



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA  
**JUNTA DE AVIACIÓN CIVIL**

Santo Domingo, D.N.  
27 de Agosto de 2021.

Al : Doctor.  
**José Ernesto Marte Piantini.**  
Presidente Junta de Aviación Civil (JAC).  
Su Despacho.

Asunto : Puntos detectados como áreas de mejora, producto de la autoevaluación realizada en cuanto al Modelo CAF y Modelo Iberoamericano de Excelencia en la gestión de la Administración Pública.

Cortésmente, tenemos a bien presentar los puntos detectados como áreas de mejora resultantes de la evaluación realizada al año 2020-2021 pendiente de realizar.

Dichos Puntos contiene los aspectos de mejora más relevantes con mejoras a implementar, en relación al pasado informe de puntos de mejora levantados, cabe destacar que estos elementos algunos se encuentran en ejecución y se realiza el debido seguimiento, estos puntos deben encontrarse avanzados antes de la visita de auto evaluadores externos en caso de postulación al premio Iberoamericano de la Calidad.

Informe de Realización del Plan de Mejora 2021-2022.

**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.

BA







PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA  
JUNTA DE AVIACIÓN CIVIL

**Relación de Actividades para la Mejora.**

Leyenda	
<b>Actividad 1</b>	Numero de Actividad
<b>1</b>	Numero de Criterio de modelo CAF.
<b>1a</b>	Letra del Sub-Criterio

**Actividad 1 1 1a** Medir la efectividad de los mecanismos de difusión y comunicación de la filosofía organizacional para asegurar que cumplan con su propósito; de la misma forma esto les permitirá aprovecharlos para obtener datos que permitan conocer el grado de conocimiento y vivencia de los valores institucionales por parte de los colaboradores.

Tarea: Realización de Socialización de los valores institucionales, Motivar y fomentar la vivencia de los colaboradores, realizar encuestas de medición.

Objetivo: verificar el grado de conocimiento de los valores institucionales por parte de los colaboradores.

Seguimiento: Queda pendiente evaluación, para marzo 31, 2022

**Actividad 2 1 1c** En el desarrollo de una serie de alianzas estratégicas con diferentes actores no reflejan datos cuantitativos que permitan validar el impacto de estas en el fortalecimiento de sus capacidades organizacionales y de liderazgo con los grupos externos.

Tarea: Establecer una metodología o procedimiento para validar el impacto y la medición de los resultados de estas alianzas.

Objetivo: Contar con una data para validar el Impacto de las alianzas estratégicas.

Seguimiento: Marzo 2022.

**Actividad 3 1 1a** Seguimiento del Plan de Acción Premio Iberoamericano 2018

Tarea: Llevar a los comités de gestión el Plan de Acción, para Verificar la implementación de los mejoras del Plan de acción del premio iberoamericano.

Objetivo: Verificar la implementación de los mejoras del Plan de acción del premio iberoamericano.

Seguimiento: En ejecución. Pendiente evaluación de avance para Marzo 2022,

**Actividad 4 1 y 2 2d** Aunque se evidencia la participación de la institución en algunas iniciativas sociales, es necesario definir una estrategia integradora para maximizar los impactos que pueden lograrse y optimizar tiempos, recursos y esfuerzos.

Tarea: Crear plan de /programa /estrategia para las alianzas e iniciativas sociales.

Objetivo: Definir un plan y objetivo para la implementación, ejecución y medición de impacto en los programas sociales.

Seguimiento: Analizar las impacto de alianzas sociales para marzo 2022.







PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA  
**JUNTA DE AVIACIÓN CIVIL**

**Actividad 5 2 2a** Si bien es cierto que se existe una asignación de recursos para actividades de mejora, no se evidenció que se asignen recursos para actividades vinculadas a la innovación ni tampoco se especifica el nivel de inversión para este tipo de actividades de mejora e innovación por proceso o por estrategia.

Tareas: Clasificación de los gastos en la elaboración del POA, incluyendo la clasificación de innovación..

Objetivo: Identificar los recursos económicos destinados a innovación y aplicar su seguimiento.

Seguimiento: Marzo año 2022.

**Actividad 6 2 y 3 2a** Si bien existen experiencias al respecto (identificación de mejores prácticas o comparaciones a nivel de resultados), no queda clara la existencia de una metodología estructurada de benchmarking/análisis sistemático y regular de buenas prácticas existentes en otras organizaciones.

Tareas: Realizar Plan para la realización de Benchmarking.

Objetivo: Tener data de comparación con las distintas instituciones y con las homologas de la región.

Seguimiento: Marzo año 2022.

**Actividad 7 2 2d.** Aunque se demostró durante las entrevistas un adecuado conocimiento de la estrategia en la que participan las personas entrevistadas, no se evidencia un esquema sistemático para la validación del conocimiento del resto de los colaboradores de los diferentes niveles sobre la estrategia y como contribuyen a la misma.

Tareas: Realizar Plan de socialización y estrategia de medición con los colaboradores de la institución en cuanto a conocer el grado de conocimiento de los valores institucionales.

Objetivo: Conocer el grado de conocimiento de los valores institucionales por parte de los colaboradores.

Seguimiento: Marzo año 2022.

**Actividad 8 3 3a** Socializar, comunicar y agregar índices de medición de los canales de información de la política de comunicación interna por parte del área de RRHH, así como las medidas que se han de tomar para mejorar.

Tareas: Dar seguimiento a la Política de comunicación Interna y establecer indicadores de gestión.

Objetivo: Implantar la comunicación como tema central de la cultura organizacional.

Seguimiento: Pendiente de Realizar

**Actividad 09 3 3a** 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 y objetivos estratégicos.







PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA  
**JUNTA DE AVIACIÓN CIVIL**

Tareas: Realizar acercamiento con los grupos de interés y obtener retroalimentación para la realización de los Objetivos Estratégicos.

Objetivo: Alinear los objetivos de la institución con las expectativas de los grupos de interés.

Seguimiento: En ejecución, Ver plan Estratégico. seguimiento junio del año 2022.

**Actividad 10 3 3d** Dentro de los mecanismos de reconocimiento y recompensa para el personal, no se cuenta con algún esquema de recompensas o estímulos formalmente vinculado a logros individuales especiales de calidad, mejora o innovación. Además, no se evidencia la relación de la estructura de remuneraciones con la estrategia.

Tareas: Establecer una metodología para la realización del reconocimiento al personal de manera individual.

Objetivo: Crear plan/ metodología para el reconocimiento individual del personal..

Seguimiento: Marzo año 2022.

**Actividad 11 4 4a** 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.

Tarea: Clasificación de los gastos en la elaboración del POA, incluyendo la clasificación de innovación..

Objetivo: Evidenciar la asignación de recursos para sus diferentes temporalidades..

Seguimiento: En ejecución. Realización del Plan Estratégico 2021-2024, Marzo 2022

**Actividad 12 4 4c** Aunque se ha destacado las inversiones realizadas en infraestructuras y equipamientos no es claro que respondan a una planificación en apoyo a estrategias y planes a medio y largo plazo. Un ejemplo de esto es la compra de un nuevo edificio para la JAC que constituye una excepción a la norma del enfoque en el corto plazo (un año).

Tareas: realizar los planes de inversión a corto y mediano plazo de la Organización.

Actualizar la metodología de realización y articulación de la planificación estratégica.

Objetivo: Alinear la estrategia institucional con los objetivos , tomando en cuenta la necesidades y expectativas de los grupos de interés..

Seguimiento: En ejecución. Realización del Plan Estratégico 2021-2024, Marzo 2022.

**Actividad 13 4 4d** 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.

Tareas: Crear un plan de comunicación externa.







PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA  
**JUNTA DE AVIACIÓN CIVIL**

Objetivo: Promover la imagen institucional para mejorar la percepción de la institución en la sociedad.

Seguimiento: Pendiente para el año 2022.

**Actividad 17 4 4b** Optimización del uso de las TIC, para la innovación, realización y adquisición de Software y aplicaciones Internas para el beneficio de los clientes.

Tareas: Adquisición de Software y realizaciones de Apps.

Objetivo: Automatizar sistemas internas y prestación de servicios.

Seguimiento: Pendiente para el año 2022.

