



JUNTA DE AVIACION CIVIL.

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

Preparado por el Comité de Autoevaluación

**Coordinación
División de Planificación y Desarrollo.
División de Calidad.**

Santo Domingo D.N.

Fecha 28/08/2021

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.

Cortésmente, tenemos a bien presentar un informe el cual contiene un resumen de los principales puntos detectados como áreas de mejora resultantes de la evaluación realizada a la gestión de los años 2020-2021.

Dichos Puntos contienen los aspectos de mejora más relevantes con mejoras a implementar, en relación con el pasado informe de áreas de mejora levantadas a través de la guía de autoevaluación CAF, cabe destacar que estos elementos algunos se encuentran en ejecución y se realiza el debido seguimiento.

Conformación del equipo de auto evaluadores internos de la institución.

Nombre	Cargo	Cargo Comité de calidad
1. Marino Veras	Enc. División de Contabilidad	Miembro
2. Rocky Perdomo	Analista de Recursos Humanos	Miembro
3. Carlos Santana	Enc. Sección de Estadística	Miembro
4. Jesenia Ortiz	Analista de Factibilidad	Miembro
5. Paola Mendoza	Analista de Factibilidad	Miembro
6. Héctor Christopher	Enc. De la División de Economía	Miembro
7. Ana Cristina Nolasco	Auxiliar de Servicios de Información	Miembro
8. Sandra Berg	Secretaria	Miembro
9. Joel Lluberes	Auxiliar de Investigación de Accidente aéreo	Miembro
10. Miranda Recker	Asistente Del Presidente De la JAC	Miembro
11. Jonathan Valdez	Soporte a Usuario	Miembro
12. Jarvik Corsino	Analista Legal del Transporte Aéreo	Miembro
13. Natanael Pérez	Analista de Planificación y Desarrollo	Miembro
14. Alejandro Christopher	Analista de Calidad	Miembro
15. Randys Peña Lara	Analista de Calidad	Coordinador
16. Henid Arredondo	Encargada de Planificación y Desarrollo	Coordinadora

I. ASPECTOS GENERALES

MARCO LEGAL.

La Junta de Aviación Civil (JAC) se rige primero por la Constitución de la República Dominicana, fue creada por la Ley No.491-06 De Aviación Civil de la República Dominicana, modificada por la Ley No.67-13, en donde se lee que la Junta será una dependencia del Poder Ejecutivo y tendrá como responsabilidad principal establecer la política superior de la aviación civil, regular los aspectos económicos del transporte aéreo, ejercer las funciones que le son otorgadas por dicha ley y aplicar las normas y reglamentos en las áreas de su competencia.

COMPOSICIÓN DE LA JAC

La Junta de Aviación Civil estará integrada de la manera siguiente: a) un Presidente, designado por el Poder Ejecutivo; b) el Secretario de Estado de Turismo, quien sustituirá al Presidente en las reuniones en caso de ausencia; c) el Director o Directora General del IDAC; d) el Consultor Jurídico del Poder Ejecutivo; e) dos especialistas en transporte aéreo en representación del sector privado, nombrados por el Poder Ejecutivo; f) un Oficial General de la Fuerza Aérea Dominicana (FAD), quien deberá ser piloto, recomendado por el Jefe de Estado Mayor de ese organismo y nombrado por el Poder Ejecutivo; g) el Director o Directora General del Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC); h) un representante del sector turístico privado no regulado de la República Dominicana, nombrado por el Poder Ejecutivo; i) El Director del Departamento Aeroportuario, y j) El Secretario de Estado de Relaciones Exteriores. La Junta tendrá un secretario, nombrado por el Poder Ejecutivo, quien estará a cargo de las funciones administrativas de dicho organismo, y quien tendrá voz, pero no voto en las deliberaciones del organismo.

I.1 MARCO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

A continuación, definimos nuestro marco estratégico, actualizado en este 2021 a versión 4.0 y disponible en todas las áreas de la institución.

