



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:

JUNTA DE AVIACION CIVIL

FECHA:

13/04/2022

## 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 1: LIDERAZGO.

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

#### Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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</p>	<p>La Presidencia de la JAC ha impulsado la formulación y desarrollo de un marco institucional a través del involucramiento de los grupos de interés, alineados a las estrategias de nacionales relevantes y a la Estrategia Nacional de Desarrollo Ley01-12. Evidencia: Plan Estratégico 2021-2024Estrategia MAP 2020-2024</p> <p>Para la selección y establecimiento de los valores de la JAC Nuestro Presidente junta al equipo Estratégico, y tomando en cuenta lay la Ley No.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<p>120-01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público y los principios rectores de la conducta del servidor público que se consideraron inherentes, los valores son revisados cada 4 años a raíz de la elaboración del Plan Estratégico 2021-2024. Evidencias: 1. Ley 41-08 2. Ley No. 120-01 Que instituye el Código de Ética del Servidor Público 3. Código de Ética de La JAC. Resolución que aprueba el Plan Estratégico 2021/2024. Plan Estratégico 2021/2024</p> <p>La Presidencia de la JAC ha instruido implementar como práctica la colocación de la política, misión, visión y valores institucionales, colgarlas en cuadros en todas las áreas de la institución, así como en todos los carnets de los colaboradores de la JAC. Evidencia Ver Cuadros en todas las áreas de la institución y todos los carnets de identificación tienen descrita la Visión Misión y Valores.</p>	
<p>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>Se realizaron talleres para comunicar directamente a cada empleado la Misión, Visión, Valores, y Objetivos Estratégicos y de Calidad. Tenemos un portal adecuado al cumplimiento de la Ley No.200-04, de Libre Acceso a la Información Pública, Además <b>Evidencia: Talleres y reuniones con el Personal de Nuevo Ingreso, registros de asistencia, actas de reuniones de trabajo, publicaciónen el portal.</b></p>	<p>No se evidencia que los objetivos estratégicos de la JAC, se socialicen entre todos los colaboradores de la institución</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 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>Se revisa la misión y visión cada 4 años dentro del plan Estratégico Institucional tomando en cuenta la END y las nuevas políticas gubernamentales sobre gobierno electrónico, tomando en cuenta los factores externos e internos, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización. Evidencia: Reuniones de Revisión y Actualización PEI, POA</p> <p>El Presidente de la JAC dando fiel cumplimiento al Decreto No. 149-98 Creación de Comisiones de Ética Pública y tomando en consideración la Ley No. 120-01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público, instruye en el marco de la prevención de los comportamientos no éticos dentro de la institución, para lo cual se han llevado a cabo las siguientes acciones: 1. El Encargado de Recursos Humanos en alianza con el INAP instruyó, a través del área de capacitación,</p>	<p>No se evidencia que todos los servicios de la JAC estén en línea Digitalización de los servicios. Recomendado por el gobierno central</p> <p>No se evidencia la conformación del nuevo comité de ética. La conformación de nuevo Comité de Ética</p>
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>impartir Curso de Ética a todo el personal que labora en el JAC. Evidencia ver lista de asistencia a talleres e inducciones y Código de Ética de la JAC</p> <p>Se desarrollan iniciativas (reuniones, actividades) donde se refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados. Evidencia: Reuniones del comité de gestión; Reuniones en las áreas para el Plan Operativo Anual</p>	<p>No se evidencia la Evaluación de los colaboradores hacia los encargados de áreas, ni se evidencia reuniones de los directivos con los colaboradores</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <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>Están claramente definidas las funciones a través de los Manuales de cargos y se asignan responsabilidades en los distintos procesos de la organización Evidencia: Manual de Funciones, Manual de Cargos por Competencias, Manual de Calidad, Mapa de Procesos, tenemos aprobado en enero del 2020 la nueva Estructura Orgánica de la JAC.</p> <p>A través de nuestro Sistemas de Gestión todo se documenta a través de los procesos en todas alas aéreas, a cada proceso se les fija indicadores para cumplir con las regulaciones y brindar un servicio oportuno y de calidad a nuestros clientes. Evidencia: elaboración POA;</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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</p>	<p>Evaluaciones Trimestrales POA; Sistema Control de Gestión; Sistema de Gestión de la Calidad; Carta Compromiso, Encuesta Clima Laboral.</p> <p>A través de nuestros sistemas de gestión integradas constantemente nuestros procesos han sufrido cambios y mejoras en procura de satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Evidencia Sistema de gestión de calidad</p>	
<p>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>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>Cumpliendo con las Normas ISO y las Normas Básicas de Control Interno, se tienen un proceso de control de riesgos, que define los riesgos aplicables a cada proceso y en la planificación estratégica se les han definidos los riesgos a todos los proyectos a realizarse dentro del periodo 2021-2024, Evidencia Ver proceso P-SGC-05 Control y Gestión de riesgo, ver ficha técnica de los proyectos de la planificación estratégica.</p>	
<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</p>	<p>Nuestra institución ha adoptado distintos modelos de sistemas de gestión de calidad. Estamos certificado en ISO9001:2015 Modelo CAF. Carta Compromiso al Ciudadano, Evidencia: Certificación ISO 9001:2015, Correo con el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>MAP, SISMAP, 4 versiones de Carta Compromiso al Ciudadano (ver 1.1.f). participamos en el Premio Iberoamericano logrando el galardón Plata.</p> <p>La Alta Dirección ha creado las condiciones para que se lleve a cabo una comunicación Interna y Externa, de manera efectiva, diseñando una Política y un Plan Comunicacional donde se define lo que estratégicamente conviene y como comunicar, gestionan procedimientos para difundir información hacia lo interno y externo, generando publicaciones diaria, semanal y mensual, con diferentes fines definidos en el plan comunicacional en base a la política comunicacional de la institución. Evidencias: 1. Política comunicacional 2. Plan comunicacional 3. Actas de reunión 4. Publicaciones diarias, semanales y mensuales.</p> <p>La Alta dirección de la JAC, ejerce un liderazgo compartido con todo su equipo promoviendo la delegación de funciones. Ha delegado en el Comité de Calidad y dueños de procesos el monitoreo, mejora e innovación de los procedimientos que componen el Sistema Integrado de Gestión Designa equipos de trabajo autodirigidos y comisiones a las cuales les provee los recursos necesarios (la tecnología, provisión de recursos, para llevar a cabo el trabajo asignado. Evidencias: 1. Acta de reunión diferentes comités 2. Seguimientos a Proyectos y Planes de Mejora 3.</p>	<p>No se evidencia las mediciones y verificaciones de los resultados sobre la política internas y externas de comunicación</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Conformación de equipo para seguimiento a las NOBACI, Designación de equipos Estratégico.</p> <p>La Alta Dirección ha creado las condiciones para que se lleve a cabo una comunicación Interna y Externa, de manera efectiva, diseñando una Política y un Plan Comunicacional donde se define lo que estratégicamente conviene y como comunicar, gestionan procedimientos para difundir información hacia lo interno y externo, generando publicaciones diaria, semanal y mensual, con diferentes fines definidos en el plan comunicacional en base a la política comunicacional de la institución. Evidencias: 1. Política comunicacional 2. Plan comunicacional 3. Actas de reunión 4. Publicaciones diarias, semanales y mensuales.</p>	

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>La Alta dirección, Semestral mente a las reuniones de la Revisión por la Dirección, también se reúnen el comité de calidad cada tres meses, los dueños de proceso para revisar el desempeño de sus respectivas unidades. Estos líderes revisan el cumplimiento de las metas y compromisos contraídos con la organización a través de los POA, verificando el seguimiento de los proyectos y planes de mejora, así como con la calidad, satisfacción de los clientes, revisan los resultados de las auditorías internas, las Actas de Mejora que requieren de un análisis.</p>	<p>No se evidencia el apoyo y el seguimiento a la cultura de Innovación</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>El equipo de Calidad y el personal de Gestión de Proyectos y Planes de Mejora imparten inducciones a los nuevos temas para la institución, antes de ser implementados, asimismo, se difunden a través del Outlook o Correo Internos notas informativas con los cambios se realizan en los procesos y la matriz de documento, aunque no estén directamente involucrado con el tema, para fines de socialización y sensibilización.</p>	
--	--	--

