ccumplir con la normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo, aplicables a nuestras actividades.</p> <p>Evidencia: PO.DRRHH..04 Política de Seguridad y Salud en el trabajo.</p> <p>Fuera de los permisos establecidos en la Ley de función Pública, el DA facilita a los servidores flexibilidad de horario de acuerdo a las necesidades del servidor. Asimismo, durante el año 2020 y 2021 se implementó la rotación por área, de acuerdo a la incidencia del COVID19.</p> <p>Evidencia: Expediente de personal del departamento de comunicaciones. 2020-2021. Agenda de rotación por área.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se prestan ayudas a los empleados de acuerdo a su condición, a través de la Asociación de Servidores Públicos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Evidencia: Memo con solicitud de ayuda.</p> <p>Los servidores del DA, cuentan con la facilidad del 70% de subsidio del seguro complementario de salud, se realizan jornadas de salud.</p> <p>Evidencia: Memos sobre el periodo de jornada, descuentos de seguro.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Tenemos como institución identificados los socios del sector público y acuerdos interinstitucionales con instituciones. También, suscribimos en el 2021 un acuerdo con la Universidad Aeronáutica de Querétaro-México y un Acuerdo entre El Cuerpo Consular Acreditado en la República Dominicana y El Departamento Aeroportuario. Contamos con un listado de proveedores de la institución.</p> <p>En el marco de fortalecer las relaciones interinstitucionales firmamos un acuerdo con la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Dirección General de Aduanas, con el objetivo de apoyar el desarrollo de las infraestructuras aeroportuarias y un programa de profesionalización de sus funcionarios.</p> <p>Contamos con contratos de concesión con operadores privados. Existe un procedimiento de gestión de acuerdos y convenios, el cual establece los criterios de cooperación técnica y económica.</p> <p>Evidencia: acuerdos, listado de proveedores.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Hemos suscrito en el 2021 un acuerdo con la Universidad Aeronáutica de Querétaro-México y un Acuerdo entre El Cuerpo Consular Acreditado en la República Dominicana y El Departamento Aeroportuario.</p> <p>Firmamos un acuerdo con la Dirección General de Aduanas, con el objetivo de apoyar el desarrollo de las infraestructuras aeroportuarias y un programa de profesionalización de sus funcionarios.</p> <p>Contamos con una política de medio ambiente y dentro de la misma nuestros suplidores deben cumplir los criterios establecidos en la política de compras verdes.</p> <p>Evidencia: Política de medio ambiente. Acuerdos.</p> <p>Los acuerdos que se firman con otras instituciones del sector establecen las responsabilidades en cuanto la unidad organizativa que realizará el monitoreo y evaluación del mismo, por ambas partes que firman el acuerdo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Evidencia: Los acuerdos disponen de medidas de control, además de que el Procedimiento de Gestión de Acuerdos y Convenios, establece los controles de seguimiento mediante el Enlace de Relaciones Interinstitucionales.</p> <p>Las instituciones con las cuales el DA pudiese establecer alianzas y acuerdos están identificados en el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencia: PEI, POA y Planeación de estos Acuerdos.</p> <p>Los procesos de contratación pública acorde a la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones se realizan conforme a los criterios que establecen sus procedimientos, cumpliendo con los criterios de participación igualitaria y dando oportunidad a pequeñas y medianas empresas.</p> <p>Evidencia: Compras regionales y participación de Proveedores con discapacidad.</p>	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>En la Página Web Institucional están plasmados los servicios que lleva a cabo el DA, con su estructura organizativa y las funciones de cada área de la institución, a la vez se ha establecido como norma la edición del informe de Gestión Anual. A través del portal de transparencia, se publica todo lo referente a las estadísticas y ejecuciones de la institución. De igual modo, en la sección de datos abiertos se publican las estadísticas institucionales de manera trimestral. Además, tenemos una política de comunicación interna y externa donde fomentamos la información proactiva.</p> <p>Evidencia: Página web, notas de prensa, informes, redes sociales, portal de transparencia.</p> <p>Realizamos encuestas de satisfacción de servicios a nuestros usuarios. Tenemos buzones de quejas y sugerencias en la sede central y las delegaciones AILA y el helipuerto a través de los cuales captamos las sugerencias que pueden implementarse en nuestros procesos.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción al Ciudadano y Buzones de Quejas y Sugerencias, Portal Institucional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>En nuestra institución tenemos los canales de comunicación establecidos para que los clientes puedan externar sus sugerencias y reclamos a través de buzones de sugerencias y encuestas de Satisfacción. Para ello fue elaborado el procedimiento de Gestión de Satisfacción al usuario.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción al Ciudadano y Buzones de Quejas y Sugerencias, Portal Institucional y encuestas a los grupos de interés.</p> <p>A través de nuestra Carta Compromiso, explicamos a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores y atributos de calidad. Actualmente nos encontramos en el proceso de elaboración de nuestra segunda versión en conjunto con el MAP.</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano del DA carta de solicitud de actualización Carta compromiso</p>	<p>Carta Compromiso al Ciudadano en proceso de actualización.</p>

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>A través de la revisión de la parte financiera con la planeación estratégica en los Planes Programas y proyectos se le da seguimiento a la ejecución presupuestaria a través del Informe de Presupuesto de Planes, Programas y Proyectos que se realiza de manera trimestral. El departamento financiero de la institución se maneja de una forma eficaz y eficiente; ya que los controles internos de esta área se llevan a cabo desde principio a fin, de acuerdo con los objetivos estratégicos de la institución, cumpliendo con las entregas de informes financieros mensuales a tiempo. Esta información es entregada al departamento de Libre Acceso a la Información, para que esta oficina publique en la página web a tiempo (estados, ejecuciones presupuestarias, conciliaciones).</p> <p>Evidencia: Política de Formulación de Presupuesto. Cada presupuesto es alineado al Plan Operativo de la Unidad, Informe de Presupuesto de Planes, Programas y Proyectos.</p> <p>Se realizó una Matriz de Riesgo, en cumplimiento a la Metodología de Valoración y Administración de Riesgo y se realizan los Análisis de Factibilidad de todos los Proyectos a implementarse en la Institución.