MISIÓN

Establecer la política superior de la Aviación Civil, fomentar el desarrollo del transporte aéreo y regular sus aspectos económicos y jurídicos, brindando un servicio de calidad.

VISIÓN

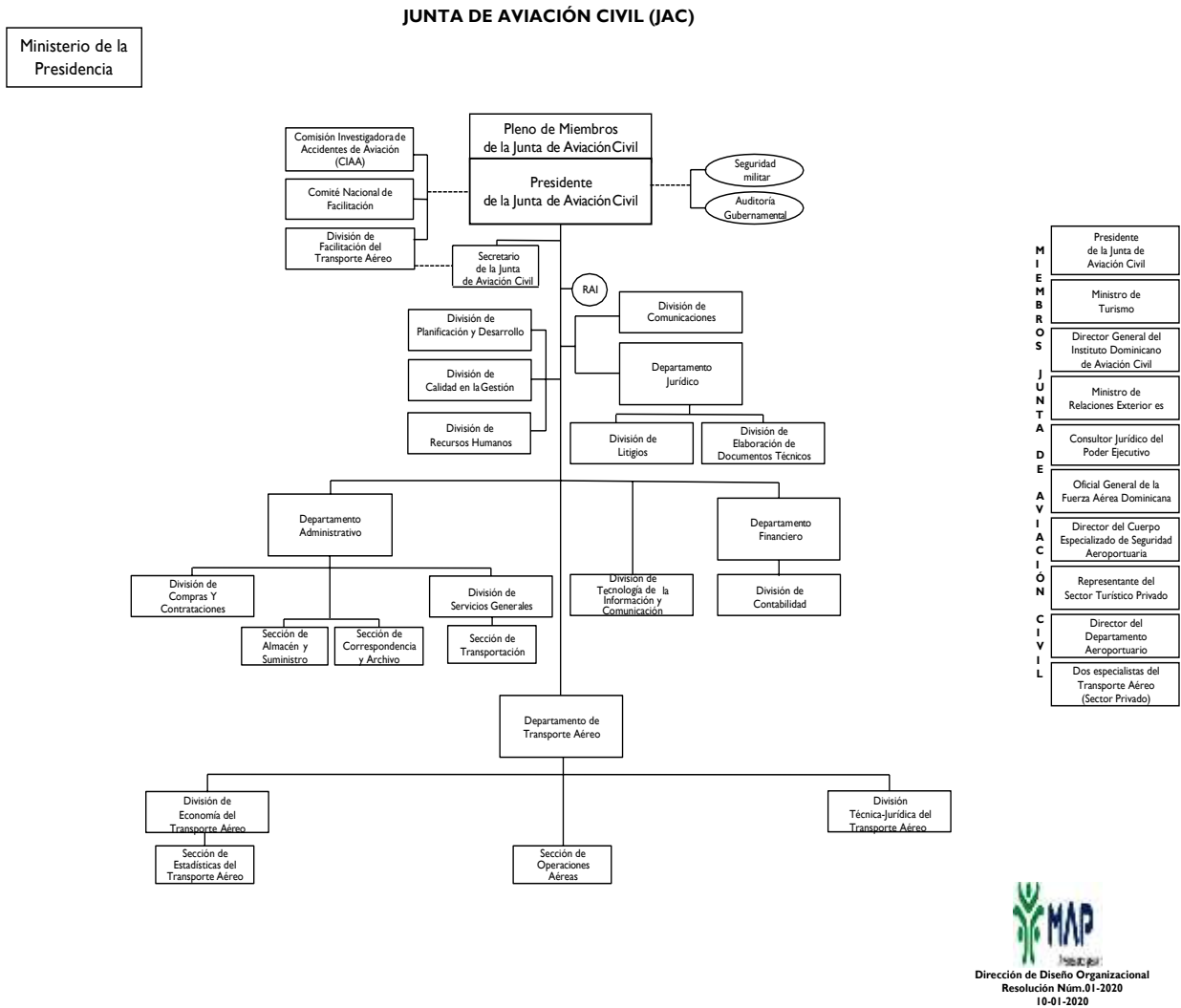
Ser una institución reconocida por sus aportes al desarrollo sostenible del transporte aéreo; impulsando la reactivación del sector aerocomercial a través de la implementación de políticas acordes a las tendencias de los mercados, aplicando prácticas innovadoras y ambientales responsables.