**Actividad 18 4 4c** Programa de Mantenimiento para los vehículos de la JAC. Realización de los planes de mantenimiento preventivo, para todos los vehículos de la institución e incluirla en el presupuesto anual. Mantener los equipos en uso constante y prevenir daños. Llevar y realizar los mantenimientos a tiempo.

Tareas: Crear planilla de mantenimiento de vehículos.

Objetivo: Mantener los vehículos en estado óptimo

Seguimiento: Marzo 2022.

**Actividad 19 4 4d** Programa de Mantenimiento para la estructura física de la JAC. Realización de los planes de mantenimiento preventivo, para la infraestructura de la institución e incluirla en el presupuesto anual. Mantener la infraestructura en uso constante y en condiciones cómodas para el trabajo. Llevar y realizar los mantenimientos a tiempo.

Tareas: Realizar el Plan de Mantenimiento para la Infraestructura Física de la JAC.

Objetivo: Mantener la infraestructura en estado óptimo.

Seguimiento: Marzo 2022.

**Actividad 20 5 5a** Documentar los procesos de apoyo que no se encuentran controlados dentro del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), ejemplo: transportación, correspondencia y archivo, entre otros que apliquen. Diagramar los distintos procesos de apoyo de la Junta de Aviación Civil. Mejorar continuamente los procesos. Reunión con las áreas involucradas en cada proceso a diagramar.

Tareas: Incluir los procesos que aplican dentro de los procedimientos en los cuales participan .

Objetivo: Integrar los procesos de apoyo que apliquen en los sistemas de gestión de calidad.

Seguimiento: Abril 2022.

**Actividad 21 5 5a** Unificación de los procesos operacionales en lo que respecta al área de Transporte Aéreo y de acuerdo con a la Carta Compromiso al Ciudadano. Diagramar el proceso de Transporte Aéreo, incluyendo las entradas de la solicitud de servicios y aprobación de los éstos. Simplificar los procesos y cumplir con los requisitos de la CCC, Reunión con las áreas involucradas en cada proceso a diagramar.

Tareas: Documentar la integración de los procedimientos.







PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA  
**JUNTA DE AVIACIÓN CIVIL**

Tareas: Realizar las distintas tareas en la unidad de Recursos Humanos en lo relativo a medición del ausentismo, calcular las capacitaciones por hora/empleador, y realizar la metodología para el reconocimiento individual de los empleados. Crear un indicador de ausentismo

Objetivo: Identificar temas puntuales acerca de la motivación y capacitación del personal.

Incluir indicador de ausentismo Seguimiento: junio 2022.

**Actividad 14 7 7a** En cuanto a los factores generales de las mediciones del Clima Laboral, se presentan oportunidades de mejora en los siguientes factores: a) Reclutamiento del personal idóneo y b) Desarrollo de programas de capacitación. No se indican causas ni acciones específicas para mejorar estas tendencias. No se pudo evidenciar un análisis de causas ni de acciones correctivas con base en el análisis.

Tareas: Realizar y hacer un análisis de las actitudes y aptitudes del personal a ser reclutado y analizar las necesidades de capacitación del personal.

Objetivo: Implementar mejoras. Optimizar los recursos de la organización y optimizar las capacitaciones.

Seguimiento: Marzo 2022.

**Actividad 15 7 7b** No se pudo evidenciar un análisis de causas ni de acciones correctivas con base en el análisis en varios de los indicadores mostrados, ejemplo, los de la encuesta de Clima Organizacional.

Tareas: hacer análisis de causa de indicadores donde se mostraron los resultados deficientes en la encuesta de clima organizacional.

Objetivo: Mejorar y dar seguimiento a los indicadores de la encuesta de clima organizacional.

Seguimiento: junio 2022.

**Actividad 25 7 7b** Medir la rotación de personal. Realizar las mediciones de lugar cada año. Cumplir con los requisitos de la Metodología CAF Registrar y llevar control, con los egresados de la Institución, medir la rotación y actuar en base a los resultados.

Tareas: Realizar las distintas mediciones acerca de la rotación del personal verificar y llevar control de este indicador.

Objetivo: Llevar control de la rotación del personal de la JAC.

Seguimiento: junio 2022.



**Actividad 16 8 8a** Los resultados de la última encuesta de presencia mediática de las instituciones adscritas al gobierno de la República Dominicana realizada por la DIAPE indican áreas de oportunidad para mejorar la percepción del público a través de los siguientes medios: redes sociales (Twitter), noticieros y radio. Se evidencian bajos niveles de opinión favorable en noticiero y en Twitter (por debajo de 70%). Asegurar que se establezcan análisis y acciones de mejora a nivel JAC.

Tareas: Mejorar la percepción del público a través de los diferentes medios.

Objetivo: Aumentar los niveles de opinión favorable en noticiero y en twitter Seguimiento: junio 2021.



## Evidencia Acción de mejora 1

	<b>F-SGC-03</b> <b>INFORME DE AUDITORIA</b> <b>INTERNA DE CALIDAD</b>	
Página: 1 de 16 Versión: 5.0	Fecha versión: 08/10/20	

IDENTIFICACIÓN DE AUDITORIA	
Número de Auditoria	33
Procesos	P-DPD-01 Planificación Estratégica P-DPD-02 Evaluación de la Satisfacción al Cliente P-CIAA-01 Activación y Trabajo de campo de la Comisión. P-CIAA-02 Análisis y Ensayos para la elaboración del informe final. P-DRH-01 Reclutamiento y Selección de personal P-DRH-02 Evaluación Basada en resultados, competencias y en el régimen ético y disciplinario. P-DRH-03 Capacitación y Desarrollo. P-DTI-01 Gestión de tecnología de la información.
Fecha de realización	24 Y 25 Marzo 2021      Cantidad de horas      10.15
Objetivo	Verificar de manera parcial el cumplimiento del SGC con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y demás requisitos legales y reglamentarios aplicables. Verificar estados de Acciones Correctivas y de Mejora. Verificar la gestión de riesgos de los procesos.
Alcance	Aplica a las áreas de Planificación y Desarrollo, Recursos Humanos, tecnología de la Información y a la Comisión de Investigación de Accidentes de Aviación CIAA.
Documentación de referencia	Norma ISO 9001:2015, Manuales, procesos, procedimientos, y documentación adjunta. Leyes que aplican.
Equipo Auditor	Randys Peña Lara- RP (Auditor Líder). Jarvik Corsino- JC Jennifer Amarante- JA Richard Mejía- RM Héctor Christopher- HC

	<b>F-SGC-07</b> <b>INFORME DE AUDITORIA</b> <b>INTERNA DE CALIDAD</b>	
Página: 1 de 21 Versión: 6.0	Fecha versión: 08/10/20	