**Subcriterio1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los 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>El presidente de la JAC y el demás encargado de áreas, gestionan con el comité de Gestión y de Calidad el procedimiento de Revisión por la Dirección el cual es liderado por cada encargado de área, en la misma participan de manera activa comprometiéndose a realizar tareas específicas mediante acuerdos, que contienen la información de responsables, actividad, y fecha comprometida. El cumplimiento de estos acuerdos se calcula a través de un indicador de cumplimiento de fechas a fin de monitorear la responsabilidad y el compromiso de los Encargados, además de esto todos los años los encargados de área firman con sus colaboradores acuerdos de desempeño. Se evidencia la participación de los encargados de aéreas en inducciones en busca de la mejora continua, Evidencias: 1. reuniones de la revisión</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>por la dirección, acuerdos de desempeño firmas de declaración jurada.</p> <p>Los líderes de la institución se reúnen frecuentemente con sus colaboradores en un ambiente de confianza donde plantean puntos de vistas diferentes a los de sus líderes sobre aspectos de índole laboral. También se le da un trato especial a aquellos colaboradores que se presente una situación especial tanto dentro como fuera de la institución. Nuestro presidente ha designado un equipo estratégico, encomendándole iniciativas y proyectos, a la vez que les otorga la libertad de utilizar las herramientas, personas y recursos para llevar a cabo la consecución de los resultados propuestos Evidencia: Listado de asistencia a reuniones, actas de reuniones del comité de gestión y acta de reunión de POA.</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>La alta dirección de la JAC utiliza periódicamente las herramientas de comunicación establecidas por ellos como son los Oficios de información, las reuniones de trabajo, comunicaciones con informaciones de los días no laborables, planes de mejora y otras informaciones institucionales. Para una efectiva, rápida y económica comunicación interdepartamental, los encargados de área utilizan el correo corporativo (Outlook), Intranet, Plan Comunicacional, y el teléfono celular, para lo cual el JAC ha dispuesto la asignación de flotas a su personal, en donde pueden comunicarse efectivamente y crean grupos de chat.</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>Se empodera al personal a través del acuerdo de desempeño y se apoya su desarrollo en las reuniones de trabajo semanal, se retroalimenta a través de las evaluaciones trimestrales. Se evidencia: Evaluación del Desempeño; Evaluaciones Trimestrales y Talleres POA; Capacitaciones.</p> <p>En la JAC Se promueve la delegación de responsabilidades sobre proyectos y tareas, por parte de los directivos a su personal. <b>Evidencia:</b> Comunicaciones de designación interina, Minutas de reuniones semanales, designación Enlace MAP para trabajos representando institución en la Clac, y OACI y pro competencia; Participación en Actividades interinstitucionales convocadas.</p> <p>El presidente anualmente aprueba el Plan de Capacitación elaborado a partir de las necesidades de capacitación identificadas en nuestros colaboradores. Los encargados de área toman en consideración necesidades técnicas, de gestión y de desarrollo personal, entre otras. están comprometidos con el aprendizaje y desarrollo de los colaboradores bajo su supervisión, facilitándole el tiempo y las herramientas para realizar los cursos planificados, incluyendo también permisos para realizar y completar sus estudios universitarios. Para la modalidad de cursos online, los directivos les permiten a sus colaboradores utilizar algún tiempo del horario laboral para</p>	<p>No se evidencia el Plan de capacitación haya sido firmado por el presidente de la JAC</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	llevarlos a cabo <b>Evidencias:</b> 1. Plan de Capacitación 3. Cursos online.  EL presidente de la JAC, aprobó el reglamento internos de los empleados en donde se describen distintas formas de reconocimiento e incentivos grupal en base a los logros alcanzados. Evidencia, Reglamento internos del Personal de la JAC	No se evidencia un plan de reconocimiento individual de los colaboradores de la JAC

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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>El Presidente de la JAC recibe en su despacho a funcionarios, representantes y dueños de líneas aéreas que tienen un interés en la organización y sus actividades. se ha promovido un cultura de alianzas interinstitucionales, según sean las necesidades de ambas partes. Tenemos una cultura de firmar Acuerdos de servicios aéreos con otras naciones y otras organizaciones. Dichas alianzas se ven en detalle en el Criterio 4. Dentro de los procesos de regulación del transporte aéreo, se describe una reunión inicial con las líneas aéreas, para reuniones de orientación con el fin de conocer sus necesidades. <b>Evidencia,</b> Actas Reuniones con clientes, Acuerdos Interinstitucionales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <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>La JAC como organismo colegiado y el Comité nacional de facilitación, en ellos confluyen las principales las principales autoridades publicas y políticas, en donde se reúnen y discuten las problemáticas y las necesidades para el desarrollo del sector de la aviación comercial. <b>Evidencia.</b> Reuniones del pleno de miembro de la JAC, y el comité de facilitación. Protocolo de seguridad en el tratamiento a los visitantes en tiempos del Covid 19</p> <p>En todo el accionar de la Junta de Aviación Civil, se puede mostrar claramente que estamos alineados a las políticas públicas, Constitución de la República Dominicana, <b>Evidencia,</b> ley 01-12 END, Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público No.423-06, ingresos y gastos, Ley No.41-08, de Administración Pública, decreto 211-10, SISMAP</p> <p>Se ha alineado el desempeño de la Junta de aviación civil con las políticas públicas relevantes. Se evidencia: alineación PEI y POA con END, Plan de Gobierno; Integración de la JAC en comités y Comisiones de trabajo interinstitucionales, designados por el Poder Ejecutivo. Evidencia. Eje</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un</p>	<p>de la END 2010-2030 que le aplica a la JAC 2. Análisis PESTEL 3. Políticas Públicas 4. Metas Presidenciales. 5. PEI 2021-2024</p> <p>El presidente de la JAC mantiene relaciones permanentes con políticos, representantes de gobierno, ministros y demás funcionarios, Como resultado de esas relaciones, asistiendo a reuniones regulares con otras autoridades gubernamentales. La JAC mantiene una presencia activa en los medios de comunicación, a los fines de edificar a la ciudadanía sobre la JAC, sus funciones, servicios y aportes a la comunidad. Por medio los medios digitales, Twiter, Facebook e Instagram.</p> <p>La alta Dirección de la JAC mantienen una participación sistemática y activa en las actividades propias de las asociaciones y organizaciones y de los grupos de interés. mantiene una agenda y calendario y a través de la cual se coordina la participación. El presidente de la JAC ha participado en actividades múltiples junto a grupos de interés de manera frecuente, unas veces programadas y otras por invitación: 1. CLAC 2. Asociación Nacional de Líneas Aéreas (ALAS) . Registros de la Participación de JAC en las celebraciones de las asociaciones técnicas CLAC; OACI.</p> <p>La Junta de Aviación Civil, promueve la conciencia pública y el desarrollo de marketing a los grupos de interés relevantes. <b>evidencia:</b> redes sociales;</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	planes de comunicación externa para mejorar la imagen institucional	

**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><b>La Organización:</b></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>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución posee un Plan Estratégico Institucional que define los ejes estratégicos, objetivos estratégicos y estrategias a ejecutar en el cuatrienio 2021-2024, en dicho documento se verifica un estudio del análisis de entorno de tipo y un análisis FODA y otro de tipo PESTEL. A su vez, el documento referido posee el perfil de producción institucional y los resultados esperados alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público.</p> <p><b>Evidencia: PEI 21-24</b></p> <p>El Plan Estratégico Institucional contiene los grupos de interés bien identificados y definidos y se realiza un levantamiento de sus</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>necesidades a través de un procedimiento denominado “llamado a consulta”.  <b>Evidencia: PEI 21-24</b>  <b>Llamado a consulta</b></p> <p>El Cuadro de Mando Integral, contenido en el ejercicio de elaboración del Plan Estratégico Institucional, contiene los objetivos estratégicos alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, el Plan Nacional Plurianual del Sector Publico, la Estrategia Nacional de Desarrollo y las Políticas de Gobierno a través de la Estrategia Nacional de Desarrollo.  <b>Evidencia: CMI</b></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 evidencia en el Plan Estratégico Institucional el ejercicio de análisis FODA. la institución cuenta con una matriz de riesgos estratégicos.  <b>Evidencia: PEI 21-24, matriz de riesgos estratégicos</b></p>	<p>No se evidencian planes de acción para actuar en consecuencia de los resultados del análisis FODA</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><b>La Organización:</b></p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base</p>	<p>Se verifica una relación directa entre la misión y visión institucional con los ejes y objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional. Se ejecutan las estrategias a corto plazo a través de los Planes Operativos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <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>Anuales que contienen los proyectos institucionales y las acciones y planes a ejecutar.</p> <p><b>Evidencia: Marco Estratégico de la JAC, ejes y objetivos estratégicos contenidos en el PEI 21-24</b></p> <p>A través del proceso denominado “llamado a consulta” se invita a los grupos de interés a participar en la elaboración y desarrollo de las estrategias institucionales.</p> <p><b>Evidencia: Reporte llamado a consulta</b></p> <p>El Plan Estratégico Institucional contiene un eje dedicado exclusivamente a la protección del medio ambiente, así como proyectos y actividades que impactan positivamente a la conserva medioambiental.</p> <p>Se evidencia la gestión y aprobación del presupuesto institucional correspondiente al 2021.</p> <p><b>Evidencia: comunicación de la Dirección General de Presupuesto aprobando el presupuesto 2021</b></p>	<p>No se evidencia que se hayan involucrado todos los grupos de interés o mediciones que indiquen el grado de involucramiento.</p> <p>No se evidencian procesos o proyectos que desarrollen temas de responsabilidad social, diversidad y de género</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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>A través del Cuadro de Mando Integral se definen los productos a alcanzar y se segmentan por año. Esto se traduce en los planes y proyectos de la planificación operativa.</p> <p>La planificación estratégica contiene el Cuadro de Mando Integral que a su vez evidencia los indicadores que miden el cumplimiento de las metas establecidas. Dentro del proceso de Planificación Operativa Institucional se evidencia el proceso de elaboración y ejecución de proyectos por parte de las áreas competentes, en respuesta alcanzar los objetivos estratégicos. En el POA se definen las estrategias y acciones para lograr las metas planteadas y sus indicadores.</p> <p><b>Evidencia: Matriz de Proyectos, Matriz de Planes Institucionales, POA</b></p> <p>Se evidencia la socialización del Plan Estratégico Institucional, los ejes y objetivos institucionales y la alineación estratégica, a través de diferentes canales.</p> <p><b>Evidencias: correo de socialización, presentación PEI, listado de socialización</b></p>	<p>No se evidencia que se socializó el PEI con todos los grupos de interés</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Dos veces al año se presenta el resultado del monitoreo y evaluación de los logros institucionales a través del proceso denominado “revisión por la dirección” en la que se presenta el porcentaje de avance de los objetivos institucionales a presidencia, encargados de departamento, encargados de división, encargados de área. <b>Evidencia: informe Revisión por la Dirección</b></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><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>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</p>	<p><u>Verificar si aplica la detección de necesidad de cambio en cuanto a la estructura del organigrama institucional, o en su defecto los cambios realizados en secretaría. VER CON EL EQUIPO:</u></p> <p>Se visualizan trabajos de benchmarking para la gestión del objetivo de “desarrollar practicas sostenibles y responsables para la disminución del impacto medioambiental en nuestro entorno” Se verifica un proyecto de benchmarking/benchlearning en el POA 2022</p>	<p>No se verifica un ejercicio de identificación de necesidades de cambios institucionales</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>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 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>N/A</p> <p>La institución cuenta con un buzón interno de ideas y sugerencias.</p> <p>A través del Equipo Estratégico Institucional se recogen ideas y sugerencias para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes al momento de estructurar la Planificación estratégica.</p> <p>EVIDENCIAS: foto buzón interno, listado de participación reuniones del Equipo Estratégico</p>	<p>No se evidencia que la institución tenga una política de innovación</p> <p>No se evidencia que se promueva una cultura para que los colaboradores aporten ideas y sugerencias a través de los canales definidos</p>
	<p>Se evidencia la gestión y aprobación del presupuesto institucional correspondiente al 2021. Ver 2.2.4.</p>	