VALORES INSTITUCIONALES

- **Profesionalidad:** Ser competente, comprometido con la calidad de los resultados y entrega oportuna.
- **Transparencia:** Que la información sea asequible, clara, veraz y oportuna a nuestras partes interesadas.
- **Integridad:** Cumplir con las normativas aplicables y gestionar de manera eficiente los recursos.
- **Innovación:** Integrar la mejora continua para lograr la automatización y la modernización de nuestros servicios.
- **Compromiso social y ambiental:** Incorporar prácticas de desarrollo sostenible y responsable en nuestro entorno.

I.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

A continuación, presentamos nuestra estructura organizacional. Aprobada por el Ministerio de Administración Pública bajo la resolución no. 01-2020 en fecha 10/01/2020.



I.1.2 SERVICIOS

A continuación, presentamos los principales servicios ofrecidos por la Junta de Aviación Civil.

Servicios que ofrecemos.
Permiso de Operación
Expedición Permiso de Operación
Enmienda de Permiso de Operación
Renovación Permiso de operación
Licencia de Consignatario
Expedición licencia de consignatario
Renovación Licencia de consignatario*
Enmienda de Licencia de consignatario
Certificado de autorización económica
Enmienda Certificado de autorización económica
Renovación Certificado de autorización económica
Expedición Certificado de autorización económica
Permiso de vuelo especial
Permiso de vuelo especial
Cooperación comercial
Aprobación de acuerdos de cooperación comercial
Vuelos chárter
Aprobación de vuelos chárter

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

Nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024 se enfoca en la recuperación de la dinámica del transporte aéreo nacional e internacional, a través de la implementación de políticas aerocomerciales; el fortalecimiento del cumplimiento de las normas de facilitación en beneficio de los usuarios de los aeropuertos, así como la modernización institucional, a fin de garantizar la calidad en los servicios que ofrece la Junta de Aviación Civil. Se incluye en este ejercicio la implementación y desarrollo de prácticas medio ambientales que respondan a los intereses a nivel mundial del impacto ambiental.

En lo respectivo a la Comisión Investigadora de Accidentes Aéreos (CIAA), continua con la buena práctica de ejecutar investigaciones con criterios de objetividad e imparcialidad, aportando a la seguridad operacional de la aviación civil información de valor, a fin de ser utilizada para fines preventivos.

Este ejercicio de elaboración y ejecución de la Planificación Estratégica Institucional ha sido un trabajo de un equipo técnico-profesional comprometido con el fortalecimiento institucional, acompañados de la asesoría del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).

Objetivos Estratégicos:

Tras el ejercicio en conjunto con la División de Planificación y Desarrollo y el Equipo Estratégico Institucional, compuesto por los encargados de departamentos y divisiones y un técnico especializado en cada área, se identificaron y determinaron los siguientes ejes y objetivos estratégicos:

- **Eje Estratégico 1: FOMENTO Y DESARROLLO DEL TRANSPORTE AEREO.**
 - Objetivo Estratégico 1: Impulsar la reactivación y el desarrollo ordenado y sostenible del transporte aéreo nacional e internacional, a través de la planificación, promoción e implementación de políticas aerocomerciales.
 - Objetivo Estratégico 2: Promover la aplicación de normas, métodos y recomendaciones sobre facilitación incluidas en las reglamentaciones aplicables en beneficio del transporte aéreo.