IDENTIFICACIÓN DE AUDITORIA			
Número de Auditoria	34		
Procesos	P-SGC-01 Control de Información Documentada P-SGC-02 Medición y Seguimiento de Indicadores P-SGC-03 Gestión de Programa de Auditoria P-SGC-04 Investigación, Acciones Correctivas y de Mejora P-SGC-05 Control del Servicio No Conforme P-SGC-06 Revisión por la Dirección P-SGC-07 Gestión de Riesgos y Oportunidades P-SGC-08 Control de Proveedores externos. P-DAD-01 Ejecución de Compra P-DAD-02 Gestión de Almacén y Suministro P-DTA-01 Emisión de opinión, para la Expedición, Renovación y Emiendas de Certificados de Autorización Económica, Permisos de Operación y Licencias de Consignatarios P-DTA-02 Emisión de Opinión a los Acuerdos de Cooperación Comercio P-DTA-03 Estudio y Opinión de Propuesta de Acuerdos de Servicios Aéreos P-DTA-04 Emisión de opinión para la aprobación de Permisos de Vuelos Charter P-DTA-05 Recopilación y Análisis de Datos P-FAL-01 Reclamación del usuario del transporte aéreo P-FAL-02 Visitas de inspección sobre facilitación de los aeropuertos internacionales P-OAI-01 Atención de clientes solicitante		
Fecha de realización	Del 8 al 11 de junio 2021      Cantidad de horas      24 horas 30 minutos		
Objetivo	Verificar de manera parcial el cumplimiento del SGC con los requisitos de la norma ISO9001:2015 y demás requisitos legales y reglamentarios aplicables. Verificar estados de Acciones Correctivas y de Mejora. Verificar la gestión de riesgos de los procesos.		
Alcance	Aplica a la División de Calidad, División de Compras y Contrataciones, Sección de Almacén y Suministro, Departamento de Transporte Aéreo, Sección de estadística, División de Facilitación y la Oficina de Atención al cliente.		
Documentación de referencia	Norma ISO 9001:2015, Manuales, procesos, procedimientos, y Leyes que aplican.		
Equipo Auditor	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">                             Jennifer Amarante (JA) (Líder)                              Heidi Arredondo (HA)                              Migdalia Ramirez (MR)                              Rocky Paredono (RP)                              Elizabeth Paulino (EP)                              Juberka Luciano (JL)                              José Alejandro Cristopher (JC)                         </td> <td style="width: 50%; border: none;">                             Paola Mendoza (PM)                              Richard Mejía (RM)                              Héctor Christopher (HC)                              Nataniel Pérez (NP)                              Sandra Berg (SB)                              German Basciano (GB)                              Randys Peña (RP)                              Edward Espinosa (observador) (EE)                         </td> </tr> </table>	Jennifer Amarante (JA) (Líder) Heidi Arredondo (HA) Migdalia Ramirez (MR) Rocky Paredono (RP) Elizabeth Paulino (EP) Juberka Luciano (JL) José Alejandro Cristopher (JC)	Paola Mendoza (PM) Richard Mejía (RM) Héctor Christopher (HC) Nataniel Pérez (NP) Sandra Berg (SB) German Basciano (GB) Randys Peña (RP) Edward Espinosa (observador) (EE)
Jennifer Amarante (JA) (Líder) Heidi Arredondo (HA) Migdalia Ramirez (MR) Rocky Paredono (RP) Elizabeth Paulino (EP) Juberka Luciano (JL) José Alejandro Cristopher (JC)	Paola Mendoza (PM) Richard Mejía (RM) Héctor Christopher (HC) Nataniel Pérez (NP) Sandra Berg (SB) German Basciano (GB) Randys Peña (RP) Edward Espinosa (observador) (EE)		
Auditados	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">                             Randys Peña (DP)                              Ana Nolasco (DP)                              Dioni Zorrilla (DP)                              Manuel Abbott (DP)                              Heidi Arredondo (DP)                              José A. Cristopher (DP)                              Jarvik Corsino (DP)                              Onelia Pichardo (DP)                              María Luisa Hernández (DP)                         </td> <td style="width: 50%; border: none;">                             Germán Basciano (DP)                              Sabrina Pichardo (DP)                              Nataniel Pérez (DP)                              Luisa Vargas (DP)                              Carlos Camillo Gil (DP)                              Josefina Ortiz (Alternar)                              Estery Medina (Alternar)                              Andrea Camilo (Alternar)                              Paola Mendoza (Alternar)                         </td> </tr> </table>	Randys Peña (DP) Ana Nolasco (DP) Dioni Zorrilla (DP) Manuel Abbott (DP) Heidi Arredondo (DP) José A. Cristopher (DP) Jarvik Corsino (DP) Onelia Pichardo (DP) María Luisa Hernández (DP)	Germán Basciano (DP) Sabrina Pichardo (DP) Nataniel Pérez (DP) Luisa Vargas (DP) Carlos Camillo Gil (DP) Josefina Ortiz (Alternar) Estery Medina (Alternar) Andrea Camilo (Alternar) Paola Mendoza (Alternar)
Randys Peña (DP) Ana Nolasco (DP) Dioni Zorrilla (DP) Manuel Abbott (DP) Heidi Arredondo (DP) José A. Cristopher (DP) Jarvik Corsino (DP) Onelia Pichardo (DP) María Luisa Hernández (DP)	Germán Basciano (DP) Sabrina Pichardo (DP) Nataniel Pérez (DP) Luisa Vargas (DP) Carlos Camillo Gil (DP) Josefina Ortiz (Alternar) Estery Medina (Alternar) Andrea Camilo (Alternar) Paola Mendoza (Alternar)		





# Evidencia Acción de mejora 2

## MARCO ESTRATEGICO

### 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

- **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.

Eje Estratégico 1	FOMENTO Y DESARROLLO DEL TRANSPORTE AÉREO
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	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	PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE
Objetivo Estratégico	Desarrollar prácticas sostenibles y responsables para la disminución del impacto ambiental en nuestro entorno.

Eje Estratégico CIAA	INVESTIGACION DE ACCIDENTES E INCIDENTES GRAVES DE AVIACION 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 en los procesos.

# Evidencia Acción de mejora 3

Eje y Objetivo PDI asociado	Objetivo del Proyecto	Problemáticas que pretende solucionar	Presupuesto	Categoría del proyecto	Medio de verificación
Eje 1, Objetivo 1	Realizar el desarrollo de software correspondiente para gestionar la capacitación, transmisión y entrega de resultados a los clientes de la JAC en lo relacionado a la otorgación de los diferentes permisos habilitantes de las línea áreas y servicios relacionados que sean competencia de la institución. Se limita al desarrollo y puesta en funcionamiento de los siguientes módulos: Módulo: Recepción de Documentos, Workflow de Documentos, Consulta en Línea con Aplicación Web y Aplicación Móvil (Android y iOS), Notificaciones.	La gestión y recepción de los servicios se realizan de forma manual. No cuenta con un sistema automatizado para la gestión.	\$ 718,071.20	Innovación	Matriz de seguimiento proyectos institucionales (Sharepoint)
Eje 2, Objetivo 1	Establecer la metodología y ejecutar las acciones necesarias para la realización de autoevaluación, elaboración de memorias de gestión y posterior postulación al Premio Iberoamericano de la Calidad IFQM.	Análisis y asignación de responsables y recursos para autoevaluar la institución en cuanto a los criterios de modelos de excelencia. Impulsar la implementación de mejoras contenidas en el informe de retorno del premio Iberoamericano a la calidad 2018. Optar por la obtención de un galardón en el premio Iberoamericano a la calidad IFQM.	\$ 745,000.00	Innovación	Matriz de seguimiento proyectos institucionales (Sharepoint)
Eje 2, Objetivo 1	Asegurar que el personal de la JAC y CIAA conozca los principios del SGI, el marco estratégico, la política de gestión integrada. Promover los conocimientos básicos en relación a enfoque al cliente, procesos y resultados. Orientar al personal en relación a la recertificación de la Norma 9002:2015.	Desconocimiento de los lineamientos establecido en el sistema de gestión integral SGI.	\$ 50,000.00	Innovación	Matriz de seguimiento proyectos institucionales (Sharepoint)
Eje 2, Objetivo 1	Crear una matriz que articule el cumplimiento de los diferentes sistemas de gestión de calidad institucional, con herramientas únicas que respondan los criterios comunes.	Debido a los diferentes sistemas de gestión bajo los cuales estamos certificados, en algunos casos nos vemos obligados a dar respuesta a un mismo criterio en diferentes formatos según la normativa que lo exige, lo cual causa un retrabajo de las actividades asociadas al mismo. Actualmente la JAC ejecuta actividades interdependientes esporádicas y esporáneas.	\$ -	Innovación	Matriz de seguimiento proyectos institucionales (Sharepoint)



# Evidencia Acción de mejora 4

Guardado F-DPD-01 proyecto implementacion benchmar... Guardado + Buscar

Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

I- Información Básica			
Nombre del Proyecto:	Implementación de Benchmarking para compartir buenas practicas interinstitucionales		
Objetivo Estratégico asociado:	eje 2, objetivo 2.1		
Área:	Planificación y desarrollo		
Periodo que comprende el proyecto:	2021-2022		
Responsable del proyecto:	Jhoel Ferreras	Cargo:	Analista DPD
Objetivo del proyecto:	Implementar la buena practica de realizar benchmarking entre instituciones publicas y privadas, con el objetivo de aprender y enseñar sobre los sistemas		
Problemática o situación previa a la ejecución del proyecto:	actualmente la JAC realiza practicas de benchmarking, pero no estan debidamente planificadas.		
Factores clave del éxito:	Que las instituciones y empresas privadas esten disponible para la ejecución del benchmarking. Personal capacitado recursos logísticos disponibles		
Recursos no monetarios requeridos:	logística de transporte desde y hacia la institucion a implementar el benchmarking		
Presupuesto total del proyecto:	0		
Partes interesadas			
Nombre	Interno / Externo	Colaborador / Beneficiario	Contacto
instituciones interesadas	Externo	Colaborador	
instituciones interesadas	Externo	Beneficiario	

1. INFORMACIÓN BÁSICA 2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 3. PRESUPUESTO 4. GESTION DE RIESGO

**JAC** **ACTA REUNIÓN** Acta **Página 1 de 1**

**TEMA DE LA REUNION:**  
3R's Banreservas

Fecha / Horas	Mayo/12/2021	Inicio:	10:00 a.m.	Final:	11:00 a.m.
Próxima reunión	No definido	Inicio:		Final:	

**Agenda**

1. Verificar en qué consiste la implementación 3R's en la JAC.
2. Conocer más de cerca los proyectos para el desarrollo 3R's.
- 3.