</p> <p>Evidencia: Matriz VAR de dpto. financiero y Análisis de Factibilidad de Proyectos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce 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>La institución dispone de Controles Internos y una unidad de Revisión y análisis que vela por el fiel cumplimiento de los mismos, en los aspectos financieros y de control presupuestario anual. A nivel de transparencia presupuestaria las ejecuciones de ingresos y gastos mensuales son cargadas a la página del DA, abierto a todo público tanto interno como externo.</p> <p>Evidencia: Publicación de la Ejecución Presupuestaria de manera mensual. Se hacen análisis e informes de Ejecución del Gasto por periodo.</p> <p>Evidencia: Revisiones de Gastos.</p> <p>Contamos con un control presupuestario, el cual se puso en marcha a partir del segundo semestre del año 2016. A su vez contamos con un presupuesto por proyecto que en nuestro caso como institución del estado lo llamaríamos por programa, que es el clasificador por gasto o ingresos según la DIGEPRES.</p> <p>Evidencia: Ruta para entrar en el Presupuesto Plurianual.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>De acuerdo al manual de Política y Procedimiento de control interno del área de finanzas y a su vez el director financiero y encargados, delegan responsabilidades a cada empleado de esta área, y cada encargado se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	responsabiliza de que el subalterno cumpla con el trabajo que se le ha asignado. Evidencia: POA Departamento Financiero.	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización. 2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente. 3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales. 	<p>Disponemos de Planes de Contingencia para el almacenamiento y gestión de la información. Parte del proceso conlleva también almacenar las informaciones de manera física en los archivos de cada área. Evidencia: Plan de Contingencia.</p> <p>Las informaciones disponibles en nuestra página Web cumplen con los requerimientos de calidad y pasan por el control del Departamento de Comunicaciones y OAI. Evidencia: Contamos con un Procedimiento de Comunicación Externa, el cual establece los controles sobre el uso y el manejo de las informaciones de carácter externo.</p> <p>A través de nuestra gestión documental, aprovechamos la digitalización de la documentación, a los fines de que los documentos que forman parte del Sistema de Gestión estén a la mano de todos los colaboradores. Así mismo, hacemos énfasis en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>el desarrollo de las habilidades digitales de los colaboradores a través de la capacitación. Evidencia: Gestión Documental del DA.</p> <p>Hemos establecido Redes con otras instituciones a los fines de captar colaboración relevante para la institución. Hemos aplicado cursos de Primeros Auxilios impartido por la Defensa Civil, entre otros que se han impartido de manera virtual. Evidencia: Curso de Primeros Auxilios, convocatorias y asistencias.</p> <p>Mantenemos actualizados nuestros documentos, manuales, políticas y procedimientos, los mismos están alineados con nuestro plan estratégico y hemos implementado un manual de Gestión Documental. Así mismo, realizamos una Encuesta de Satisfacción de los Usuarios Sobre Comunicaciones Interna Y Externa, para medir y monitorear la opinión y satisfacción que tienen los servidores con respecto a las informaciones difundidas a través de los diferentes medios de comunicación interna y externa. Evidencia: Informes de Gestión Documental, Informe Encuesta de Satisfacción a los Usuarios sobre Comunicación Interna y Externa 2020.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Tenemos desarrollada nuestra INTRANET institucional en donde se publican diversos documentos de uso general, formularios e información. Se publican las comunicaciones a través de canales establecidos como Memos Internos, Página Web, Mural Institucional e Intranet y vía email. Disponemos de una Política de Comunicación Interna y Externa.</p> <p>Evidencia: Intranet, Memos, murales.</p> <p>Se garantiza el acceso a la información al Ciudadano, a través de la OAI, página web, carta compromiso, redes sociales etc. A través de nuestro portal, se publican los datos abiertos con las estadísticas aeroportuarias.</p> <p>Evidencia: informaciones publicadas en los medios establecidos.</p>	<p>No contamos con las herramientas de traspaso de conocimiento en el momento de la entrega del cargo como continuidad en la gestión.</p>

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>En nuestro PEI tenemos un punto orientado al desarrollo de las tecnologías. Así mismo, las actividades que se planearan están en nuestro Plan Operativo Anual</p> <p>Evidencia: PEI, eje: Fortalecimiento institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Se incluye un análisis sobre los proyectos tecnológicos a implementarse. El uso del Outlook institucional disminuye el costo en impresión de oficios internos. Se documentó la P.DTIC.ADMSERV.05 FORMULACION Y GESTION DE PROYECTOS TICP. Evidencia: P. DTIC.ADMSERV.05 formulación y Gestión de proyectos TIC.</p>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Hemos aplicado el uso de un BOT, sistema de registro de soportes a usuarios, convirtiéndose en una mesa de ayuda automatizada. El departamento aeroportuario expide la temática de datos abiertos al ciudadano mediante el sistema (Portal URL: http://datos.gob.do/organization/departamento-aeroportuario regido por la certificación Nortic A3, este sistema implementa que los datos deben estar en formato limpio sin ningún tipo de atributo o carácter especial, se encuentra en los formatos para Numero SCV XLSX y ODS, contando con una licencia Open Data Commons Open Database License (ODbL)).</p> <p>Evidencia: Mesa de Ayuda Portal Institucional.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización</p>	<p>La institución actualmente posee un servidor virtual para la implementación de sistemas y automatización de servicios. Evidencia: Servidor Azure.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Hemos desarrollado un intranet institucional, lo cual mejora y facilita la comunicación interna a través del uso de los medios digitales, de igual forma fomenta la concientización y el buen uso de las plataformas digitales. Y, gestionando solicitudes generales, como las de soporte, entre otras.</p> <p>A través de las TIC se ha simplificado y puesto en línea nuestro servicio (Uso de salones protocolares).</p> <p>Evidencia: Intranet Institucional, servicio en línea.</p> <p>Hemos implementado la Nortic A2, A3 y E1 cumpliendo así con el nivel de seguridad y efectividad que requieren estas plataformas.</p> <p>Evidencia: Políticas y Procedimientos TIC.</p> <p>En nuestro portal institucional, tenemos un plugin de accesibilidad para ayudar a aquellos usuarios con discapacidad.</p> <p>Evidencia: Portal Institucional, INTRANET.</p>	<p>No hemos establecido políticas para manejo de consumibles y adecuación de productos y materiales reciclables.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>El edificio sede del Departamento Aeroportuario, fue construido con materiales de gran resistencia, alto tráfico y cuenta con equipamiento de elevado rendimiento, lo cual permite un fácil mantenimiento preventivo. Este se lleva a cabo a través de un plan preestablecido que permite ahorro de recursos. El mantenimiento de equipos críticos se lleva a cabo a través de empresas especializadas contratadas para tales fines.