**Evidencia: comunicación de la Dirección General de Presupuesto aprobando el presupuesto 2021**

**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)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<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</p>	<p>Se evidencia que se realiza la planificación anual de Recursos Humanos, la cual es enviada al Ministerio de Administración Pública, MAP, como evidencia para el SISMAP, la cual contiene las necesidades actuales y futuras de recursos humanos de la JAC.</p> <p>Evidencia: Planificación anual de RRHH</p> <p>Se evidencia que en el reclutamiento del personal nos apegamos a lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública y las directrices establecidas por el MAP, de igual manera en la promoción. Contamos con un manual de reglamento interno de personal donde están establecidas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>la asignación de funciones gerenciales, 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</p>	<p>las remuneraciones, en el caso de las competencias tenemos un manual de perfil de cargos, donde están descrita las funciones de cada posición, competencias, formaciones y experiencias.</p> <p>Evidencias: P-DRH-01 Reclutamiento. Manual de Cargos. Reglamento Interno. P-DRH-03</p> <p>En la JAC nos apegamos al principio de igualdad como lo establece la constitución y la Ley 41-08, de Función Pública, también contamos con el Reglamento interno del personal donde están los principios de igual para el personal de carrera y no de carrera, como ejemplo la entrega de bono por desempeño para el personal que no es de carrera administrativa.</p> <p>Evidencia: Reglamento Interno de Personal</p> <p>Contamos con un proceso de reclutamiento y selección de personal donde se verifican las competencias, formaciones y experiencia de los candidatos, juntamente con el manual de cargos donde están establecidas las competencias de cada puesto. Se toma en cuenta la habilidades y conocimientos mínimos establecidas en el</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>manual de cargo por competencias, y en caso de no contar con las habilidades necesarias se les suministran a través del proceso P-DRH-03 capacitación y desarrollo.</p> <p>Evidencia: P-DRH-02 P-DRH-03 Manual de cargos por competencias</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>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>En el área de RRHH, existe un procedimiento de capacitación y desarrollo, a través del cual se capacita a todo el personal de la JAC y se desarrolla profesionalmente según su perfil de puesto.</p> <p>Evidencias: P-DRH-03 Plan de Capacitación y Desarrollo</p> <p>Tenemos el Proceso P-DRH-02 de Evaluación del desempeño por Resultados, donde se mide el cumplimiento de las metas propuesta, las competencias laborales, de los servidores públicos de la JAC y la CIAA y a la vez identificar brechas de competencia y aspectos de mejora, estos acuerdos de metas se hacen anualmente y se le da seguimientos cada tres meses.</p> <p>Evidencia: P-DRH-02 Acuerdo de desempeño Formulario de brechas</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Mediante el proceso de capacitación y desarrollo se imparten las formaciones de capacitación a todo el personal, sin importar genero</p>	<p>No se evidencia que exista una Política de Genero y o Unidad de Genero</p>