Participantes		
Nombre	Cargo	Firmas
1. Robert Mateo	Encargado del Voluntariado	
2. Richard Mejía	Asesor Financiero	
3. Henid Arredondo	Encargada DPD	
4. Randys Peña	Analista de Calidad	
5. Alejandro Parra	Analista de Calidad	
6. Natanael Pérez	Analista de Planificación y Desarrollo	
7. Jhoel Ferreras	Analista de Planificación y Desarrollo	
8. Yamilette Salvador	Analista de Planificación y Desarrollo	

**Temas Tratados**

1. Impacto de las 3R's.
2. Acciones que podemos tomar para implementación de 3R's en esta institución
3. Jornadas de reforestación
- 4.
- 5.
- 6.

Compromisos			
NO	Acuerdo	Fecha	Responsable
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reusar: Eliminar Post it</li> <li>✓ Reducir: uso de foam, papel en impresoras</li> <li>✓ Reciclar: toner, papel</li> </ul>	No definido	Planificación y Desarrollo
2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jornada de capacitación de consumo responsable</li> <li>✓ Compartir charla grabada, online</li> <li>✓ Incluirla en la inducción del personal</li> </ul>	No definido	Planificación y Desarrollo y Voluntariado Banreservas

Versión 1.0

**JAC** **ACTA REUNIÓN** Acta **Página 2 de 1**

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incluir video de PNUD para capacitación</li> <li>✓ Eliminar zafacones</li> <li>✓ Centro de acopio (focalizado más papel, tones, etc).</li> </ul>		
3. Enfoquemos en: Inspecciones - salud y seguridad- responsables son el personal de consejería Gestión- medio ambiente- capacitación e impulso de retos	No definido	Personal JAC
4. Ubicar como reciclar el foam	No definido	Personal JAC
5. Jornadas de reforestación meta por persona para siembra de arboles 15 a 20 arboles diario	No definido	Comite de Salud y Seguridad Ocupacional- RRHH y DPD

**Agenda Próxima Reunión**

1. No definido
- 2.

**OBSERVACIONES**

Empezaremos con las herramientas que no requieren ningún costo, llámese charlas, capacitaciones y pequeñas acciones. Las firmas se encuentran en un a

Versión 1.0



**JAC** **CIAA** **Benchmarking Reunión 3Rs Voluntariado Banreservas.**

Lugar: Salón de reuniones voluntariado Banreservas.  
Fecha: 12/05/2021 Horario: 10:00 a.m.


NOMBRE	CARGO	ÁREA	INSTITUCIÓN
1. Richard Mejia	Asesor	Financiero	JAC
2. ROBERT MATEO R.	Encargado	Voluntariado	BANRESERVAS
3. Randys Peña	Analista	Calidad	JAC
4. Jhoel Ferreras	Analista	Planif.	JAC
5. Jose A. Cisneros	"	Calidad	"
6. Yamilette Salvador	Analista	Planificación	JAC
7. Natanael Pérez	Analista	Planificación	JAC
8. Henid Arredondo	Enc. DPD	Planificación	JAC
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			



## Evidencia Acción de Mejora 5

	<b>F-SGC-03</b> <b>INFORME DE AUDITORIA</b> <b>INTERNA DE CALIDAD</b>	
	Página: 1 de 16 Versión: 5.0	

IDENTIFICACIÓN DE AUDITORIA			
Número de Auditoría	33		
Procesos	P-DPD-01 Planificación Estratégica P-DPD-02 Evaluación de la Satisfacción al Cliente P-CIAA-01 Activación y Trabajo de campo de la Comisión. P-CIAA-02 Análisis y Ensayos para la elaboración del Informe final. P-DRH-01 Reclutamiento y Selección de personal P-DRH-02 Evaluación Basada en resultados, competencias y en el régimen ético y disciplinario. P-DRH-03 Capacitación y Desarrollo. P-DTI-01 Gestión de tecnología de la información.		
Fecha de realización	24 Y 25 Marzo 2021	Cantidad de horas	10.15
Objetivo	Verificar de manera parcial el cumplimiento del SGC con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y demás requisitos legales y reglamentarios aplicables. Verificar estados de Acciones Correctivas y de Mejora. Verificar la gestión de riesgos de los procesos.		
Alcance	Aplica a las áreas de Planificación y Desarrollo, Recursos Humanos, tecnología de la Información y a la Comisión de Investigación de Accidentes de Aviación CIAA.		
Documentación de referencia	Norma ISO 9001:2015, Manuales, procesos, procedimientos, y documentación adjunta. Leyes que aplican.		
Equipo Auditor	Randy Peña Lara- RP (Auditor Líder). Jarvik Corsino- JC Jennifer Amarante- JA Richard Mejía- RM Héctor Christopher- HC		

	<b>F-SGC-07</b> <b>INFORME DE AUDITORIA</b> <b>INTERNA DE CALIDAD</b>	
	Página: 1 de 21 Versión: 5.0	

IDENTIFICACIÓN DE AUDITORIA			
Número de Auditoría	34		
Procesos	P-SGC-01 Control de Información Documentada P-SGC-02 Medición y Seguimiento de Indicadores P-SGC-03 Gestión de Programa de Auditoría P-SGC-04 Investigación, Acciones Correctivas y de Mejora P-SGC-05 Control del Servicio No Conforme P-SGC-06 Revisión por la Dirección P-SGC-07 Gestión de Riesgos y Oportunidades P-SGC-08 Control de Proveedores externos. P-DAD-01 Ejecución de Compra P-DAD-02 Gestión de Almacén y Suministro P-DTA-01 Emisión de opinión, para la Expedición, Renovación y Emiendas de Certificados de Autorización Económica, Permisos de Operación y Licencias de Consignatarios P-DTA-02 Emisión de Opinión a los Acuerdos de Cooperación Comercio P-DTA-03 Estudio y Opinión de Propuesta de Acuerdos de Servicios Aéreo P-DTA-04 Emisión de opinión para la aprobación de Permisos de Vuelos Charter P-DETA-01 Recopilación y Análisis de Datos P-FAL-01 Reclamación del usuario del transporte aéreo P-FAL-02 Visitas de Inspección sobre facilitación de los aeropuertos internacionales P-OAI-01 Atención de cliente solicitante		
Fecha de realización	Del 8 al 11 de junio 2021	Cantidad de horas	24 horas 30 minutos
Objetivo	Verificar de manera parcial el cumplimiento del SGC con los requisitos de la norma ISO9001:2015 y demás requisitos legales y reglamentarios aplicables. Verificar estados de Acciones Correctivas y de Mejora. Verificar la gestión de riesgos de los procesos.		
Alcance	Aplica a la División de Calidad, División de Compras y Contrataciones, Sección de Almacén y Suministro, Departamento de Transporte Aéreo, Sección de estadística, División de Facilitación y la Oficina de Atención al cliente.		
Documentación de referencia	Norma ISO 9001:2015, Manuales, procesos, procedimientos, y Leyes que aplican.		
Equipo Auditor	Jennifer Amarante (JA) (Lider) Hamid Aranzondo (HA) Miquela Ramirez (MR) Rocky Paredone (AP) Elizabeth Paulino (EP) Juberka Luciano (JL) José Alejandro Christopher (JC)	Paola Mendoza (PM) Richard Mejia (RM) Héctor Christopher (HC) Natalias Pérez (NP) Sandra Berg (SB) Germán Benicome (GB) Randy Peña (RP) Edward Espinoza (Observador) (EE)	Gerardo Benicome (GP) Sabrina Pichardo (SP) Natalias Pérez (NP) Luisa Vargas (LP) Carlos Camilo Gil (CP) Jessenia Ortiz (Altirma) Estely Medina (Altirma) Andrea Camilo (Altirma) Paola Mendoza (Altirma)
Auditados	Ana Nolasco (DP) Dion Zorrilla (DP) Manuel Abbott (DP) Hamid Aranzondo (DP) José A. Christopher (DP) Jarvik Corsino (DP) Oribea Pichardo (DP) María Luisa Hernández (DP)	Ana Nolasco (DP) Dion Zorrilla (DP) Manuel Abbott (DP) Hamid Aranzondo (DP) José A. Christopher (DP) Jarvik Corsino (DP) Oribea Pichardo (DP) María Luisa Hernández (DP)	Ana Nolasco (DP) Dion Zorrilla (DP) Manuel Abbott (DP) Hamid Aranzondo (DP) José A. Christopher (DP) Jarvik Corsino (DP) Oribea Pichardo (DP) María Luisa Hernández (DP)