</p> <p>Evidencia: Plan de mantenimiento, contratos de mantenimientos.</p> <p>La distribución interior de las oficinas se trabajó de manera modular, lo cual permite flexibilidad de la misma. En el 2021, fue realizada una adecuación en el segundo nivel para ampliar dos oficinas.</p> <p>Evidencias: Fotos de las instalaciones.</p> <p>El Departamento Aeroportuario difunde a través de los diversos medios de comunicación la ubicación de todas sus instalaciones.</p>	<p>No se aplica la política de ciclo de vida. No contamos con la contratación de un servicio de reciclaje de materiales usados y desechos tóxicos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano, Portal Instruccional, Redes Sociales	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Contamos con un sistema energético de bajo consumo (LED), así como los equipos de emergencia en casos de falla. El departamento Administrativo gestiona el Transporte de los Servidores Públicos para fines institucionales. Las delegaciones aeroportuarias tienen la facilidad de pago de compensación por transporte.</p> <p>Evidencia: Reglamento de Uso y Control Vehicular y Procedimientos de Asignación y Uso Vehicular. Procedimiento de Pago de Compensación por Alimentación y Transporte.</p> <p>El Departamento Aeroportuario cuenta con la facilidad de acceso a transporte público y con facilidades de aparcamiento tanto público como privado el cual cubre con las necesidades y expectativas de los empleados y ciudadanos/clientes. Adicionalmente, poseemos facilidades para el acceso de personas con discapacidad.</p> <p>Evidencia: Fotos de rampas de acceso y parqueos.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Se ha elaborado el Mapa de procesos, en donde tenemos documentado todos nuestros procesos claves. Evidencia: Mapa de proceso, manual de procedimientos de las diferentes unidades.</p> <p>Hemos implementado un sistema de gestión de calidad apoyado en la gestión por procesos. A través de la INTRANET institucional apoyamos nuestra gestión documental, digitalizando herramientas claves de procesos. Evidencia: INTRANET Institucional.</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>A través de la matriz de riesgo, se han identificado todos los riesgos de las diferentes unidades organizativas que impactan a los procesos de la institución. Estos riesgos, también son proyectados en nuestros planes operativos. Así mismo, se hace una revisión anual de los procesos, a los fines de identificar mejoras. Se realizan auditorías de calidad, las cuales miden y evalúan los procesos. Evidencia: Matriz de riesgo 2021, Poas 2021.</p> <p>Existe el manual de cargos explicando las funciones por departamentos y direcciones del personal del DA. En cada procedimiento se coloca el dueño del proceso y los puntos de control.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los</p>	<p>Evidencia: Manual de cargos y Funciones, manual de procedimiento de las diferentes unidades.</p> <p>A través del departamento de Planificación y desarrollo, se simplifican los procesos a intervalos regulares. Al mismo tiempo en conjunto con el MAP se han simplificado los procesos de Gestión de salones protocolares y uso de las facilidades de helipuertos y aeródromos. Para los cambios en los requisitos legales contamos con un procedimiento para actualizar las normativas legales o proponer cambios siempre que sea necesario.</p> <p>Evidencia: procedimiento de mejora a proceso, procedimiento de Gestión de normativas legales aplicables.</p> <p>A través de la digitalización de uno de nuestros servicios: uso de Salones Protocolares, nos unimos a la automatización, sirviendo de manera precisa a los usuarios del mismo. La Institución va haciendo cambios en sus procesos basado en la innovación, con miras a mejorar los servicios y recursos. Al mismo tiempo el DA, participó en el 40to periodo de sesiones de la Asamblea General de la Organización de Aviación Civil (OACI), en el 2020.</p> <p>Evidencia: procedimiento de mejora a procesos, decreto 206-19. Puesta en línea servicio Uso de Salones Protocolares.</p> <p>Tenemos diseñados indicadores de desempeño a cada proceso. Para los que</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>afectan directamente a nuestros servicios, contamos con indicadores a los mismos. Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano del DA. Indicadores de Procesos.</p> <p>La protección de datos es ejecutada a través de la política de hacer Backus sobre los diferentes sistemas y aplicativos de la institución. Evidencia: Backups realizados al 2021.</p>	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Realizamos encuestas de satisfacción a nuestros usuarios, donde damos la oportunidad de que expresen sus mejoras. A través de nuestros buzones de quejas adoptamos la gestión de reclamos o quejas. Evidencia: Encuestas de satisfacción al Ciudadano.</p> <p>Con la automatización del servicio Uso de Salones Protocolares, se digitalizó y minimizó la prestación del servicio de cara al ciudadano/cliente y a la demanda. Asimismo, fue optimizada la forma de solicitud y tiempo de respuesta. Evidencia: Puesta en línea Servicio de Uso de Salones Protocolares.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Tenemos a disposición de los ciudadanos nuestro folleto carta compromiso y brochures. Las encuestas de satisfacción están disponibles en diferentes idiomas. Nuestra página web está diseñada pensando en la accesibilidad. En el edificio sede contamos con un ascensor con sistema braille.</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso, brochures, página web, encuestas</p>	<p>No hemos aplicado la diversidad de género para satisfacer las necesidades / expectativas de los usuarios/clientes.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>En nuestra Carta Compromiso, está definida nuestra cadena de prestación de los servicios.</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso (relación de los servicios que se ofrecen).</p> <p>Con la automatización del servicio de Uso de Salones Protocolares, se ha desarrollado este proceso de manera transversal con la OPTIC y con el MIREX, según las fases del servicio en las que nos apoyan.</p> <p>Evidencia: Registros de Automatización del Servicio.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>De acuerdo a los diferentes proyectos, creamos grupos de trabajo. Evidencia: Ver acta de reunión, cambio de acceso al salón de embajadores.</p> <p>En nuestro plan estratégico, tenemos incentivos definidos, a través de varios programas y proyectos que se llevan a cabo de forma inter-organizacionales. A través de la mejora a procesos, se motiva a la creación y modificación de procesos transversales entre las áreas. Evidencia: PEI DA, Mejora a Procesos.</p> <p>Con la automatización del servicio de Uso de Salones Protocolares, se ha desarrollado este proceso de manera transversal con la OPTIC y con el MIREX, según las fases del servicio en las que nos apoyan. Evidencia: Servicio uso de Salones Protocolares.