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Se evidencia que existe en el proceso P-DRH-03 de capacitación y desarrollo, el cual tiene el establecimiento de la metodología de detección de necesidades de capacitación, el formulario de brechas iniciales de capacitación actuales y futuras, los cuales sirven de apoyo para identificar si existen brechas de competencias, y, mediante el proceso de Evaluación, se mide el desempeño de los servidores y sus habilidades, de igual manera contamos con el Manual de Cargos por Competencia donde existen los requisitos de desempeño.</p> <p>Evidencias:  P-DRH-03  F-DRH-08  F-BRECHAS INICIALES  P-DRH-02  Manual de Cargos por Competencia</p> <p>A través del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal P-DRH-01, se selecciona el personal adecuado según los perfiles de cargos y las necesidades institucionales y su desarrollo se hace a través de los procesos P-DRH-02 y P-DRH-03.</p> <p>Evidencias:  P-DRH-01  P-DRH-02  P-DRH-03</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Contamos con un Plan de Capacitación y Desarrollo el cual nos permite el aprendizaje e impartir eventos formativos presencial y virtual ya que contamos con equipos tecnológicos como la herramienta Teams para el aprendizaje electrónico.</p> <p>Contamos con un Plan de capacitación y desarrollo, en el cual se registran las competencias individuales y colectiva del personal por ello se puede evidenciar que a los encargados se les ha capacitado en técnicas de habilidades gerenciales y liderazgo y capacitaciones concernientes a la gestión pública.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación y desarrollo Certificado</p> <p>Se evidencia que contamos con un manual de inducción para el personal de nuevo ingreso, el cual recibe tres (3) inducciones, que comprenden la general de la institución (Recursos Humanos, Calidad, Planificación y DTI), la del puesto (Supervisor inmediato) y la de la administración pública (INAP).</p> <p>Evidencias: Manual de Inducción Listado de inducción.</p>	<p>Establecer la metodología para desarrollar (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos y aprendizaje en el trabajo)</p> <p>Impartir curso de liderazgo para los encargados nuevos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se evidencia que el personal se mueve de acuerdo con el área de experiencia y se colocan en puestos donde se pueda aprovechar mejor su potencial y se le da oportunidad al personal de desarrollarse fuera de la institución si es su deseo mediante los traslados externos.</p> <p>Evidencia: <u>Acción de personal de movimiento</u></p>	N/A
<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</p>	<p>Se evidencia que en el proceso de capacitación y desarrollo están contemplado los cursos en líneas, también contamos con los equipos tecnológicos para poder participar en capacitaciones virtuales</p> <p>Evidencia: P-DRH-03</p> <p>Se evidencia que anualmente se elabora el plan de capacitación y desarrollo, donde se incluyen actividades formativas concernientes al desarrollo de técnicas de comunicación y capacitaciones e inducciones que tengan que ver con la gestión de riesgo y de ética.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación y Desarrollo</p> <p>Se evalúa el efecto e impacto de la capacitación mediante el formulario F-DRH-11</p>	<p>No contamos con una plataforma e learnig interna para el desarrollo de capacitaciones y transmitir conocimientos</p> <p>No se evidencia que exista capacitaciones que tengan que ver con el conflicto de intereses, gestión de la diversidad y enfoque de género.</p> <p>Se evidencia que no se realiza el análisis costo/beneficio de la capacitación</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Formulario Efecto / Impacto De Capacitación, tres meses después de concluir la capacitación</p> <p>Evidencia: Formulario efecto impacto.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></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</p>	<p>Se evidencia que contamos con un buzón de ideas y sugerencias, el cual contiene un instructivo para su gestión, donde los empleados pueden hacer sus aportes de ideas y sugerencias, también mediante la encuesta de clima laboral los servidores pueden expresarse.</p> <p>Evidencias:  Instructivo de uso de buzón  Formulario de ideas y sugerencias para cliente interno  Informe de encuesta de clima laboral</p> <p>Se evidencia que contamos con el mecanismo de buzón de ideas y sugerencias y sus respectivos formularios, el cual es regido por un instructivo, se evidencia su socialización y motivación para que los servidores hagan sus aportes.</p>	<p>No se evidencia que se promueva la cultura de dialogo y comunicación en relación con los aportes de ideas de los empleados.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Evidencia: Instructivo de uso de buzón Correo de socialización</p> <p>Se desarrollan reuniones con diferentes comités internos, (Comité de salud y seguridad, equipo estratégico, comité de gestión) en donde se crean equipos de trabajos para el desarrollo de diferentes actividades y proyectos (grupo auto evaluadores CAF,)</p> <p>Se evidencia la creación de la asociación de servidores Públicos</p> <p>Evidencia: Resolución</p> <p>Se evidencia que se realizan los acuerdos de desempeño, donde se establecen las metas que el supervisor y el evaluado, establecieron que se van a cumplir durante el año, dándole seguimiento con el objetivo de que, si se debe hacer algún reajuste, se haga en tiempo oportuno para no afectar al servidor.</p> <p>Evidencia: Acuerdos de Desempeño</p>	<p>Se evidencia que aún no se ha puesto en marcha las actividades propias de la asociación</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se evidencia que se realiza la encuesta de clima organizacional cada dos años y los resultados de esta son publicados y se realiza un consenso para las acciones de mejora, donde se da la oportunidad de que todos puedan aportar a la mejora para los planes de acción correspondientes.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Clima Socialización de Resultados y solicitud de aportes de mejora a los servidores</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>Se evidencia la creación del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo que ha desarrollado un plan de trabajo. Se evidencia la creación del dispensario médico, con el fin de asegurar buenas condiciones de trabajo.</p> <p>Evidencias: Resolución de creación del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo. Dispensario médico</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</p>	<p>Se evidencia que existe un horario laboral establecido de lunes a viernes de 8:00am a 4:00pm (8 hrs. laborales), y se han habilitado plataformas virtuales para las personas que tienen alguna condición puedan realizar el trabajo desde su casa (Teletrabajo). Se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>otorgan las licencias de maternidad o paternidad de acuerdo con lo establecido.</p> <p>Evidencias: Reglamento Interno de Personal</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <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>Se evidencia que al personal con discapacidad se le sule de equipos tecnológico, para poder desarrollar sus labores, e igualmente se le suministra el transporte</p> <p>Se evidencia que en el capítulo V del reglamento interno existe una política de incentivos para recompensar a los servidores ya sea de forma monetaria o no, también se evidencia que cada 2 años se hace una revisión de la escala salarial por grupo ocupacional, la cual, una vez aprobada por el MAP, se procede a realizar los reajustes de salario.</p> <p>Evidencia: Reglamento interno de persona Escala Salarial Aprobada</p>	<p>No se evidencia que exista apoyo de actividades sociales, culturales ni deportivas</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><b>La Organización:</b></p> <p>1. 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>La institución, a través de la matriz de grupo de interés y el proceso de evaluación de proveedores (P-SGI-08) identifica sus socios claves del sector para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza. Como son: la CLAC, OACI, IDAC, ASCA, MAP, PROCOMPETENCIA, PREDIF, UNICARIBE, PUCMM; entre otros.</p> <p><b>Evidencias 4.1.1:</b>  4.1.1.1- Proceso P-SGI-08, Evaluación de proveedores Externos.  4.1.1.2- Matriz de grupos de interés, ubicada en el Plan Estratégico Institucional</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>La institución ha desarrollado acuerdos interinstitucionales y alianzas estratégicas con otras instituciones que resultan de beneficio mutuo. Se ha realizado Benchmarking con el Voluntariado Banreservas, y con el IDAC. Hemos participado en paneles en la semana de la calidad con el MAP y colaborado con el IDAC para que el país fuera parte del plan piloto del CORSIA de la OACI.</p> <p><b>Evidencias 4.1.2:</b>  Acuerdos suscritos con: el IDAC, Competitividad, Pro-competencia, Banco Central, Banco Atlántico, MAP, Voluntariado del Banco de Reservas, Banco Atlántico, Consejo Nacional de competitividad, entre otros</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>Dentro de los acuerdos suscritos, la institución bajo los lineamientos de las leyes establecidas define los roles y responsabilidades de cada uno de los socios y/o las partes interesadas.</p> <p><b>Evidencias 4.1.3.:</b>  4.1.3.1- Acuerdos suscritos y Contratos de servicios.  4.1.3.2- Ley No.491-06 modificada por la Ley No.67-13, de Aviación Civil.  4.1.3.3- Ley 41-08, de Función Pública</p> <p>N/A</p> <p>Los proveedores de la institución son seleccionados y contratados siguiendo los lineamientos de la Ley No.340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y reglamento No.543-12 y Manuales de Procedimientos según correspondan, además, los proveedores son evaluados periódicamente.</p> <p><b>Evidencias 4.1.5.:</b>  4.1.5.1- Portal Transaccional de Compras y Contrataciones Públicas.  4.1.5.2- Proceso P-DAD-01, Ejecución de Compras</p>	<p>No se evidencia que se monitorean los resultados e impacto de las alianzas, sistemáticamente, en los acuerdos institucionales</p> <p>No se evidencia una estrategia que identifique las necesidades de alianza público-privada para desarrollar a largo plazo</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	4.1.5.3- Proceso P-SGI-08, Evaluación de Proveedores Externos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La Institución cuenta con un portal de transparencia que es evaluado periódicamente por la DIGEIG, encontrándonos dentro del ranking de las mejores puntuaciones con un 95% por más de seis meses consecutivo. Además, contamos con una Política de Comunicación Interna.</p> <p><b>Evidencias 4.2.1:</b></p> <p>4.2.1.1- Portal de Transparencia Institucional,</p> <p>4.2.1.2- Evaluación del Portal por la DIGEIG</p> <p>Política de Comunicación Interna.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>En la JAC se permite la participación de sus diferentes grupos de interés y los ciudadanos mediante el llamado a Vista Pública, banners en página web, comunicaciones en redes sociales, Carta Compromiso al Ciudadano, llamado a consulta, etc.</p> <p><b>Evidencias 4.2.2:</b>  4.2.2.1- Carta Compromiso al Ciudadano,  4.2.2.2- Aviso de Vista Publica,  4.2.2.3- Llamado a consulta,  4.2.2.4- Encuesta de Satisfacción del Cliente.  4.2.2.5- Opinión de operadores en actualización de manuales.</p> <p>La institución cuenta con un proceso de evaluación de la satisfacción del cliente donde se establece el marco de trabajo para la evaluación periódica de la opinión de los ciudadanos/clientes, de igual forma a través de la División de Facilitación se da seguimiento a las reclamaciones y opiniones de los pasajeros.</p> <p><b>Evidencias 4.2.3:</b>  4.2.3.1- Proceso Evaluación de Satisfacción del Cliente, P-DPD-02.  4.2.3.2- Encuesta de Satisfacción del Cliente  4.2.3.3- Proceso FAL-01 Gestión de Incidencias y Reclamaciones para la facilitación del Transporte Aéreo.</p>	<p>No se evidencia un procedimiento que establezca el uso de plataformas digitales como Facebook, Twitter e Instagram, que también sirven para interactuar con nuestros usuarios</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>La JAC cuenta con su Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual se define y se les informa a los clientes/ciudadanos sobre sus deberes y derechos y la forma en que deberán recibir los servicios de parte de la Institución.</p> <p><b>Evidencia 4.2.4:</b> Carta Compromiso al Ciudadano</p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>	<p>La Junta de Aviación Civil, elabora un Presupuesto Anual de Ingresos y Gastos equilibrado, siguiendo los parámetros de la Ley No.423-06, Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público, acorde con los planes estratégicos existentes. La Institución cuenta con su Plan Estratégico 2021-2024, en el cual traza los propósitos y lineamientos institucionales en los próximo cuatro años.</p> <p><b>Evidencias 4.3.1:</b> 4.3.1.1- Presupuestos Anual de Ingresos y Gastos, 4.3.1.2- Plan estratégico Institucional 2021-2024, 4.3.1.3- Plan Operativa Anual.</p>	
<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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <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>La institución evalúa los riesgos de las decisiones financieras mediante la reestructuración del Presupuesto Anual acorde al artículo 48 del párrafo II de la Ley No.423-06, Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público. En esta evaluación, se consideran los cambios en las tasas bancarias, inflación, fenómenos atmosféricos y otros fenómenos a considerar, mostrando un presupuesto anual equilibrado.</p> <p><b>Evidencia 4.3.2:</b> Presupuestos Anual aprobado</p> <p>La Junta de Aviación Civil, cuenta con una página Web donde se publican todo lo concerniente a la parte financiera, a la cual la población tiene acceso. La JAC cuenta, además, con una oficina de Libre Acceso a la Información, donde los ciudadanos pueden solicitar la información de su interés.</p> <p><b>Evidencia 4.3.3:</b> Página Web con su portal de transparencia y correo electrónico <a href="https://jac.gob.do">wwwhttps://jac.gob.do</a>.</p>	<p>No se evidencia un procedimiento para evaluar los riesgos de las decisiones financieras.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>La JAC, mensualmente revisa las ejecuciones presupuestarias y verifica que los gastos ejecutados fueron lo programados. La Institución se rige por la ley No.10-07, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República, que es una entidad fiscalizadora superior encargada de velar por el fiel cumplimiento y control de los procedimientos para tener un control financiero excelente. Además, contamos con el Proceso P-DAD-01, Ejecución de Compras, que se rige bajo las modalidades de compras amparada en la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.</p> <p><b>Evidencia 4.3.4.:</b>  4.3.4.1- Ejecución presupuestaria mensual y anual.  4.3.4.2- Matriz sobre control Interno y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de la Contraloría General de la Rep. Dom.  Proceso P-DAD-01, Ejecución de Compras.</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 Junta planifica y/o proyecta los ingresos y los gastos, los cuales son reportados trimestralmente y a la vez mensualmente a la Tesorería Nacional, para eso se rige por el procedimiento de pago de la Cuenta Única del Tesoro y través del presupuesto, de ingresos y gastos se contemplan las partidas presupuestarias para cada rubro, por ejemplo,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>gastos energéticos, presupuesto para proyectos y demás.</p> <p><b>Evidencia 4.3.5.:</b> 4.3.5.1- Presupuesto Anual de Ingresos y Gastos. Formulario de Proyección de ingresos y Programación de pagos</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>		