## Evidencia Acción de Mejora 6 y 7

### MARCO ESTRATEGICO

#### 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

- 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.

Eje Estratégico 1	FOMENTO Y DESARROLLO DEL TRANSPORTE AÉREO
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	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	PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE
Objetivo Estratégico	Desarrollar prácticas sostenibles y responsables para la disminución del impacto ambiental en nuestro entorno.
Eje Estratégico CIAA	INVESTIGACION DE ACCIDENTES E INCIDENTES GRAVES DE AVIACION 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 en los procesos.



## Evidencia Acción de Mejora 8



  
**PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**  
**JUNTA DE AVIACIÓN CIVIL**

Santo Domingo, D.N.  
22 SEP 2021

002555

**A :** Doctora  
**Paola Almée Piá Puello**  
 Secretaria de la Junta de Aviación Civil

General Piloto FARD,  
**Emmanuel Souffront Tamayo**  
 Director de la Comisión Investigadora de Accidentes de Aviación (CIAA)

**Encargados de Departamentos, Divisiones y Secciones de la JAC.**

**Todo el Personal de la JAC y la CIAA**

**Asunto:** Aprobación de documentos de control interno

De conformidad con lo previsto en la Ley No.10-07, en su artículo 7 sobre atribuciones y deberes de las instituciones y de los servidores públicos en todos los niveles, tengo a bien impartir aprobación a los siguientes documentos:

1. Manual de Políticas y Procedimientos de Tecnologías de la Información y Comunicación (Versión 2.0).
2. Plan de Comunicación Externa 2021 – 2022 (Versión 1.0).

En ese mismo orden, se les instruye implementación real y fiel cumplimiento de estas herramientas de gestión de control interno puestas en funcionamiento, todos somos responsables.

Atentamente,  
  
**Dr. José Ernesto María Plantini**  
 Presidente de la Junta de Aviación Civil



Anexo: Manual de Políticas y Procedimientos de Tecnologías de la Información y Comunicación (Versión 2.0), Plan de Comunicación Externa 2021 – 2022 (Versión 1.0).






C/ José Joaquín Pérez No. 104, Gascue, Distrito Nacional  
 República Dominicana  
 Tel: 809-689-4167  
 www.jac.gob.do

<b>INTRODUCCIÓN</b>	---	<b>3</b>
<b>MARCO ESTRATÉGICO</b>	---	<b>4</b>
Misión		
Visión		
Valores		
<b>OBJETIVO</b>	---	<b>5</b>
Objetivo General		
Objetivos Específicos		
<b>ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN</b>	---	<b>6</b>
<b>ANÁLISIS DEL ENTORNO</b>	---	<b>9</b>
Partes Interesadas		9
Control, Medición y Seguimiento		10
Relación con los Medios		10
Vocero Institucional		11
Proyección de la Imagen Institucional		11
Línea Estratégica/Institucional		12
Línea Estratégica/Comunicación Externa		12
Línea Estratégica/Plataforma Digital		12/13
Actividades		14/15/16



# Evidencia Acción de Mejora 9

The screenshot shows the homepage of the Sistema de Gestión de Calidad (SGC) for JAC (Junta de Aviación Civil) and CIAA (Comisión Interamericana de Aviación Civil). The page is divided into two main sections: 'Procesos Estratégicos' (Strategic Processes) and 'Procesos Operacionales' (Operational Processes). Under 'Procesos Estratégicos', there is a sub-section for 'Planificación y Desarrollo y Calidad' (Planning and Development and Quality). Under 'Procesos Operacionales', there are three sub-sections: 'Facilación del Transporte Aéreo' (Air Transport Facilitation), 'Regulación del Transporte Aéreo' (Air Transport Regulation), and 'Investigación de Accidente de Aviación' (Aviation Accident Investigation).

This screenshot shows a SharePoint document library titled 'Informes de Dueño de Proceso'. The library contains a list of documents with columns for 'Nombre' (Name), 'PROCESO' (Process), 'AÑO' (Year), 'Datos adjuntos' (Attachments), and 'Agregar columna' (Add column). The documents listed include various reports such as 'MATRIZ DE GESTION DE...', 'Mazo de Seguimiento d...', 'Biblioteca de pruebas', 'Papelera de reciclaje', and 'Editar'.

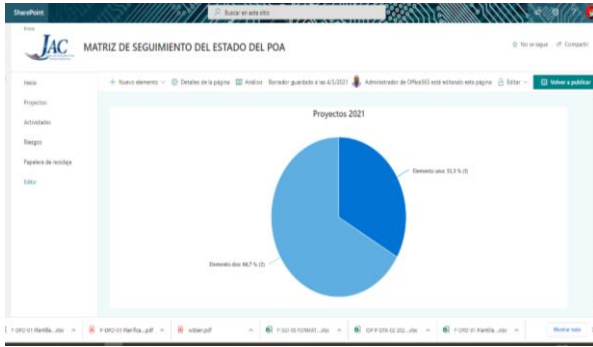
This screenshot displays a SharePoint document library titled 'Matriz de Seguimiento de Acciones' (Action Tracking Matrix). The library contains a table with columns for 'Nombre' (Name), 'PROCESO' (Process), 'ORIGEN' (Origin), 'HALLAZGOS' (Findings), 'CATEGORIZACION' (Categorization), 'REMISION' (Referral), and 'RI' (Risk Index). The table lists several action items with their respective processes, origins, findings, and status.

Nombre	PROCESO	ORIGEN	HALLAZGOS	CATEGORIZACION	REMISION	RI
ACPO 324 P-CIAA-01.xlsx	P-CIAA-01	Revisión de Procesos	Riesgos del proceso sin control	Tratamiento de R...	10/09/2018	20
ACPO 368 P-SGC-07.xlsx	P-SGI-07	Auditoría Interna	Controles identificados sin los controles necesarios, indicadores con varios periodos en riesgo	No Conformidad	10/09/2019	11
ACPO 385 P-SGC-01.xlsx	P-SGI-01	Revisión de Procesos	Incumplimientos en control de documentos en el área de correspondencia y archivo	No Conformidad	25/02/2020	18
ACPO 386 P-CIAA-01.xlsx	P-CIAA-01	Auditoría Interna	Le FTP del procedimiento no obedece a la realidad del mismo	No Conformidad	23/02/2020	01
ACPO 387 P-CIAA-02.xlsx	P-CIAA-02	Auditoría Interna	Recomendación de mejoras	Oportunidades d...	23/02/2020	01
ACPO 388 P-CIAA-02.xlsx	P-CIAA-02	Auditoría Interna	1-05 lugar de almacenamiento para los informes finales y evidencias de los mismos, no es adecuado para los fines de preservar la integridad de los mismos.	No Conformidad	25/02/2020	01

This screenshot displays a SharePoint document library titled 'Gestión de Documentación' (Document Management). The library contains a table with columns for 'Tipo de Docum...' (Document Type), 'Código' (Code), 'Descripción' (Description), 'Versión' (Version), 'Área' (Area), 'Clasificación' (Classification), 'Norma' (Standard), 'Estado de apro...' (Approval Status), and 'Fe' (Date). The table lists various documents and their details.