</p> <p>Existen acuerdos de asociación con otras instituciones del sector aeroportuario y privadas para el intercambio de información. Par el servicio de Uso de Salones Protocolares, hacemos coordinación con el MIREX y la OPTIC. Evidencia: Servicio uso de Salones Protocolares.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Diseñamos una encuesta que permite conocer la percepción de nuestros usuarios, referente a nuestra imagen corporativa. Teniendo como resultado en los siguientes porcentajes de Satisfacción al 2019: Amabilidad: 99% Claridad o fiabilidad: 98% Evidencia: Encuesta de imagen corporativa a los grupos de interés, encuesta de satisfacción al usuario.</p> <p>Con la encuesta nacional de calidad realizada en el 2020 Obtuvimos los resultados siguientes: <i>Atención Oportuna:</i> el 99% ve como positivo el tiempo de espera en la atención del servicio. En cuanto a cómo es valorado el tiempo en que normalmente toda la institución toma para dar respuesta al servicio un personalizadas: 99% lo valora como positivo. <i>Claridad de la Información:</i> Sobre si la información que se le proporciona fue clara y comprensible, un 99%.</p>	<p>No hemos aplicado estas mediciones para obtenerlas actualizadas (imagen global de la organización y su reputación pública), Esto por las incidencias del COVID. Ni tenemos incluida la forma de levantar datos acerca de la percepción de encuesta que mida estos aspectos el manejo de desecho de contaminantes.</p> <p>No tenemos mediciones de percepción sobre Trato equitativo.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p><i>Predisposición de los Empleados a Escuchar:</i> En cuanto a cómo se valora la disposición de la institución para ayudar al usuario en la obtención del servicio solicitado: 99%.</p> <p><i>Capacidad para facilitar soluciones:</i> En cuanto a cómo se valora la disposición de la institución para ayudar al usuario en la obtención del servicio solicitado: 99%.</p> <p>Con nuestra Encuesta de Satisfacción a los Usuarios, en amabilidad, tenemos: 97% Al segundo trimestre del 2021.</p> <p>Evidencia: Encuesta Nacional de Calidad 2020 y Encuesta de Satisfacción al Ciudadano 2021.</p> <p>Por medio de los buzones y las formas de comunicación y participación ciudadana, además de la OAI, damos la oportunidad de identificar oportunidades de mejora, las cuales se toman en consideración al momento de tomar decisiones. Para el año 2021, solo recibimos una sugerencia, la cual no aplicaba. Una de las sugerencias aplicadas fue la instalación de un VERIFON para el servicio de Uso de Facilidades en el Helipuerto.</p> <p>Evidencia: Matriz de Quejas y Sugerencias 2021.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Tenemos un Portal de Transparencia definido por la Ley y en cumplimiento de los estándares y reglamentos requeridos. Para el primer trimestre 2021, recibimos 11 solicitudes de información, Hacemos públicas todas las informaciones en cumplimiento con la ley 200-</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>04, de Libre Acceso a la Información. Obteniendo las siguientes calificaciones durante el primer trimestre del año 2021: Enero 100%, febrero 100%, marzo 100% . En cuanto a la <i>Claridad de la Información</i>: Sobre si la información que se le proporciona fue clara y comprensible, un 99%, de acuerdo a la Encuesta Nacional de Calidad. Al mismo tiempo damos la oportunidad de que los ciudadanos/clientes expresen su opinión en cuanto a nuestra transparencia, obteniendo como resultado que el 99% de encuestados percibe como excelente y bueno el acceso y la transparencia. Estos fueron para el 2019. Evidencia: Portal Institucional, Encuesta Nacional de Calidad e Informe Estadístico de la OAI.</p>	<p>Para el 2021, no se conoce la percepción de los grupos de interés respecto a integridad y confianza ya que la encuesta a grupos de interés no fue realizada.</p>

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Para el 2020, con nuestra encuesta nacional de calidad al ciudadano, obtuvimos un 9.52 en cuanto a confianza del personal. En cuanto a la de Satisfacción al ciudadano, un 99% en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>confianza, según los encuestados para el primer semestre del 2021.</p> <p>Evidencia: Informe Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Adam. Pública General. Tabulación encuesta de satisfacción al ciudadano.</p> <p>El Departamento Aeroportuario tiene una ubicación que permite el fácil acceso a los sistemas de transporte público, cuenta con 45 parqueos para los visitantes, acceso para discapacitados, 1 elevador con sistema braille, al mismo tiempo en nuestro portal institucional se anuncian las tarifas para operaciones en el Helipuerto de Santo Domingo.</p> <p>Tiempo de respuesta del servicio, es 24 horas después de la solicitud.</p>	<p>No contamos con mediciones relacionados a temas medio ambientales.</p>
	<p>De acuerdo a los resultados arrojados en la encuesta nacional de satisfacción nacional 2020 el servicio más utilizado es el uso del salón de protocolo gubernamental, para un 54%. En cuanto a la edad el 9.1% de nuestros clientes oscila en un rango de edad de 25 a 31 19.01% de nuestros clientes oscila en un rango de edad de 32 a 38, el 29.4% oscila en un rango de edad de 39 a 45, el 25.8% oscila en un rango de edad de 46 a 52, el 12.1% oscila en un rango de edad de 53 a 59 y el 4.59% de nuestros clientes oscila en un rango de edad de 18 a 24. Así mismo, según este</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Capacidad de la organización para la innovación. 6) Agilidad de la organización. 7) Digitalización en la organización.	informe, el 62% de nuestros usuarios/clientes es masculino mientras que el 38% es femenino. Evidencia: Encuesta Nacional de Calidad 2020..	No tenemos mediciones de percepción respecto a la percepción de la innovación. No tenemos mediciones respecto a la agilidad de la organización. No tenemos mediciones de percepción respecto a la percepción de la digitalización de la organización.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). 2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. 3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p style="background-color: red; color: black; padding: 2px;">Para el servicio de Solicitud uso Salones Gubernamentales se requiera una solicitud de 48 horas antes. A esta solicitud se le da una respuesta dentro de las 24 horas de solicitada, lo cual se ha cumplido en el 99% de los casos.</p> Evidencia: Uso de Salones Protocolares El tiempo de respuesta es de 15 días hábiles. Para el 2021 no hemos realizado acciones correctivas por quejas y/o sugerencias. Pero fue Evidencia: Matriz de Quejas y Sugerencias. Para el 2021 no hemos realizado acciones correctivas por quejas y/o sugerencias respecto a los compromisos/ estándares de calidad. Para el segundo trimestre del 2021, la Amabilidad es	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>del 99% y la Fiabilidad del 99%. La seguridad por su parte, del 99%.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.</p> <p>Para el segundo trimestre del 2021, la Amabilidad es del 99% y la Fiabilidad del 99%. La seguridad por su parte, del 99%.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.</p>	