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>	<p>La organización posee el Sistema de Gestión de Calidad, donde se facilita la información adecuada en materia de procesos, manuales y matrices de documentos, a los colaboradores, disponible en: <a href="http://sgc.jacsoporte.com/index.html">http://sgc.jacsoporte.com/index.html</a></p> <p>También, se realizan planes de capacitación interna, en temas de calidad, y manual de inducciones, en temas organizacionales, de índole operativa.</p> <p><b>Evidencias 4.4.1:</b></p>	<p>No se evidencia un procedimiento o política de gestión del conocimiento, para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización institucional</p>
<p>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.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>4.4.1.1- Sistema de Gestión de Calidad. 4.4.1.2- Manual de Inducciones Plan de capacitación interno</p> <p>La organización posee una Matriz de Documentos, en la que se recoge y se almacenan los documentos tanto internos como externos, que son necesarios para procesar las informaciones operacionales de las distintas áreas. La misma es revisada trimestralmente, a los fines de mantenerla actualizada.</p> <p><b>Evidencias 4.4.2:</b> 4.4.2.1- Matriz de Documentos. 4.4.2.2- Proceso: P-SGI-01; Gestión de Información Documentada, disponible en el portal del SGI. Establece el lineamiento y tratamiento de la Información Externo. Disponible en: <a href="http://sgc.jacsoporte.com/ProcesosEstrategicos.html">http://sgc.jacsoporte.com/ProcesosEstrategicos.html</a></p> <p>La organización utiliza plataformas virtuales para aumentar el conocimiento de sus colaboradores. Se incluyen capacitaciones virtuales en INAP, INFOTEP, capacitaciones internas impartidas vía Microsoft Teams. También, Recursos Humanos se encarga de coordinar capacitaciones en modalidad virtual</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>con otras entidades educativas, dependiendo de la necesidad.</p> <p><b>Evidencias 4.4.3:</b>  4.4.3.1- Reuniones de actividades realizadas en la Plataforma Microsoft Teams.  4.4.3.2- Capacitación en INAP.  4.4.3.3- Acta de reuniones de auditoría externa.</p> <p>En la organización se han realizado reuniones de Benchmarking con algunas instituciones, como ejemplo; Benchmarking realizado con el Voluntariado Banreservas.</p> <p>Pendiente: Validar instituciones educativas con las cuales tenemos convenios, o recibimos capacitaciones recurrentes. Ver con Rocky.</p> <p><b>Evidencias 4.4.4:</b>  4.4.4.1- Lista de asistencias Benchmarking con Voluntariado Banreservas.  4.4.4.2- Acuerdos con INAP y ASCA.  4.4.4.3- Participación en foros internacionales, como son el INLAC y OAC</p> <p> </p> <p>En la Organización, la División de Calidad mantiene el monitoreo de las informaciones institucionales, en lo que respecta a manuales, instructivos, procesos, e informaciones documentadas.</p> <p><b>Evidencias 4.4.5:</b></p>	<p>No se evidencia una red de aprendizaje y colaboración. Es preciso establecer una plataforma de aprendizaje y colaboración, donde se coloquen las capacitaciones internas, o cursos, y se pueda intercambiar aportes, a través de foros, debates, etc.</p> <p>No se evidencia una metodología documentada que establezca los lineamientos a seguir cuando se realizan cambios de área o promociones al personal de manera Interna</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>4.4.5.1- Proceso (PSGI-01): Gestión de Información Documentada.</p> <p>4.4.5.2- Proceso (PSGI-03): Gestión de Programas de Auditorías y Autoevaluaciones.</p> <p>Disponible en:  <a href="http://sgc.jacsoporte.com/ProcesosEstrategicos.html">http://sgc.jacsoporte.com/ProcesosEstrategicos.html</a></p>	
<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>La organización posee Herramientas de Microsoft Office 365, que incluye correo electrónico. Además de que las informaciones y conocimientos de procesos se publican en el Sistema de Gestión de Calidad, que está disponible a través de la intranet institucional.</p> <p>Además, la organización posee una Política de Comunicación Interna basada en las especificaciones de la Norma ISO9001; donde se establece indicar qué se comunica, cuándo se comunica, etc.</p> <p><b>Evidencias 4.4.6:</b></p> <p>4.4.6.1- Herramientas de Office 365 (correo electrónico).</p> <p>4.4.6.2- Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>4.4.6.3- Política de Comunicación Interna.</p> <p>La organización cuenta con un portal de Transparencia y un sistema de correo electrónico corporativo, donde se asegura el intercambio de informaciones relevantes con todas las partes externas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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><b>Evidencias 4.4.7:</b>            4.4.7.1- Está disponible en la siguiente página:  <a href="http://www.jac.gob.do/transparencia/">http://www.jac.gob.do/transparencia/</a>            4.4.7.2- -Sistema de Correo electrónico Institucional.            4.4.7.3- En la página oficial de la organización, tenemos un área de enlaces de interés, donde se establece el enlace, de nuestras principales redes sociales:            -Facebook            -Twitter            -YouTube            -Instagram</p>	<p>No se evidencia un plan para documentar la manera en que los colaboradores desarrollan los procesos. Y que se enseñe al empleado de nuevo ingreso o promovido al área a realizar las actividades que realizan, a los fines de que el conocimiento no se vaya con ellos.</p>