Tipo de Docum...	Código	Descripción	Versión	Área	Clasificación	Norma	Estado de apro...	Fe
Procesos	P-DAD-01	EJECUCIÓN DE COMPRA	22.0	Administrativo	Internos	ISO9001:2015	Aprobado	
Procesos	P-CIAA-01	PROCESO ACTIVACIÓN Y TRABAJO DE CAMPO DE LA COMISIÓN	11.0	CIAA	Internos	ISO9001:2015	Aprobado	
Procesos	P-CIAA-02	PROCESO ANÁLISIS Y ENSAYOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME FINAL	11.0	CIAA	Internos	ISO9001:2015	Aprobado	
Procesos	P-DAD-02	Gestión de Almacén y Suministros	20.0	Administrativo	Internos	ISO9001:2015	Aprobado	
Procesos	P-DETA-01	RECOPILACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	21.0	Economía	Internos	ISO9001:2015	Aprobado	
Procesos	P-DPO-01	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	8.0	Planificación	Internos	ISO9001:2015	Aprobado	
Procesos	P-DRH-01	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	22.0	Recursos Humanos	Internos	ISO9001:2015	Aprobado	

# Continuación Evidencia 9



## Evidencia Acción de Mejora 10

Programación de Mantenimiento de Vehículos

RESPONSABLE ASIGNADO	MARCA	PLACA	KILOMETRAJE INICIAL	ACTUALIZACION	PROXIMO MANTENIMIENTO	ESTADO MANTENIMIENTO	FECHA DE EJECUCION				TIPO MANTENIMIENTO				GARANTIA				
							MANT 1	MANT 2	MANT 3	MANT 4	MANT 1	MANT 2	MANT 3	MANT 4	ESTADO	VENCIMIENTO			
ING. EPIFANIO BALBUENA	NISSAN QASHQAI (4151)	E002330	88700	88700	81700	AL DIA											VENCIDO	24/02/2020	
GIAA	NISSAN FRONTIER (1250)	EL08009	107000	113300	113300	AL DIA												VENCIDO	
TRANSPORTACION	NISSAN URVAN (2522)	E00778	143700	144019	144019	AL DIA												VENCIDO	24/02/2020
DR. JOSE E. MARTI PIANTINI	LEXUS (1706)	E001143	72100	73601	77700	AL DIA												VENCIDO	08/03/2020
ORA. MAYRA COCOON	TOYOTA PRUINER (1725)	E001885	321000	322004	328000	AL DIA												VENCIDO	11/11/2017
LIC. JACOBO PEÑA MATIA	NISSAN QASHQAI (2448)	E002327	203000	208600	207800	AL DIA												VENCIDO	2014
LIDDA. SOFIA CAMACHO	NISSAN QASHQAI (4529)	E002029	137000	138476	142000	AL DIA												VENCIDO	24/02/2020
LIDDA. IVANKA VIEIRA	NISSAN PATHFINDER (1138)	E002028	100000	108442	107000	AL DIA												VENCIDO	24/02/2020
LIDDA. PAOLA PLA	NISSAN PATHFINDER (3309)	E002186	101000	106000	106000	AL DIA												VENCIDO	24/02/2020
DR. JOSE E. MARTI PIANTINI	CHEVROLET TAHOE (3739)	E038706	81200	84773	86200	AL DIA												VENCIDO	18/08/2018
TRANSPORTACION	JAC TUBESTAR (1015)	E002181	80000	86818	85000	AL DIA												VENCIDO	18/04/2020
TRANSPORTACION	CHEVROLET CAPTIVA (4500)	E000702	105000	120184	110000	VENCIDO												AL DIA	2019
CAMLA PROTOCOLO	CHEVROLET CAPTIVA (1919)	E000705	191100	170888	174100	AL DIA												VENCIDO	2019
TRANSPORTACION	CHEVROLET CAPTIVA (1949)	E000695	124000	120000	126000	VENCIDO												VENCIDO	2019
ING. MAYRA JOSEFINA GUZMAN	TOYOTA RAV4 (4821)	E000708	245000	245100	250000	AL DIA												VENCIDO	2019
DR. VICTOR MUÑOZ	TOYOTA RAV4 (1846)	E001888	380000	380000	380000	AL DIA												VENCIDO	2012
TRANSPORTACION	TOYOTA RAV4 (1878)	E000707	182000	186000	187000	AL DIA												VENCIDO	2014
MIRANDA RECHER	TOYOTA RAV4 (8871)	E002819	145000	146100	150000	AL DIA												VENCIDO	2013
FACULTACION	NISSAN FRONTIER (8052)	EL02004	278000	278017	280000	AL DIA												VENCIDO	2019
REVISION	NISSAN FRONTIER (3309)	EL02003	260000	261000	265000	AL DIA												VENCIDO	2011
TRANSPORTACION	NISSAN FRONTIER (8050)	EL02005	300000	307100	311000	AL DIA												VENCIDO	2011
TRANSPORTACION	NISSAN URVAN (2090)	E001172	282000	286617	271000	AL DIA												VENCIDO	2012
TRANSPORTACION	TOYOTA HILUX (8107)	EL02008	288000	286617	271000	AL DIA												VENCIDO	2011
TRANSPORTACION	TOYOTA HILUX (8107)	E001172	282000	286617	271000	AL DIA												VENCIDO	2012
TRANSPORTACION	TOYOTA HILUX (8107)	E001185	280000	281444	285000	AL DIA												VENCIDO	2011
LIC. RICHARD MEJIA	CHEVROLET TAHOE (1748)	E000701	237000	238114	242000	AL DIA												VENCIDO	2013
JUAN VIGOR GARCIA CASTILLO	YAMAHA YD110 (2038)	0031016	36000	36600	44000	AL DIA												VENCIDO	2011
RODOLFO EL CASTRO	YAMAHA YD110 (2146)	0031000	41900	41900	49000	AL DIA												VENCIDO	2017
LIDDA. YIBEL BAUTISTA CABRER	TOYOTA RAV4 (2026)	0447324	77800	78487	82000	AL DIA												VENCIDO	
EMANUEL SOUFFRONT	TOYOTA LAND CRUISER (8886)	0479119	78600	78874	78800	AL DIA												VENCIDO	
FABIO CORDERO	YAMAHA YD110 (2038)	0189239	21000	20800	20000	AL DIA												VENCIDO	

## Evidencia Acción de mejora 11

**I- Información básica:**

**Nombre del Proyecto:** MUNDAZA DE LA SEDE CENTRAL DE LA JUNTA DE AVIACION CIVIL

**Objetivo del Proyecto:** Proporcionar a la Institución de una Infraestructura adecuada para la operación de sus procesos y el desarrollo de sus funciones.

**Objetivo Estratégico al que alimenta:** Objetivo estratégico 3 Gestion

**Área:** División de Planificación y desarrollo

**II-Equipo Responsable de la Ejecución del Proyecto, por fases:**

Etapas	Nombres	Cargos	Área de conocimiento	E-mail	Teléfono	Actividades que desarrolla.
Etapa 1- Adquisición de la Infraestructura	Presidencia de la JAC	Presidente de la JAC	Planificación de los cambios	JAC	JAC	JAC
Etapa 2- Coordinación General	Presidencia de la JAC, División de Planificación y Desarrollo, Departamento	Encargados y Analistas	Planificación de los cambios	JAC	JAC	JAC
Etapa 3- Implementación	Presidencia de la JAC, División de Planificación y Desarrollo, Departamento	Encargados y Analistas	División de Planificación y Desarrollo	JAC	JAC	JAC

**III-Involucrados / aliados, ( puede ser otra área, otra institución ect.)**

Involucrados / Aliados	Interno / Externo	Aporte / Colaboración / Participación / Actividad.
Dpto. Administrativo, Div. de Planificación y Presidencia de la JAC	Interno	Diseñar, evaluar y planificar los cambios en cuanto a la mudanza de la sede central

**IV-Breve resumen del Proyecto: (debe contener el área del sector Aeronáutico, que se beneficiará con el Proyecto).**

El proyecto consiste en mudar la sede central de la JAC hacia las nuevas instalaciones para optimizar el desarrollo de sus funciones