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Tenemos 5 formas de comunicación y participación ciudadana: Presencial, central telefónica, correos electrónicos, sitio web, encuestas de satisfacción al cliente.</p> <p>Evidencia: Canales de Información.</p> <p>Los servicios que brinda el DA están detallados en la página web institucional y en nuestra Carta Compromiso. En el SISMAP a través del sub-indicador Transparencia en las informaciones de Servicios y Funcionarios, está disponible la información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios y funcionarios, obteniendo una calificación de un 100% al segundo trimestre del 2021.</p> <p>Evidencia: página web, carta compromiso, SISMAP.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Nuestros objetivos están alineados a nuestro Plan Estratégico, el mismo está publicado en nuestra página web. Así mismo, se publica la medición de los mismos a través de los informes de seguimiento al POA, de los cuales se publican 02, de manera semestral. Evidencia: página web, PEI.</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>A través de nuestro portal de Transparencia, en datos abiertos publicamos tres informes: Informe de Uso de Salones, Informe de Pasajeros e Informe de Operaciones de Aeronaves. Los mismos son publicados trimestralmente.</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Para el servicio de Solicitud uso Salones Gubernamentales se requiera una solicitud de 48 horas antes. A esta solicitud se le da una respuesta dentro de las 24 horas de solicitada, lo cual se ha cumplido en el 99% de los casos Evidencia: Matriz tiempo de respuesta a las solicitudes.</p>	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>El tiempo respuesta es dentro de las 24 horas de solicitado el servicio, lo cual se ha cumplido en el 99% de los casos. Evidencia: Matriz tiempo de respuesta a las solicitudes.</p>	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>El tiempo respuesta es dentro de las 24 horas de solicitado el servicio, lo cual se ha cumplido en el 99% de los casos. Evidencia: Matriz tiempo de respuesta a las solicitudes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>El Servicio de uso de los Salones Gubernamentales no tiene ningún costo. El servicio de aterrizaje en el Helipuerto Santo Domingo tiene un costo de US\$10 o su equivalente en pesos dominicanos, según la tasa del día para las aeronaves registradas en el (IDAC) y US\$20 a las aeronaves privadas.</p> <p>Tenemos una carta compromiso disponible a los usuarios. Nuestros servicios, están disponibles en nuestro portal Institucional.</p> <p>Evidencia: Portal Institucional del DA.</p>	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

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, (Número de quejas y sugerencias)</p>	<p>A través de las formas de participación A ciudadana, OAI y las encuestas, damos la oportunidad de ingerir en nuestros procesos.</p> <p>Evidencia: formas de participación, encuestas.</p> <p>Durante el primer semestre del 2021 se recibió una sugerencia, a través de los medios establecidos; la cual no aplicaba para implementarse, para este año no se recibieron quejas. Respecto al informe del 2019 sobre la Encuesta de Grupos de Interés, se levantó una mejora a través de las sugerencias de incluir un Verifon para el cobro del Servicio de Uso de Helipuertos y Aeródromos. En el 2020, no fueron recibidas sugerencias.</p> <p>ero-noviembre no hemos recibido sugerencias.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: Matriz de seguimiento de quejas y sugerencias	
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</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. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la</p>	<p>Hemos adquirido métodos nuevos para atender a los ciudadanos/clientes, ejemplo de estos:</p> <ul style="list-style-type: none"> I aplicación para registro de visitantes a la institución I Desarrollo de la nueva aplicación de Control Supervisión e Inspecciones de Protocolos Aeroportuarios (CSIP). I Software para la realización de encuestas. 4 Tablet para la realización de encuestas. I servicio en línea (Gestión de salones protocolares). <p>Evidencia: Software Survey Monkey, servicio en línea, (CSIP).</p> <p>Nuestro Director Ejecutivo junto al Director Técnico, llevan a cabo reuniones con el objetivo de escuchar y atender las necesidades de los grupos de interés. A través de las encuestas expresan sus necesidades. Durante el año 2021 no hemos recibido queja, recibiendo solo una sugerencia. Para el 2020 no se recibieron quejas</p>	<p>No contamos con este Indicador.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
información sobre sus necesidades y expectativas.	ni sugerencias por parte de los grupos de interés. Evidencia: Lista de asistencia y acta de reunión, formulario de quejas y sugerencias, matriz de seguimiento de quejas y sugerencias.	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Para el Primer semestre del 2021, recibimos 11 solicitudes de información a través de la OAI, las cuales fueron respondidas. Respecto a los buzones de quejas y sugerencias, para el primer semestre del 2021 solo recibimos 1 sugerencia. Evidencia: Estadísticas de la Gestión OAI, Matriz de Quejas y Sugerencias.</p> <p>En cuanto al indicador de Transparencia, en cumplimiento de la Ley 200-04, de la DIGEIG, tenemos un 100% para los meses enero a marzo 2021. Evidencia: Indicador Transparencia.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Según los datos arrojados en la encuesta realizada a los grupos de interés en el año 2019, el 75% de los encuestados percibe como excelente el desempeño de nuestra gestión, el 22% lo percibe como bueno y el 3% como regular.</p> <p>Evidencia: Resultado de la encuesta a los grupos de interés.</p> <p>Para la elaboración y revisión de la Misión, Visión y Valores tenemos formado un comité y damos participación a todo el personal. Para el 2021, se hizo una revisión, la cual aprobó nuestro nuevo marco estratégico. Tenemos 3 cuadros con el marco estratégico en la entrada de la institución, 3 en el pasillo central y 3 en el área del comedor, así como en todas nuestras delegaciones.</p> <p>Evidencia: minutas de reuniones, fotos con cuadros de marco estratégico.</p> <p>Está documentado el procedimiento de mejora a procesos, donde todos los servidores y funcionarios públicos pueden proponer sus mejoras al departamento de planificación y desarrollo. Durante el año 2020 se realizaron 5 solicitudes de mejora. Durante el 2021, se realizaron 02.</p> <p>Evidencia: Informe de Gestión Documental.</p> <p>Existen dos mecanismos a través de los cuales se explica a todos los servidores públicos sobre los posibles conflictos de interés.</p>	<p>Para el 2021 no tenemos estas mediciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Evidencia: Manual de inducción y código de ética.</p> <p>Existen mecanismos de consultas y diálogo institucional como son los buzones de sugerencia y buzones de denuncias, de los cuales tenemos uno en cada delegación. En el mismo tenor los miembros de CEP están disponible ante cualquier consulta y dialogo.</p> <p>Evidencia: buzones, registro de consultas.</p> <p>La institución ha destacado diversas actividades encaminadas a la responsabilidad social, se ha documentado un manual de Ayudada Sociales, participación en celebración de fechas patrias, promoción para la prevención del cáncer de mama, 02 jornadas de vacunación una interna y otra externa en Monte Plata y 02 jornadas de pruebas COVID.</p> <p>Evidencia: Fotografías, convocatorias.</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Según los resultados arrojados por la encuesta de clima aplicada al 2021, el 85% del personal valora como positivo el componente de Mejora y cambio en la institución.</p> <p>En cuanto a la innovación, el 91% del [personal valora como positiva la implementación de nuevas formas de brindar los servicios.</p> <p>Evidencia: Informe Resultado Encuesta de Clima Laboral.</p>	<p>No tenemos resultados de esta medición.</p> <p>No tenemos resultados de esta medición.</p>