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La DTI realiza un plan de operativo anual para mejorar infraestructura tecnología y equipamiento</p> <p><b>Evidencias 4.5.1:</b>            -Plan Operativo Anual</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>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando</p>	<p>La DTI mediante el PLAN OPERATIVO ANUAL DE TECNOLOGIA identifica las nuevas necesidades tecnológicas.</p> <p><b>Evidencias 4.5.3:</b> -Plan Operativo Anual</p>	<p>No se evidencia procedimiento de evaluación de rentabilidad de costo-efectividad de tecnología</p>
<p>sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</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 de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y</p>	<p>La JAC cuenta con herramienta de colaboración de Office 365 como teams, SharePoint, OneDrive, planer, Power BI, Outlook Online, Sistema de digitalización, API de conectividad para datos estadísticos.</p> <p><b>Evidencias 4.5.4:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Office365</li> <li>- Teams</li> <li>- Sharepoint</li> <li>- OneDrive</li> <li>- Planer</li> <li>- Outlook Online</li> <li>- Sistema de digitalización</li> <li>- Api de Interoperabilidad</li> </ul> <p>Validar vuelos chárter y recepción de quejas, recogida de expectativas de los clientes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>La DTI cuenta con Políticas de Seguridad de la información para el aseguramiento de la infraestructura tecnología e información.</p> <p><b>Evidencias 4.5.6:</b></p> <p>- MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN.</p> <p>La DTI cuenta con la Política de Tecnología verde, la cual contempla un programa de Energy Star y con la metodología de reciclaje de desechos.</p> <p><b>Evidencias 4.5.7:</b> Política de Tecnología verde. (Resolución administrativa No.007/2008)</p>	<p>No se evidencia que la JAC cuente con un sistema de servicios en línea, tampoco tiene Apps para el acceso a los servicios</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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>La institución, a través del Departamento Administrativo y sus dependencias, realiza cada año la programación de mantenimientos preventivos y correctivos para garantizar las adecuaciones efectivas en infraestructura, equipos tecnológicos y suministro eléctrico.</p> <p><b>Evidencias 4.6.1):</b></p> <p>4.6.1.1- Programa de Mantenimiento de Vehículos.</p> <p>4.6.1.2- Cronograma de actividades de Mantenimiento de infraestructura.</p> <p>4.6.1.3- Programa de Mantenimiento de Planta Eléctrica.</p> <p>4.6.1.4- Programa de Mantenimiento de Equipos electrónicos. proceso P-DTI-01).</p> <p>La JAC proporciona acceso a parqueos de visitantes y cuenta con una sala de espera con el mobiliario y la adecuación necesaria para el usuario que esperar ser atendido en nuestras instalaciones para satisfacer sus necesidades. Así mismo, dispone de formularios digitales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>para facilitar y agilizar las solicitudes de servicios.</p> <p><b>Evidencias 4.6.2:</b>  4.6.2.1- Formularios de servicios de la JAC digitales (Ver página web/servicios)  4.6.2.2- Fotos de las instalaciones de la JAC. (Evidencia pendiente)</p> <p>La institución mantiene control de los activos fijos sujetos a los parámetros establecidos en el Manual Interno de Gestión y Control de Activos Fijos y a través del sistema Administrativo y financiero (SELLFAST) que cuenta con un módulo clasificado por áreas. Semestralmente se realiza un informe de estos, en el cual se dispone cuales mobiliarios, equipos de transporte o equipos tecnológicos permanecen en buenas condiciones, cuáles deben ser reciclados o cuales deben ser descargados a través de Dirección General de Bienes Nacionales.</p> <p><b>Evidencias 4.6.3):</b>  4.6.3.1- Manual Interno de Gestión y Control de los Activos Fijos. (Ver documento adjunto)  Módulo Activos Fijos del sistema SELLFAST</p> <p>La JAC ha ofrecido sus instalaciones para actividades que proporcionan un valor agregado al bienestar de sus empleados, familiares y público del entorno institucional.</p>	<p>No se evidencia que en el informe estén clasificados los activos que serán dispuestos para reutilización o reciclaje</p> <p>No se evidencia que en el año 2021, la ejecución de actividades que brinden un valor público agregado</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Estas actividades han sido realizadas para facilidades como renovaciones de Cédula de Identidad y Electoral, cambio de marbete, cursos, jornada de salud, entre otros.</p> <p><b>Evidencias 4.6.4):</b>            4.6.4.1- Jornada de Salud Femenina 2019.            4.6.4.2- Curso de lengua de señas 2019.            Asistencia Especial ante cierre de aerolínea 2018.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La JAC dispone de una flotilla de vehículos para uso de sus colaboradores en las diferentes actividades en el desempeño de sus funciones, los mismos son custodiado por la Sección Transportación que valida las condiciones y kilometraje a fin de mantener un mantenimiento oportuno y conservarlo en un estado adecuado. Respecto a los recursos energéticos, se realizan revisiones quincenales de las luminarias de la JAC, y se mantiene un contrato para servicio de mantenimiento de la planta eléctrica de la institución el cual se ejecuta mensualmente.</p> <p><b>Evidencias 4.6.5):</b>            4.6.5.1- Listado florilla de vehículos.            4.6.5.2- Solicitud de Autorización de Ruta de Transporte de empleados.            4.6.5.3- Control de kilometraje de vehículos            4.6.5.4- Programa de Mantenimiento de Vehículos            Programa de Mantenimiento de Planta Eléctrica.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Nuestras instalaciones cuentan con una rampa que permite el acceso en sillas de ruedas al edificio de personas con discapacidad. También dispone de parqueos para empleados y visitantes, además, se puede aparcar en los alrededores fuera de la institución donde son custodiados por nuestro personal de seguridad.</p> <p><b>Evidencias 4.6.6):</b> 4.6.6.1- Fotos de las instalaciones de la JAC.</p>	<p>No se evidencia que todas las áreas de la institución sean accesibles para personas con discapacidad</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><b>La Organización:</b></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>El SIG de la JAC cuenta con un Manual de Sistema de Gestión Integrado, en el cual se identifican y se describen los procesos de la organización. El manual contiene el MAPA de procesos en donde se identifican los procesos claves (Operacionales) se revisa de manera periódica.</p> <p>Evidencia : Mapa de Procesos, Manual de Sistema de Gestión Integrado. 5.1.1</p>	<p>N/A</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En la institución se ha diseñado un portal de intranet, sobre el cual se gestionan los procesos y documentaciones necesarias para el SIG. A través de la plataforma de sharepoint y el office 365 se gestionan matrices, datos y documentos. Estas plataformas están disponibles digitalmente para todo el personal de la institución.</p> <p>Evidencia: Portal Intranet. Portal office 365 (sharepoint). 5.1.2</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>Mediante del Proceso de Planificación estratégica, se establece el PEI, a través del cual se realiza un análisis del entorno, y análisis FODA de la JAC y la CIAA, se realiza un CMI en donde establecen los objetivos y estrategias institucionales y se recogen las expectativas de los diferentes grupos de interés, de ahí se desprenden los POA y se definen los recursos necesarios en la matriz de proyectos y planes institucionales a fin de ser contemplados en el presupuesto anual de ingresos y gastos.</p> <p>Evidencia: PEI, CMI, Matriz de Planes y Proyectos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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,</p>	<p>La organización identifica los responsables de procesos y los alternos a través del listado de Dueños de Procesos y Alternos. Y sus responsabilidades dentro del SIG están claramente definidas en el Manual de Sistema de Gestión Integrado. Adicionalmente los procesos contienen dentro de manera individual los responsables de cada actividad.</p> <p>Evidencias: Manual de Sistema de Gestión Integrado, Listado de DP y Alternos.</p> <p>La organización revisa regularmente el manual de requisitos y la carta compromiso al ciudadano, a fin de simplificar los trámites de liberación final de producto a los ciudadanos/clientes; en ese sentido se han realizado propuestas de anteproyecto de ley de incentivo, promoción competitividad del transporte aerocomercial internacional de la republica dominicana.</p> <p>Adicionalmente se verifica revisión de los procesos operacionales, con cambios y mejoras realizadas como unificación y simplificación de proceso.</p> <p>Evidencia: Borrador de anteproyecto.</p> <p>La Junta de Aviación Civil participa conjuntamente con el IDAC en el programa CORCIA de la OACI, prestando atención a los</p>	<p>No se evidencia una revisión de forma regular para proponer cambios en los requisitos legales aplicables.</p> <p>No se evidencian proyectos con objetivos definidos a fin de hacer comparaciones con entidades internacionales en cuanto a buenas prácticas innovadoras.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los 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>ODS, en función de esto se ha desarrollado el eje estratégico de medioambiente.</p> <p>La organización tiene establecido los objetivos de calidad, en donde está el requisito de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, esto se realiza a través del cumplimiento de los indicadores de la CCC, y el cumplimiento de los indicadores de gestión de los diferentes procesos internos del Sistema que se miden en el proceso P-SGI-02 Gestión de Indicadores.</p> <p>Evidencia: CCC, P-SGI-02, Panel de Control de indicadores.</p> <p>Se cuenta con el proceso P-DTI-01 “Gestión de Tecnología de la Información”, en donde se definen y se revisan regularmente los procedimientos para realizar backups a fin de salvaguardar la información, se cuentan con políticas y protocolos de seguridad para acceder a la información aprobadas que se miden a través de la NOBACI.</p>	<p>No se evidencia la adopción de ninguna norma de seguridad como por ejemplo NORTIC A7.ISO 27001.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	EVIDENCIA: POLITICAS DE SEGURIDAD, P-DTI-01	

**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
<b>La Organización:</b>		
<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>La institución cuenta con una carta compromiso al ciudadano donde se establecen en los estándares de entrega y calidad de los servicios brindados, se determinan los canales de comunicación con que cuentan los clientes, el proceso para realizar quejas y sugerencias, además de contar con unos indicadores que son medidos periódicamente.</p> <p>Se realizan encuestas de expectativas a los clientes para determinar los atributos de calidad de los servicios que van a ser medidos. Se realizan encuesta de satisfacción donde se permiten a los clientes hacer recomendaciones acerca de la prestación de los servicios, todos los cambios y/o actualizaciones de requisitos sobre los servicios institucionales son publicados en la pagina web institucional para conocimiento de los clientes y esto pueden hacer cualquier sugerencia antes de la publicación final.</p> <p>Evidencia: Carta compromiso al ciudadano, encuesta de expectativas, procesos P-DPD-02</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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,</p>	<p>Satisfacción al cliente, Publicaciones portal web.</p> <p>La institución ha creado counters en varios aeropuertos para brindar servicios de facilitación al pasajero, se han brindado capacitaciones a personal del sector para concientizar sobre el trato a pasajeros de movilidad reducida.</p> <p>Evidencia: fotos counter, asistencia capacitaciones facilitación, publicaciones.</p> <p>La institución no discrimina en cuanto a genero o discapacidad de las personas.</p> <p>Evidencia: porcentaje de hombres y mujeres en las áreas operativas, TA, FAL y CIAA</p> <p>La institución tiene una oferta parcial de servicios donde la documentación se maneja tanto física como digital además de ofrecer formularios de solicitud tanto en español como en inglés.</p> <p>Periódicamente se emiten folletos de información para los pasajeros tanto en formato físico como digital.</p>	<p>No contamos con prestación de los servicios en línea.</p> <p>Adecuar los procesos restantes para permitir la recepción de documentación completa en formatos digitales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<p>En cuanto al horario, la institución labora hasta las 4 de la tarde, sin embargo se pueden recibir las solicitudes de los servicios de manera digital lo cual se ha promovido a los diferentes usuarios en la presentación del manual de requisitos, que también está disponible vía página web.</p> <p>Evidencia: Procesos P-DTA-04 autorización de vuelos charter, folleto derechos del pasajero de facilitación.</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><b>La Organización:</b></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>En la actualidad existen varios procesos de la organización coordinados con los procesos de otras organizaciones, como por ejemplo las expediciones, renovaciones y enmiendas de los permisos de operación y de los certificados de autorización económica, servicios prestados que inciden en los servicios que ofrecen instituciones como el Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) y el Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC). El servicio que más volumen de solicitudes genera, es el de autorización de vuelos charter, el mismo es la mejor evidencia de la coordinación entre la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>JAC y el IDAC, este servicio y la interoperabilidad que genera está documentada bajo la norma Norti A4, <b>Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.</b></p> <p>La Junta de Aviación Civil, en su Acuerdo de Interoperabilidad con el Instituto Dominicano de Aviación Civil, contempla el intercambio de datos en lo que respecta a las estadísticas del Transporte Aéreo y las autorizaciones de vuelos chárter.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acuerdo de Interoperabilidad entre el IDAC y la JAC.</b></li> <li>• <b>Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano. Nortic A4</b></li> </ul> <p>La Junta de Aviación Civil (JAC) forma parte del Comité Nacional de Facilitación y los Comité de Facilitación de los Aeropuertos con el fin de poder satisfacer los requerimientos establecidos en el Anexo IX de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y en el ordenamiento jurídico nacional.</p> <p>Se realizan grupos o comisiones de trabajo de manera interna, para la solución de posibles problemas que se presenten, Existe en la institución un comité de Compras, conforme a la ley 390-06 de Compras y Contrataciones, en</p>	<p>No se evidencia que se crean grupos de trabajo con otras organizaciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>donde intervienen personas de diferentes áreas de la JAC al igual que proveedores externos.</p> <p>Se crean de manera interna los Comité de gestión, Comité de Salud y Seguridad, entre otros con diferentes funciones.</p> <p>La Junta de Aviación Civil tiene un acuerdo con el Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) y el Ministerio de Turismo en el cual se comparten las estadísticas del transporte aéreo desde y hacia la República Dominicana, asimismo fue realizado en conjunto con el Consejo Nacional de Competitividad un análisis de los costos de los servicios otorgados por la JAC.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acuerdo de Interoperabilidad entre el IDAC y la JAC.</b></li> <li>• <b>Plantilla de análisis de costos de los servicios otorgados por la JAC.</b></li> <li>• <b>Participación en el “Diagnóstico de las condiciones de competencia en el transporte aéreo de pasajeros de la región centroamericana y propuesta de política pública de aplicación nacional deriva del diagnóstico” en conjunto con Pro-Competencia.</b></li> </ul>	<p>No se evidencia que la institución provea incentivos y condiciones para la creación de procesos inter-organizacionales</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p><b>Intercambio de Estadísticas con el Ministerio de Turismo.</b></p> <p>N/A</p>	N/A