**V-Impacto (explicar con datos el resultado y los cambios esperados después del desarrollo o aplicación del Proyecto):**

Antes: espacios muy limitados para el desarrollo de las funciones de las diferentes áreas | Después: espacios adecuados y óptimos que faciliten el buen funcionamiento de la JAC

**VI-Descripción del Proyecto: (Cuerpo descriptivo del Proyecto con la siguiente estructura).**

- 1- Problemática y situación previa a la ejecución del proyecto.
- 2- Objetivos del proyecto.
- 3- Actividades del proyecto (anexar cronograma del proyecto)

**VII- Presupuesto total del Proyecto**

PD \$15.000.000,00



## Evidencia Acción de Mejora 12

SharePoint 🔍 Buscar en esta biblioteca

---

Compartir Copiar vínculo Descargar Eliminar Copiar en Historial de versiones < Anterior 14 de 14 X

**From:** Elizabeth Paulino <EPaulino@jac.gov.do> on behalf of Elizabeth Paulino

**Sent on:** Tuesday, September 28, 2021 3:08:12 PM

**To:** Todos <todos@jac.gov.do>

**CC:** Dr. José Ernesto Marte Piantini <jmarte@jac.gov.do>; Emmanuel M. Souffront Tamayo <ESouffront@jac.gov.do>; Paola Aimée Plá Puello <ppla@jac.gov.do>; Sofia Falconeri Camacho Oralles <scamacho@jac.gov.do>

**Subject:** Presentación de resultados "Clima Organizacional 2021"

**Urgent:** High

**Attachments:** Presentación Resultados Encuesta JAC 2021.pptx (16.24 MB)

Buenos días,

Dándole continuidad al proceso de la Encuesta del Clima Organizacional, iniciado el mes de mayo hasta Julio del presente año; anexamos los resultados del informe emitido por el Ministerio de Administración Pública (MAP), por lo que, les exhortamos a que trabajemos juntos como el gran equipo que somos, y hagamos nuestras sugerencias para la elaboración del plan de acción o plan de mejora; ya que estamos comprometidos con el cumplimiento del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

Tenemos cinco (5) días laborales, desde el 28 septiembre al 4 de octubre del presente año; para emitir sus sugerencias, las cuales pueden enviarla por esta misma vía.

Favor comunicarnos a los empleados que no poseen correo institucional.

Contamos con su acostumbrada colaboración,

Se despide,

**Elizabeth Paulino**  
Analista  
Departamento Recursos Humanos  
Junta de Aviación Civil República Dominicana

## Evidencia Acción de Mejora 13



### Lista Asistencia Taller Redacción de Hallazgos de Auditoría. (Auditores Internos de Calidad)

Lugar: Salón Norge Botello  
Fecha: 11/03/2021 Horario: 10:00 a.m.

NOMBRE	CARGO	ÁREA
1. Germán Benayas	Enc. SIA/Auditor	Operaciones
2. Joniffer Amante	Analista Presupuesto	Financiero
3. Judith Concha	Auditor	D. T. J.
4. Anthon HANSTAPHAN	Auditor	Economía
5. Evelyn Delmonte	Auditora	Secretaría
6. Sandra Berg	Secretaria	adm.
7. Rocky Rodríguez	Analista	R.R.H.H.
8. Paola Marcelina Rodríguez	Auditora	Educación
9. Sabrina Roberts	Aux. Bibliotecaria	Biblioteca
10. Elizabeth Ruiz	Analista	R.R.H.H.
11. Mercedes Xusiro	Auditor	Logística
12. José A. Cisneros	Analista	Calidad
13. Randy's Peña Jara	Analista	Dir. Calidad
14.		
15.		
16.		



### Lista Asistencia inducción Control de Información Documentada P-SGC-01. Requisito 7.5 ISO 9001:2015

Lugar: Salón Norge Botello  
Fecha: 18/02/2021 Horario: 10:00 a.m.

NOMBRE	CARGO	ÁREA
1. Alberto Abandó	Encargado	Almacén
2. Miranda Reyer	Asistente Presidente	Presidencia
3. Paola Plá	Encargada OTA	Transporte Aéreo
4. Yisel BOUTIS	Encargada R.M.	Administración
5. Andrea Espinal	Inspector	FAL
6. Shaira Gómez	Enc. Relación	FAL
7. Jelya Rodríguez	Encargada Int.	OTA
8. Yanet Espinal	Rec. Adm.	Administración
9. Melvin Mateo	Relación	Comunicación
10. Hansy C.	Encargado	Administración
11. Juan Carlos SETO	ARCHIVISTA	ADMINISTRACIÓN
12. Miguel Cocor	Trabaja	Trabaja
13. CRISTIAN BAIBUENA	DTI	DTI
14. Mardelys Ibri	Encargado	S.S.G.S
15. Fernando Encarnación	Aux. Almacén	Almacén
16. Damaris elcarraz	Encargada	Relaciones
17. Sofia Peralta	Encargada	R.R.H.H.
18. Sandra Morillo K	RSI	Presidencia
19. Nanyza Quirós	Enc. Compras	Administración
20. Gabriel Peña Jara	Enc. P.L.P.L.	Presidencia
21. Randy's Peña Jara	Auditor de Calidad	Calidad
22.		

## Evidencia Acción de Mejora 14

COMITÉ DE AVIACIÓN CIVIL  
"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"

### ROTACION DE PERSONAL AÑO 2019

Total de servidores de inicio =  
156

MESES	INGRESO DE SERVIDORES	SALIDA DE SERVIDORES	Diferencia	TOTAL	PE =	ROTACIÓN
Enero	0	0	0	156	156	0
Febrero	0	0	0	156	156	0
Marzo	1	0	1	157	156.5	0.319488818
Abril	0	0	0	157	157	0
Mayo	2	1	1	158	157.5	0.952380952
Junio	1	1	0	158	158	0.632911392
Julio	1	0	1	159	158.5	0.315457413
Agosto	0	0	0	159	159	0
Septiembre	6	0	6	165	162	1.851851852
Octubre	1	0	1	166	165.5	0.302114804
Noviembre	2	0	2	168	167	0.598802395
Diciembre	1	0	1	169	168.5	0.296735905
promedio	1.25	0.166666667	1.083333333	160.6666667	160.125	0.439145294



C/ José Joaquín Pérez No. 104, Gazcue, Santo Domingo, República Dominicana  
Tel: 809-689-4167  
www.jac.gob.do





## Evidencia Acción de mejora 15 y 16

### MARCO ESTRATEGICO

#### 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

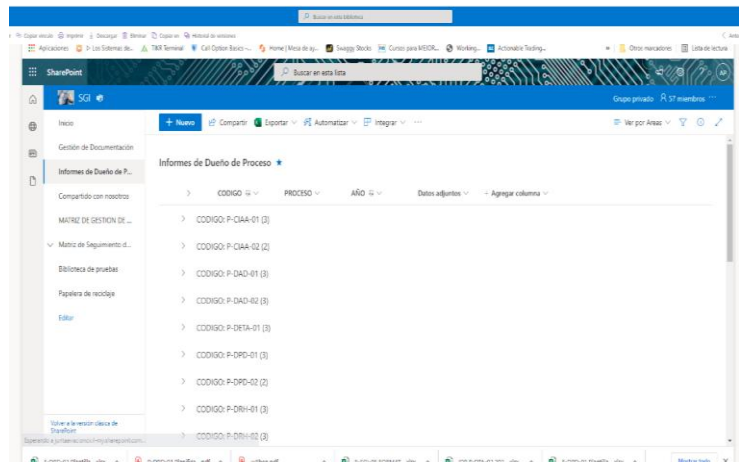
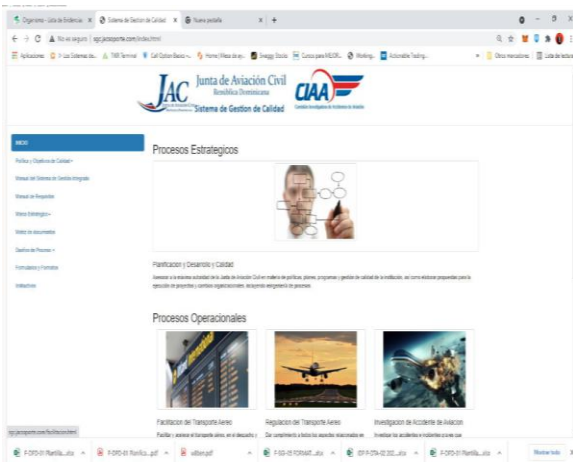
Ser una institución reconocida por sus aportes al desarrollo sostenible del transporte aéreo; impulsando la reactivación del sector aerocomercial a través de la implementación de políticas acordes a las tendencias de los mercados, aplicando prácticas innovadoras y ambientales responsables.