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) 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>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Contamos con una Planificación Estratégica PEI, donde se detallan los objetivos estratégicos institucionales. Planes Operativos Anuales donde se detallan los objetivos específicos por cada área organizativa y se realizan Informes de Ejecución Presupuestaria, acorde con la Planificación Estratégica. Al cierre del 2020, de los 532 proyectos, 298 se quedaron en ejecución para un 56.02% y 234 fueron completados para un 43.98%. Durante el primer semestre 2021, de los 394 proyectos, 343 se encuentran en ejecución para un 87.06% y 51 fueron completados para un 12.94%. Evidencia: Informe de Ejecución Plan Operativo Anual 2020. Informe de Ejecución Plan Operativo Anual primer semestre 2021.</p> <p>Contamos con una gestión por procesos, hemos diseñado nuestro mapa de procesos, compuesto por 3 procesos estratégicos, 4 procesos operacionales y/o misionales y 5 de apoyo. Para el 2020, actualizamos 12 de nuestros manuales: 1 de procedimientos, un plan de gestión y 10 manuales organizacionales. Evidencia: mapa de proceso del DA, Matriz de Documentos Controlados del DA.</p> <p>Las tareas se asignan y se distribuyen y se estipulan en el acuerdo de desempeño de cada colaborador, el resultado de este, es evaluado al final de cada año por el jefe inmediato del servidor público. Durante el 2020 fueron</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>evaluados el 63.8% de los servidores y funcionarios públicos. Evidencia: Acuerdos y evaluación del desempeño. Según los datos arrojados en la Encuesta de Satisfacción de las Comunicaciones Internas, el 71.4 % de los servidores encuestados, están muy de acuerdo en que su jefe directo le ha expuesto claramente sus funciones y límites de responsabilidades. Se identificó que el segundo porcentaje más alto obtenido con un 16.1 % están también de acuerdo. El 1.1 % están totalmente desacuerdo, finalmente algo desacuerdo y el 1.65 % Evidencia: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios Sobre Comunicaciones Interna Y Externa.</p>	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Según la encuesta de satisfacción de la Comunicación Interna en el DA, obtuvimos los resultados siguientes: Se observa que él 83.9% de los servidores encuestados, consideran que se lleva a cabo una comunicación interna adecuada, obteniendo un mayor porcentaje entre las dos posibles respuestas. Sin embargo, se registra que el 16.1 % restante no están de acuerdo. Según los datos arrojados, el 78.6 % de los servidores encuestados, calificaron la comunicación interna en general del Departamento Aeroportuario buena. Se identificó que el segundo porcentaje más alto</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>obtenido con un 19.6 % la califican como regular. Se registra que el 73.2 % de los servidores encuestados están de acuerdo que a través de los murales la comunicación es efectiva, al igual que el 14.3 % están muy de acuerdo. Pero el 2 % alegan que están algo desacuerdo. El 2% está totalmente desacuerdo.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios Sobre Comunicaciones Interna Y Externa</p> <p>Según los datos arrojados él 89.3 % afirman que los líderes felicitan el buen desempeño de sus subordinados. Sin embargo, el 10.7 % restante entienden que no.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios Sobre Comunicaciones Interna Y Externa.</p> <p>Se ha innovado en la automatización y puesta en línea del servicio (uso de salones protocolares), en la obtención de un software para la aplicación de encuestas.</p> <p>Evidencia: Software de Encuestas.</p>	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>De acuerdo a los resultados arrojados en la encuesta de clima, el 78% ve como positivo el aspecto de cantidad de trabajo, el 93% ve positiva la Identidad con la Institución y los Valores y un 89% ve positivo el liderazgo y participación en la Institución. Evidencia: resultados de estudio de clima organizacional 2021.</p> <p>Para la Encuesta de Clima laboral, el 92% valoro como positivo el balance entre Trabajo y Familia. La institución cubre el 70% del seguro de salud complementario.</p> <p>De acuerdo a los resultados arrojados en la encuesta de clima, el 77.00% de los encuestados ven como positivo las oportunidades de ascenso y promoción sin distinción entre hombres y mujeres. Evidencia: resultados de estudio de clima.</p>	<p>No tenemos resultados de estas mediciones.</p>

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>Respecto a la promoción dentro del sistema de carrera y según la encuesta de clima, el 68% de los colaboradores lo ve de manera positiva. Evidencia: Encuesta de Clima MAP-2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p> <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>En cuanto a los aspectos del reconocimiento laboral, el 78% de los colaboradores encuestados lo ve como positivo. Y en cuanto a liderazgo y participación, obtuvimos un 89%.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima MAP-2021.</p> <p>En el aspecto de Comunicación, obtuvimos un 85% de satisfacción y en cuanto al desarrollo y capacitación profesional, un 82%.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima MAP-2021.</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Durante el 2020 los resultados fueron los siguientes:</p> <p>Índice de absentismo 12.99</p> <p>índice de rotación del personal 42.00</p> <p>Evidencia: Reporte Anual del Absentismo Laboral y Reporte Anual del Absentismo Laboral</p> <p>Como resultado de la encuesta de clima laboral tenemos 2 propuestas de mejora. De acuerdo a los resultados arrojados en la encuesta de clima, el 82% de los encuestados están muy de acuerdo con su participación en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) 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 elaboración e implementación de los planes de mejora.</p> <p>Evidencia: resultados de estudio de clima organizacional 2021.</p> <p>Evidencia: resultados de encuesta de clima.</p> <p>Al 2do. Trimestre 2021 no se han recibido denuncias de este tipo, solo se recibió una sugerencia. Para el 2020 solo se recibió una queja, pero no se recibieron denuncias.