## 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.

##### 1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
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).		No se evidencia un objetivo definido e instrumento de medición de la percepción por parte de la sociedad en general pública.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La Institución se compromete con el ciudadano /cliente a través de la Carta Compromiso mediante el atributo de Profesionalidad el cual establece como objetivo un 95%, con resultados verificables en la Encuesta de Satisfacción del Cliente. Con un resultado en el atributo de profesionalidad de 95.52% durante el año 2021  <b>EVIDENCIA 1.1</b> Carta CCC  <b>EVIDENCIA 1.2</b> Informe revisión por la dirección 2021</p> <p>La Organización ejecuta un proceso de Llamado a Consulta de la Actualización del Plan Estratégico en la que invita al Ciudadano/cliente a participar en los procesos de trabajo y toma de decisión. El resultado de dicho proceso en el año 2021 fue cero (0).  <b>EVIDENCIA 1.3</b> Informe de Resultado Llamado a consulta. Plan Estratégico</p> <p>Mediante el proceso de Vista Pública el ciudadano/cliente tiene acceso a participar en la toma de decisiones de los procesos operativos de la Institución. <b>Evidencia 1.4: 33 Resoluciones del PLENO con vista pública. Pag Web Jac</b></p>	<p>No se evidencia objetivos definidos sobre la participación de los ciudadanos en los procesos de trabajo.</p>
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad,</p>	<p>En la Página Web de la Institución se encuentra El portal de Transparencia que contiene información clara, adecuada y de fácil acceso respecto al desempeño</p>	<p>No se evidencia un objetivo definido interno para la puntuación a lograr en el Portal de Transparencia</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Institucional, cumpliendo con los requisitos de la OPTIC. La última medición de dicho portal obtuvimos una puntuación fue de un 95% al mes de junio 2021.  <b>EVIDENCIA 1.5</b> Reporte de Evaluación de transparencia  También el SISMAP en el 01.5 (transparencia en las informaciones) tiene un objetivo de 100% el cual obtuvimos en el 2021  <b>EVIDENCIA 1.6 SISMAP</b></p> <p>Resultado de Evaluación Portal de Compra y el Informe de ejecución presupuestaria colgado en el Portal de Transparencia con una puntuación de 100%.  <b>EVIDENCIA 1.7:</b> resultado de la Evaluación del portal de compras institucional.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y</p>	<p>Resultado de atributo de profesionalidad 96.52% según Encuesta de Satisfacción al cliente.  <b>EVIDENCIA 1.2:</b> Informe revisión por la dirección 2021</p> <p>Resultado de atributo de Accesibilidad según Encuesta de Satisfacción al cliente. 94.14%  <b>EVIDENCIA 1.2:</b> Informe revisión por la dirección 2021</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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</p>	<p>Resultado de los atributos de profesionalidad 95.52%, y entrega de servicio a tiempo 93.40% según Encuesta de Satisfacción al cliente <b>EVIDENCIA 1.2:</b> Informe revisión por la dirección 2021</p> <p>No Aplica</p>	<p>No se evidencia que en la Encuesta de Satisfacción al cliente haya preguntas sobre la percepción en cuanto a Medio Ambiente</p>
<p>cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Resultado del atributo de tiempo de entrega: 93.40%. <b>EVIDENCIA 1.2:</b> Informe revisión por la dirección 2021</p>	<p>No se evidencia existencia de mediciones con relación a la innovación en el 2021</p> <p>No se evidencia que la Encuesta de Satisfacción mida la percepción de los clientes en cuanto a la Digitalización de la organización</p>

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

### 1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Resultado del atributo de tiempo de entrega: 93.40%. <b>EVIDENCIA 1.2:</b> Informe revisión por la dirección 2021</p> <p>No Se han recibido quejas. Se recibieron 6 Sugerencias en el año 2021. <b>EVIDENCIA 1.2:</b> Informe revisión por la dirección 2021</p> <p>Promedio resultado atributos asumidos en la CCC: 94.02%. <b>EVIDENCIA 1.2:</b> Informe Revisión por la Dirección.</p> <p>Promedio resultado atributos asumidos en la CCC: 94.02%. <b>EVIDENCIA 1.2:</b> Informe Revisión por la Dirección</p>	<p>No se evidencian acciones correctivas implementadas con relación a quejas y sugerencias recibidas</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>La Junta de Aviación Civil dispone de cinco (5) canales de información y comunicación detallados mediante la Carta Compromiso al Ciudadano. Las redes sociales cuentan con una herramienta de medición ver resultado</p> <p>La institución cuenta con un (1) portal web con información disponible y exacta respecto a sus servicios. <b>EVIDENCIA (PENDIENTE DTI)</b> La institución maneja 4 redes sociales publicando constantemente información</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>respecto a sus funciones y servicios.  <b>EVIDENCIA 1.8: Interacción RRSS</b>  La organización tiene definido mediante el Sistema de gestión de calidad un objetivo de rendimiento anual de 95%, el cual cuenta de 3 partes, Gestión de los clientes, gestión de personas y gestión Institucional y mejora continua. E <b>EVIDENCIA 1.2: Informe Revisión por la Dirección.</b></p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>La Junta de Aviación Civil cuenta con una oficina de Acceso a la Información (OAI).  <b>EVIDENCIA 1.5 Evaluación Transparencia a jun 2021</b></p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>El horario de atención está establecido en la página Web y en la carta compromiso de 8:00am a 4:00 pm <b>EVIDENCIA 1.1 Carta Compromiso JAC</b></p>	
6) Tiempo de espera.	<p>Resultado de los atributos de tiempo de entrega de servicio Encuesta de Satisfacción al cliente <b>EVIDENCIA 1.2: Informe Revisión por la Dirección.</b></p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>El tiempo de entrega de los servicios están definido en la Carta Compromiso <b>EVIDENCIA 1.1 Carta Compromiso JAC</b></p>	
8) Costo de los servicios.	<p>La institución en su página web describe los 12 servicios que ofrece con sus diferentes costos. <b>EVIDENCIA 1.9: www.jac.gob.do</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	La institución cuenta en su página web con una carta compromiso y a su vez los diferentes servicios que ofrece publicados. <b>EVIDENCIA 1.9: <a href="http://www.jac.gob.d">www.jac.gob.d</a></b>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.  2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias	Dentro de los procesos operativos, la institución agota un procedimiento denominado “vista pública” en la que los grupos de interés inciden en la toma de decisiones de los servicios que ofrece. <b>EVIDENCIA 1.4 Resoluciones pag web</b> Mediante el proceso de “llamado a consulta” se invita a las partes interesadas a opinar respecto a los servicios que ofrece la institución y sus posibles cambios.  No Se han recibido quejas. Se recibieron 6 Sugerencias en el año 2021. <b>EVIDENCIA 1.2: Informe revisión por la dirección 2021</b>	No se evidencia un objetivo definido e instrumento de medición de la percepción por parte de la sociedad en general pública  No se evidencian acciones correctivas implementadas con relación a quejas y sugerencias recibidas
recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas). 3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.  4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad		No se evidencian acciones innovadoras para atender al ciudadano/cliente