#### VALORES

- **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.

<b>Eje Estratégico 1</b>	<b>FOMENTO Y DESARROLLO DEL TRANSPORTE AÉREO</b>
<b>Objetivo Estratégico 1</b>	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.
<b>Objetivo Estratégico 2</b>	Promover la aplicación de normas, métodos y recomendaciones sobre facilitación incluidas en las reglamentaciones aplicables en beneficio del transporte aéreo.
<b>Eje Estratégico 2</b>	<b>MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Objetivo Estratégico</b>	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.
<b>Eje Estratégico 3</b>	<b>PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE</b>
<b>Objetivo Estratégico</b>	Desarrollar prácticas sostenibles y responsables para la disminución del impacto ambiental en nuestro entorno.
<b>Eje Estratégico CIAA</b>	<b>INVESTIGACION DE ACCIDENTES E INCIDENTES GRAVES DE AVIACION CIVIL</b>
<b>Objetivo Estratégico</b>	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 en los procesos.

## Evidencia Acción de mejora 17



# Continuación Evidencia 17

Matriz de Seguimiento de Acciones

Nombre	PROCESO	ORIGEN	HEILAJOS	CATEGORICAL	REVISION
ACPO 114 F-CMA-17-146	F-CMA-01	Sección de Procesos	Requisito de proceso de control	Requisito de...	10/28/2018
ACPO 114 F-CMA-17-146	F-CMA-01	Auditor interno	Control de cumplimiento de los requisitos internos, indicadores con estos parámetros de riesgo	Requisito de...	10/28/2018
ACPO 114 F-CMA-17-146	F-CMA-01	Sección de Procesos	Requisito de proceso de control	Requisito de...	10/28/2018
ACPO 114 F-CMA-17-146	F-CMA-01	Auditor interno	Control de cumplimiento de los requisitos internos, indicadores con estos parámetros de riesgo	Requisito de...	10/28/2018
ACPO 114 F-CMA-17-146	F-CMA-01	Auditor interno	Control de cumplimiento de los requisitos internos, indicadores con estos parámetros de riesgo	Requisito de...	10/28/2018
ACPO 114 F-CMA-17-146	F-CMA-01	Auditor interno	Control de cumplimiento de los requisitos internos, indicadores con estos parámetros de riesgo	Requisito de...	10/28/2018

Gestión de Documentación

Informe de Doble de Fu...	Tipo de Docum...	Código	Descripción	Versión	Área	Clasificación	Norma	Estado de apr...
MATRIZ DE GESTION DE ...	Proceso	F-040-01	EDUCACIÓN DE COMISAS	20.0	Administración	Interno	ISO9001:2015	Aprobado
Matriz de Seguimiento d...	Proceso	F-CMA-01	PROCESO ACTUACIÓN Y TENDENCIA DE CAMPO DE LA CONFORMACIÓN	11.0	CMA	Interno	ISO9001:2015	Aprobado
Biblioteca de pruebas	Proceso	F-CMA-02	PROCESO DE CALIFICACIÓN DE PERSONAL PARA EL MANEJO DE EQUIPOS	11.0	CMA	Interno	ISO9001:2015	Aprobado
Papelera de reciclaje	Proceso	F-040-02	Gestión de Simulacros y Suministros	20.0	Administración	Interno	ISO9001:2015	Aprobado
Editar	Proceso	F-076-01	RECOPILACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	21.0	Economía	Interno	ISO9001:2015	Aprobado
Editar	Proceso	F-076-01	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	8.0	Planificación	Interno	ISO9001:2015	Aprobado
Editar	Proceso	F-076-01	REVISIÓN Y CONTROL DE CALIDAD	22.0	Recursos Humanos	Interno	ISO9001:2015	Aprobado

MATRIZ DE SEGUIMIENTO DEL ESTADO DEL POA

Proyectos 2021

Categoría	Porcentaje
Completado	67.7%
En progreso	32.3%

JAC JUNTA DE AVIACIÓN CIVIL

Seguimiento de Orden de Trabajos JAC

LOGIN

Usuario:

Contraseña:

Entrar



# Evidencia Acción de mejora 18

## JUNTA DE AVIACION CIVIL

"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"

### ROTACION DE PERSONAL AÑO 2019

Total de servidores de inicio =  
156

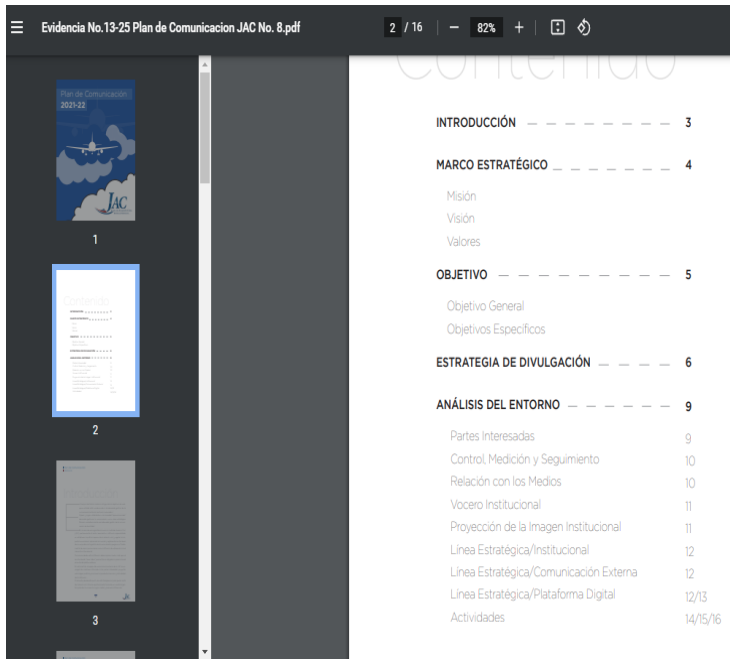
MESES	INGRESO DE SERVIDORES	SALIDA DE SERVIDORES	Diferencia	TOTAL	PE =	ROTACIÓN
Enero	0	0	0	156	156	0
Febrero	0	0	0	156	156	0
Marzo	1	0	1	157	156.5	0.319488818
Abril	0	0	0	157	157	0
Mayo	2	1	1	158	157.5	0.952380952
Junio	1	1	0	158	158	0.632911392
Julio	1	0	1	159	158.5	0.315457413
Agosto	0	0	0	159	159	0
Septiembre	6	0	6	165	162	1.851851852
Octubre	1	0	1	166	165.5	0.302114804
Noviembre	2	0	2	168	167	0.598803295
Diciembre	1	0	1	169	168.5	0.296735905
promedio	1.25	0.166666667	1.083333333	160.6666667	160.125	0.439145294



C/ José Joaquín Pérez No. 104, Gazeo, Santo Domingo, República Dominicana  
Tel: 809-689-4167  
www.jac.gob.do



## Evidencia Acción de mejora 19



## Evidencia Acción de mejora 20 y 21

### MARCO ESTRATEGICO

#### 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

- **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.

Eje Estratégico 1	FOMENTO Y DESARROLLO DEL TRANSPORTE AÉREO
<b>Objetivo Estratégico 1</b>	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.
<b>Objetivo Estratégico 2</b>	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
<b>Objetivo Estratégico</b>	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	PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE
<b>Objetivo Estratégico</b>	Desarrollar prácticas sostenibles y responsables para la disminución del impacto ambiental en nuestro entorno.

Eje Estratégico CIAA	INVESTIGACION DE ACCIDENTES E INCIDENTES GRAVES DE AVIACION CIVIL
<b>Objetivo Estratégico</b>	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 en los procesos.