</p> <p>Evidencia: matriz de registro de denuncias.</p> <p>El índice de participación voluntaria es de un 85%.</p> <p>Evidencia: lista de asistencia a las jornadas de salud.</p> <p>Durante el 2021, 51 horas hombre, fueron dedicadas a capacitación de atención al ciudadano. No recibimos queja de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, de acuerdo a las encuestas tenemos un 99% de satisfacción en cuanto al trato recibido.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación, indicadores carta compromiso, matriz de quejas y sugerencias.</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Para el 2020, el 63% de los colaboradores fueron evaluados, obteniendo el siguiente promedio según el grupo ocupacional: Grupo V: 93 de calificación, Grupo IV: 94, Grupo III: 96, Grupo II: 97 y el Grupo I: 96.</p> <p>Evidencia: Matriz Resultados de Evaluación.</p> <p>Uso de TIC: En este Sub-indicador se evalúa la disponibilidad y buen manejo de los recursos tecnológicos, así como la existencia de controles para una mejor gestión y uso de estos recursos, en este sub-indicador la institución cuenta con un logro de 18.20%.</p> <p>En el Uso de la tecnología, el 85% de los colaboradores que participaron en la Encuesta de Clima Laboral ve este aspecto positivo.</p> <p>Evidencia: Informe Semestral DA2021 y Informe Resultados Encuesta Clima Laboral</p> <p>Para el segundo trimestre del 2021, teníamos 19 capacitaciones planificadas, de las cuales 11 se realizaron y 8 se encuentran en ejecución, completándose el 80% de las mismas. Dos de estas, implicaban un costo de RD\$230,000.00 los 17 restantes, sin costo. Estas capacitaciones, son para 200 de nuestros colaboradores.</p>	<p>No tenemos reconocimientos individuales ni de equipos.</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo	Según los datos arrojados en la encuesta realizada a los grupos de interés en el 2019, el 46% de los encuestados califica como excelente el impacto que generamos en la calidad de vida de los ciudadanos, el 36% lo percibe como bueno, el 5% como regular y el 13% no sabe.	No tenemos la percepción de los grupos de interés en este aspecto.
financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	Evidencia: informe de resultados de la encuesta a los grupos de interés 2019.	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se han desarrollado encuestas para conocer el impacto en esta actividad
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se han desarrollado encuestas para conocer el impacto en esta actividad
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		No se han desarrollado encuestas para conocer el impacto en esta actividad.
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	Según los datos arrojados en la encuesta realizada a los grupos de interés, el 54 % de encuestados evalúa como excelente nuestra preocupación de mantener y proteger el impacto ambiental, el 26% lo percibe como	No se han desarrollado encuestas para conocer el impacto en esta actividad

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública 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>bueno, un 8% como regular, un 1% malo y el 11% no sabe. Evidencia: informe de resultados de la encuesta a los grupos de interés 2019.</p> <p>Según los datos arrojados en la encuesta realizada a los grupos de interés, el 54 % de encuestados evalúa como excelente nuestra preocupación de mantener y proteger el impacto ambiental, el 26% lo percibe como bueno, el 8% como regular, el 1% malo y el 11% no sabe. Evidencia: informe de resultados de la encuesta a los grupos de interés.</p>	<p>No se han desarrollado encuestas para conocer el impacto en esta actividad</p> <p>No se han desarrollado encuestas para conocer el impacto en esta actividad</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) 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</p>	<p>Uso de luces Led, campaña permanente sobre uso racional del agua y del papel en la institución. Se llevó a cabo el Proyecto de Remodelación Helipuerto basado en criterios de Proyecto Ecológico. Hemos tomado medidas en el uso de energía eléctrica en la sede Central del DA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Evidencia: helipuerto remodelado.</p> <p>En el 2020 el Departamento Aeroportuario junto con el Ministerio de Turismo, Aduanas y Migración ha trabajado para la puesta en funcionamiento del Ticket Electrónico, para la declaración que se exige en la entrada y salida del país por parte de las autoridades de Migración y Aduanas. En el marco de fortalecer las relaciones interinstitucionales firmamos un acuerdo con la Dirección General de Aduanas, con el objetivo de apoyar el desarrollo de las infraestructuras aeroportuarias y un programa de profesionalización de sus funcionarios. Los acuerdos, alianzas y colaboraciones se hacen al menos anualmente.</p> <p>Evidencia: Acuerdos.</p> <p>El Departamento Aeroportuario ha sido publicado en los siguientes periódicos impresos al 2021: El Caribe, El Hoy, El Día y El Nacional, logrando un total de 20 titulares publicados. Igualmente, el departamento de Comunicaciones difundió un total de 15 notas de prensa a los medios digitales y tradicionales del país, logrando con esto un impacto positivo al tener espacios en los periódicos tradicionales y digitales.</p> <p>Evidencia: Informe Semestral del DA 2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>Tenemos una Política de Igualdad de Género y un Comité. Evidencia: PO.CIG.01</p>	
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>A través del programa de ayudas sociales, son canalizadas las asignaciones de recurso a Organizaciones no gubernamentales (sin fines de lucro) que favorezcan a comunidades, grupos o personas en situaciones planteadas en este capítulo. Con este programa, para el segundo semestre 2021, se han entregado 14 ayudas. Se realizó la Jornada de Vacunación en la Provincia de Monte Plata, en conjunto con INFOTEP, con un equipo de colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencia: Beneficiarios de Asistencia Social y Fotos Jornada de Vacunación Regional</p> <p>Tenemos un Acuerdo General de Colaboración entre La Universidad Aeronáutica en Querétaro-México y El Departamento Aeroportuario, el cual consistente en fortalecer la vinculación entre ambas instituciones, donde asumen los siguientes compromisos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propiciar el intercambio de académicos e investigadores entre ambas. • Impulsar la formación del capital humano de alto nivel y de investigadores a través de programas de posgrado. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Venta de cursos para capacitación entre ambas partes. • Colaborar con el desarrollo de proyectos científicos y tecnológicos. <p>Promover las estancias de académicos, de estudiantes y de investigaciones de ambas instituciones.</p> <p>Firmamos un acuerdo con Aduana acuerdo con la Dirección General de Aduanas, con el objetivo de apoyar el desarrollo de las infraestructuras aeroportuarias y un programa de profesionalización de sus funcionarios. Los acuerdos, alianzas y colaboraciones se hacen al menos anualmente.</p> <p>Evidencia: Informe Semestral del DA2021.