- **Eje Estratégico 2: MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL**
 - Objetivo Estratégico 2.1: Incrementar la eficiencia de los servicios y fortalecer la imagen institucional a través de la innovación, mejoramiento continuo de los procesos y el desarrollo del capital humano.
 -
- **Eje Estratégico 3: PROTECCION AL MEDIO AMBIENTE**
 - Objetivo Estratégico 3.1: Desarrollar prácticas sostenibles y responsables para la disminución del impacto ambiental en nuestro entorno.

- **Eje Estratégico CIAA: INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES GRAVES DE LA AVIACIÓN CIVIL**
 - Objetivo Estratégico: Aportar a la seguridad operacional de la aviación civil, determinando las causas probables de los accidentes e incidentes graves y hacer recomendaciones para prevenir la recurrencia de estos, a través de la mejora continua de los procesos.

I. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

- La Junta de aviación civil se encuentra certificada bajo la norma ISO9001:2015, esta certificación fortalece la gestión de los procedimientos, su seguimiento y su medición.
- El desarrollo de un marco y planificación estratégicos alineados al cumplimiento de nuestras misión, visión y valores, los cuales son revisados anualmente para validar la vigencia de estos.
- Nuestros grupos de interés forman parte del pleno de la institución lo que nos da una visión holística de las necesidades del sector.
- Se planifica la gestión de los recursos humanos con énfasis al desarrollo de estos, asegurando la competencia del personal.
- Se han institucionalizado reuniones de revisión por la dirección y Comités de gestión para dar seguimiento de los planes mejora, problemáticas y proyectos institucionales.
- Se gestionan las finanzas en base a la planificación institucional y los riesgos asociados a la misma.
- Satisfacción de nuestros Clientes/Solicitantes mayor al 90%.
- Puntuación de 100% en transparencia institucional por varios periodos consecutivos.
- Realización de benchmarking y Benchlearning para el mejoramiento y fortalecimiento de los procedimientos y estrategias institucionales.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

- Se evaluará el grado de conocimiento y vivencia de los valores institucionales por parte de los colaboradores en las auditorias internas.
- Establecer una metodología o procedimiento para validar el impacto y la medición de los resultados de estas alianzas.
- Crear plan de /programa /estrategia para las iniciativas sociales.
- Crear indicadores para la política de comunicación interna.
- Actualizar la metodología de realización y articulación de la planificación estratégica.
- Crear un plan de comunicación externa.
- Crear plan de mantenimiento vehicular.
- Crear plan de mantenimiento de infraestructura.
- Se incluirán los procesos que aplican dentro de los procedimientos en los cuales participan.

- Realizar planes de alianzas con las distintas instituciones dedicadas a la ayuda social y la gestión de medioambiental y realizar mediciones de los logros de esas alianzas.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.2.1 LIDERAZGO

- No se evidencia una metodología de medición de la efectividad de los mecanismos de difusión de los documentos referentes a la cultura organizacional.
- No se evidencian datos cuantitativos que permitan validar el impacto de las alianzas o acuerdos interinstitucionales.

2.2.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

No se evidenció claramente la asignación de recursos para actividades vinculadas a la innovación de acuerdo con las estrategias establecidas.

No se evidencia que exista una estrategia integral para optimizar el uso de recursos en la entrega de los servicios.

No se evidencia un esquema sistemático para la validación del conocimiento de los colaboradores sobre la estrategia y como contribuyen a la misma.

No se muestra la existencia de una metodología estructurada de benchmarking/análisis sistemático de buenas prácticas existentes en otras organizaciones.

2.2.3 PERSONAS

No se evidencia en forma clara la alineación entre necesidades y expectativas de todos los grupos de interés y estrategia de la organización. De la misma forma no se puede constatar la alineación entre objetivos individuales de colaboradores, de equipos de trabajo y de otros interesados con los objetivos estratégicos.

No se cuenta con algún esquema de recompensas o estímulos formalmente vinculado a logros individuales, extraordinarios, de calidad, mejora o innovación.

Además, no se evidencia la relación de la estructura de remuneraciones con la estrategia.

No se evidencia un mecanismo de medición de la efectividad de la Política de Comunicación interna.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

No es evidente la forma en la que se determina la asignación de recursos financieros en pro de cubrir las necesidades a largo plazo; adicionalmente, no se muestra cómo es la distribución de los planes de inversión y presupuestos de operación en actividades críticas o de impacto.

No se constata una estrategia de promoción de su imagen de marca e imagen corporativa y de comunicación de los valores corporativos, así como de la propuesta de valor de la institución para sus grupos de interés y segmentos de clientes.

No se evidencia de manera clara la vinculación de las inversiones en equipos e infraestructura con la estrategia planificada a largo plazo.

No se evidencia un programa de mantenimiento preventivo para los vehículos institucionales.

No se evidencia un programa de mantenimiento para la estructura física de la institución.

2.1.5 PROCESOS.

No se evidencia que estén documentado en el sistema todos los procesos de apoyo de la institución.

No se evidencia en la matriz de riesgos que se hayan incluido los riesgos generales de la institución además de los riesgos vinculados a procesos.

No se evidencia diccionario de riesgos vinculado a la matriz de riesgos existente.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Se evidencia a la fecha a través del proceso de atención al cliente y el proceso de Evaluación de la Satisfacción al Cliente, una alta valoración de por parte de nuestros clientes. La meta por conseguir es de 90% según el objetivo establecido. En el 2021 se ha evaluado la satisfacción al cliente en un 95.24 % según datos presentados en la revisión por la dirección.

De igual modo se han solicitado un total de 24 servicios en el primer semestre, de los cuales todos fueron entregados oportunamente en un 100%

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

En cuanto al requisito 7.1 tenemos como áreas de mejora:

La organización realiza anualmente en coordinación con el Ministerio de Administración Pública, MAP, la encuesta de clima organizacional, para recoger la percepción de los colaboradores, y usarlo como data para ser analizada en miras a implementar acciones para mejorar las condiciones laborales.

La última evaluación del clima realizada en coordinación con el MAP 2021/22 arrojó como resultados un 87% de positividad.

No se indican causas ni acciones específicas para mejorar las tendencias en cuanto a reclutamiento, y consecución del personal idóneo.

No se pudo evidenciar un análisis de causas ni de acciones correctivas con base en el análisis en varios de los indicadores mostrados, en la encuesta de Clima Organizacional.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

8.1 Se evidencian que se realizan actividades en pro del Medio Ambiente, como jornadas de reforestación, jornadas de limpieza de playas, talleres de concientización en cuanto al uso de recursos. Sin embargo, no se evidencian herramientas o estrategias de medición para mejorar la percepción de los niveles de opinión favorable en cuanto al uso de redes sociales y realización de actividades humanitarias y de tipo social.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

9.1 No se evidencian resultados de análisis en cuanto al grado de cumplimiento de contratos o acuerdos interinstitucionales.

9.2 No se evidencian resultados en cuanto al análisis y comparación de resultados con otras instituciones, ni se evidencian mediciones de resultados de implementación de buenas prácticas a través de benchmarking realizados.

2. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

En este proceso hemos crecido como institución, a la vez que nos ha permitido identificar puntos fuertes que tenemos, pero sobre todo las áreas de mejora en puntos que debemos implementar y otros que tenemos implementados y debemos mejorar.

En función a esto, se incluirá dentro de nuestra planificación de Planes Operativos Anuales las actividades necesarias relacionadas a mitigar, reducir o implementar acciones para ser aplicadas a las diferentes áreas de mejora identificadas, a través de este proceso se asignan presupuestos y responsables para la ejecución de las actividades.

Se debe dar seguimiento anual a los planes y proyectos establecidos en los POA, alineado a la planificación estratégica, tomando en cuenta las acciones y recursos necesarios para abordar las áreas de mejora detectadas.

3. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.