</p> <p>Se realizaron 02 jornadas de detección de casos COVID y 02 Jornadas de vacunación, uno en la organización y una externa de vacunación Regional en la provincia de Monte Plata, en colaboración con INFOTEP.</p> <p>Evidencias: Fotos.</p>	<p>No tenemos estas mediciones.</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Ofrecemos 3 servicios: Uso del salón de protocolo gubernamental, uso del salón de embajadores, uso de las facilidades de helipuertos y aeródromos. Según los datos arrojados en la Encuesta Nacional de Calidad el grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por la institución es de un 99%.</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso al ciudadano, observatorio nacional de calidad, resultados de encuesta nacional de calidad 2020.</p> <p>Según los datos arrojados, el 46% de encuestados califica como excelente el impacto que generamos en la calidad de vida de los ciudadanos, el 36% lo percibe como bueno, el 5% como regular y el 13% no sabe.</p> <p>Evidencia: resultados de encuesta a grupo de interés 2019.</p>	<p>Carta Compromiso en actualización.</p> <p>No se ha implementado benchmarking.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Del acuerdo suscrito con ADUANA con el objetivo de apoyar el desarrollo de las infraestructuras aeroportuarias y un programa de profesionalización de sus, nos encontramos con los avances siguientes: Fase de Diseño Red Nacional de Helipuertos: Helipuerto Hospital Traumatológico Juan Bosch (La Vega). Helipad Hospital Provincial de Monte Plata Dr. Ángel Contreras (Monte Plata). Helipuerto Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora (Santo Domingo Norte). Helipuerto de Santiago (Parque Central de Santiago). Evidencia: Informe Semestral Departamento Aeroportuario, junio 2021.</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>En las auditorías realizadas por parte del Ministerio de Administración Pública a nuestra carta compromiso, el resultado ha sido satisfactorio, para un 100% de cumplimiento. Actualmente, en el SISMAP tenemos un 82%. Evidencia: Auditorías del MAP a la Carta Compromiso. Evidencia: informe de seguimiento carta compromiso al ciudadano.</p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Hemos aplicado una innovación en los procesos, a través de la Automatización del Servicio de Salones Protocolares. Evidencia: Servicio en línea.</p>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Para el 2021, se hizo una reforma en la las Normas Básicas de Control Interno. Este</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>sistema fue reiniciado y actualmente nos encontramos en el proceso de implementación. Evidencias: Informe al 2do Semestre NOBACI.</p>	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>A través del informe de ejecución del POA, medimos la eficiencia de la organización, durante el segundo trimestre del 2021 de los 397 proyectos, 210 están cerrados y 184 se encuentran en ejecución. En el primer semestre 2020 de los 532 proyectos, 94 están cerrados y 438 se encuentran en ejecución.</p> <p>El indicador de Diagnóstico de la Función de Recursos humanos alcanzo la máxima puntuación de 100%. Éste específicamente mide la estrecha relación laboral que existe con el Ministerio de Administración Pública y las funciones del Departamento de Recursos Humanos.</p> <p>En cuanto a la gestión de las instalaciones, contamos con los mantenimientos de lugar e</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>hicimos una remodelación a dos oficinas y tenemos en proyecto la remodelación del área de Tesorería, a cargo del Departamento de Infraestructura.</p> <p>Evidencia: Informe de ejecución POA, Informe de Trabajos realizados a Junio 2021, Informe de Gestión Departamento Aeroportuario segundo semestre 2021.</p> <p>Hemos aplicado una innovación en los Servicios, a través de la Automatización del Servicio de Salones Protocolares. De los Procesos, para el 2020, se han aplicado 5 mejoras, al 2021; dos.</p> <p>Evidencia: Matriz de Mejora a Proceso.</p> <p>Dentro de las actividades conjuntas tenemos la elaboración del PEI, revisión de la estructura organizativa, este indicador está en un 100% en el SISMAP y elaboración del presupuesto.</p> <p>Evidencia: estructura actualizada, PEI y presupuesto actualizado</p> <p>Hemos innovado y mejorado, diseñando una intranet institucional e incentivando al uso de documentos digitales, disminuyendo el consumo de papel. También se ha innovado con la puesta en línea del servicio Uso de salones protocolares.</p> <p>Tenemos una aplicación para el registro de visitantes CSIP, Control y Supervisión e Inspección de Protocolos Aeroportuarios.</p>	<p>No se ha implementado benchmarking ni el benchlearning.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Evidencia: intranet institucional, memo con instrucciones de la MAE, servicio en línea., CSIP.</p> <p>En el 2020, fue realizada una auditoria. El área auditada el área de recursos humanos. Esta auditoría, abarco aspectos de procedimientos, calidad y riesgo. El informe concluyo con 11 no conformidades y 01 observación.</p> <p>Evidencia: Informe Auditoria Recursos Humanos.</p> <p>Actualmente, nos encontramos en el proceso de Certificación en ISO9001: 2015, en la fase de diagnóstico del sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Evidencia: listas de asistencia a sesiones de levantamiento con asesores externos.</p>	<p>No hemos participado en premios ni certificaciones de calidad.</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Para el año 2121, nuestro presupuesto es de RD\$892,120.030.00, de los cuales, al primer semestre del 2021, el Departamento Aeroportuario registró Gastos por la suma de RD\$266,983,675.72, lo que representa un 30% del total del gasto presupuesto para este año. Para este semestre, los ingresos totales ascendieron a RD\$364,015,271.55, cantidad que representa el 86% de lo proyectado para el periodo, de los cuales, el 83% proviene de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>tasa aeroportuaria por entrada y salida y el 17% restante de Intereses por Certificados Financieros y pagos por el uso de las facilidades del Helipuerto de Santo Domingo y aportes de otras instituciones.</p> <p>Evidencia: Ejecución Presupuestaria Enero-junio 2021.</p> <p>Para el año 2121, nuestro presupuesto es de RD\$892,120.030.00, de los cuales, al primer semestre del 2021, el Departamento Aeroportuario registró Gastos por la suma de RD\$266,983,675.72, lo que representa un 30% del total del gasto presupuesto para este año. Los mismos, responden a Gastos Operativos, según denominación.</p> <p>Ejecución al primer semestre vs. Presupuesto 2021 Horizontal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Remuneraciones y Contribuciones 58% - Contratación del servicio 17% - Materiales y suministros 19% - Transferencias corrientes 32% - Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles 1% - Obras 2% <p>Esto, para un total del 100% del gasto operativo del semestre.</p> <p>La eficacia posible a partir de la aplicación de procesos de mejoramiento continuo.</p> <p>Evidencia: Ejecución Presupuestaria Enero-junio 2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.