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Dentro de los procesos operativos, la institución agota un procedimiento denominado “vista pública” en la que los grupos de interés inciden en la toma de decisiones de los servicios que ofrece. Mediante el proceso de “llamado a consulta” se invita a las partes interesadas a opinar respecto a los servicios que ofrece la institución y sus posibles cambios. <b>Buscar los diferentes llamados a consulta (pendiente Evidencia Hector)</b> <b>EVIDENCIA 1.4 Resoluciones con vista pública pag web</b></p>	<p>No se verifica una metodología que mida la revisión periódica de la participación de los grupos de interés en la toma de decisiones institucionales</p>

#### 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</p>	<p>La carta compromiso al ciudadano identifica los medios para la gestión y obtención de información de los servicios que ofrece la institución.</p> <p><b>Evidencia: 1.1 Carta Compromiso al Ciudadano</b></p> <p>La institución cumple con los criterios establecidos por la Dirección General de Ética</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>e Integridad Gubernamental. Resultados de la última evaluación: 95.9%.</p> <p><b>Evidencia:</b> 1.5 Reporte de evaluación portal de 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.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p>	<p>La Junta de Aviación Civil realiza la encuesta sobre rendimiento de los servicios que ofrece llamada "Satisfacción al Cliente". La cual obtuvo 93.93 en el año 2021.</p> <p><b>Evidencia:</b> 1-Revision por la Dirección 23</p> <p>En el factor 3 "Mejora y Cambio" en la encuesta del clima organizacional, mide el nivel de involucramiento y participación de los servidores en la toma de decisiones. El cual obtuvo un 83%.</p> <p>Se evidencia en la encuesta de clima que la Misión, Visión y Valores son comunicado con una valoración de un 93%</p> <p><b>Evidencia:</b> 1-Registro de asistencia de reuniones de Dirección por la Dirección.</p>	<p>No se evidencia medición de la percepción con relación a la percepción global de las personas, acerca de la imagen</p>
<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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>2-Encuesta de Clima Organizacional. 3-Cuadros de Misión, Visión y Valores 4-Carné de Misión, Visión y Valores</p> <p>Se evidencia en el factor 3, Mejora y Cambio de la Encuesta de Clima Organizacional la participación de los Servidores la cual obtuvo un 83%.</p> <p><b>Evidencia:</b> 1-Encuesta de Clima Organizacional</p> <p>El Factor 13 de Austeridad y Combate a la Corrupción de la Encuesta de Clima Organizacional se mide el nivel de concienciación de los servidores para el manejo del comportamiento ético, el cual tiene un 92% positivo.</p> <p><b>Evidencia:</b> 1-Encuesnta de Clima Organizacional</p> <p>En el factor 17, Impacto de la Encuesta en mi Institución, se mide la difusión de los resultados de la encuesta de Clima Organizacional, la cual obtuvo un (91%).</p> <p><b>Evidencias:</b> 1-Encuesta del Clima Organizacional</p> <p>La percepción sobre la Responsabilidad Social de la institución se evidencia un involucramiento de nuestros empleados en las diversas actividades de RS.</p> <p><b>Evidencias:</b> 1-Reporte de Limpieza de Playa</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Se evidencia en la encuesta de medición del clima organizacional, el factor llamado "Mejora y Cambio" que mide la percepción de las personas de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>institución respecto a este tema, el cual tiene un 83%.</p> <p><b>Evidencia:</b> 1-Encuesta de Clima Organizacional</p> <p>La institución posee un Sistema de Gestión de Calidad donde se evidencia que la mayoría de los procesos y documentaciones están digitales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1- Mapa de Procesos</li> <li>2- Matrices de Documentos</li> <li>3- Sistema de indexación de Documentos</li> </ul>	No se evidencia medición de la percepción de las personas, acerca del impacto de la digitalización en la organización
9) La agilidad de la organización.	<p>En la encuesta de satisfacción al cliente la institución obtuvo un 93.40 % en la entrega de servicios a tiempo.</p> <p><b>Evidencias:</b> 1-Revisión por la Dirección 23</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
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <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>Se evidencia que en la Encuesta de Clima Organizacional factor "Disponibilidad y Recursos" obtuvo un 88%, de igual manera en el factor 11 de "Liderazgo y Participación" obtuvo un 94%. De igual manera mediante el proceso de evaluación por desempeño se establecen los objetivos y metas asignadas, se evalúan los resultados y se comunican.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>1-Encuesta de Clima Organizacional 2-Evaluación de desempeño</p> <p>La institución cuenta con una página llamada Sistema de Gestión de Calidad" la JAC, donde se visualizan el mapa de los procesos, junto a la carta de compromiso, matriz de documentos, diseños de los procesos, informes de dueños de procesos y la NOBACI. Se evidencia en la encuesta de clima, factor 15, que la institución cuenta con los procesos actualizados con una evaluación de 93%.</p> <p><b>Evidencia:</b> 1-Página SGC. 2-Mapa de procesos 3-Carta compromiso</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>En la encuesta de medición del Clima Organizacional, en el factor 22, llamado Cantidad de Trabajo, se mide si la carga laboral a las personas es justa y si le permite salir de su labor en la hora estipulada. El resultado de dicho factor completo es de un 75%. Todos los años se ejecuta el Plan operativo donde se listan las actividades planificadas, el responsable, el presupuesto, duración y fecha de entrega. Todos los años se evalúa el personal mediante el proceso de Evaluación por desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b> 1-Plan Operativo Anual 2-Acuerdo de Evaluación por Desempeño 3-Encuesta de Clima Organizacional</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>N/A</p>	<p>No se evidencia medición de la percepción relacionados con la gestión del conocimiento</p>
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Se evidencia en una valoración de un 96%, en el factor 6 de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	<p>No se evidencia objetivos planteado de la medición de la percepción relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>1-Política de Comunicación Interna 2-Encuesta de Clima Organizacional</p> <p>Se evidencia que en el factor 1, con relación al Reconocimiento Laboral de la encuesta de clima 2021 el resultado de la percepción fue 88%.</p> <p><b>Evidencias:</b> 1-Encuesta de Clima organizacional</p> <p>Se evidencia que en el factor 3, con relación a Mejora y Cambio de la encuesta de clima 2021 el resultado de la percepción fue 83%.</p> <p><b>Evidencia:</b> 1-Encuesta de Clima Organizacional</p>	<p>gestión, respecto a la comunicación interna y los métodos de información</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p>		
<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>Constamos con la herramienta que mide el ambiente general del trabajo y cultura, esta es la Encuesta Clima organizacional, el cual se realiza de manera anual a todo el personal. Resultado General de la Encuesta de Clima Organizacional 87%</p> <p><b>Evidencia:</b> 1-Clima organizacional</p> <p>La Junta de Aviación Civil maneja las cuestiones sociales, apegado a la Ley 41-08 de Función Pública, sobre Relaciones Laborales en la Administración Pública. En la Encuesta de Clima Laboral en el factor 8 Calidad de Vida Laboral 91% y en el factor 9, Balance de Trabajo Familiar un 76%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>1-Encuesta de Clima Organizacional</p> <p>Se evidencia que en el factor 5, con relación a Equidad y Género de la encuesta de clima 2021 el resultado de la percepción fue 76%.</p> <p><b>Evidencia:</b> 1- Encuesta de Clima Organizacional</p> <p>Se evidencia que en el factor 7, con relación a Disponibilidad y Recursos de la encuesta de clima 2021 el resultado de la percepción fue 88%.</p> <p><b>Evidencias:</b> 1- Encuesta de Clima Organizacional</p>	<p>Política de equidad de Género</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><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p> <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>La Junta de Aviación Civil cuenta con un Proceso de Capacitación y Desarrollo, donde se desarrollan las competencias de los servidores.</p> <p><b>Evidencias:</b> 1-P-DRH-03</p> <p>Se evidencia que en el factor 1, con relación a Reconocimientos Laboral de la encuesta de clima 2021 el resultado de la percepción fue 88%.</p> <p><b>Evidencia:</b> 1-Encuesta Clima organizacional 2021</p> <p>Se evidencia que en el factor 2, con relación a Capacitación Especializada y Desarrollo de la</p>	<p>No se evidencia desarrollo sistemático de la carrera.</p> <p>No se evidencia medición de la percepción respecto a los resultados relacionados con el empoderamiento</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	encuesta de clima 2021 el resultado de la percepción fue 89%. <b>Evidencias:</b> 1-Encuesta de Clima Organizacional 2-Plan de Capacitación y Desarrollo	

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**1.Resultados generales en las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).  2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Conforme datos recopilados por el Departamento de Recurso Humanos, en el año 2021, la JAC, manejo las siguientes cifras en los siguientes renglones; Nivel de Absentismo año 2021= 2.02%, Índice de Rotación del Personal Año 2021= 1.5%, en cuanto a las quejas no se recibió ninguna en el año 2021  <b>EVIDENCIA 7.2.1:</b> Hoja de cálculo con la medición de las ausencias, Absentismo y Rotación del Personal de la institución  La Participación del Personal en Actividades de Mejora en el año 2021 en la JAC, se enfocó a la capacitación del personal en temas relacionados a nuestro Sistema de Gestión de	

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>la Calidad (SGC), con inducciones al personal de nuevo ingreso, reforzamiento al personal que laboraba en la institución y capacitación especializada para los Encargados en cuanto a su rol y responsabilidades para dicho sistema de gestión.</p> <p><b>EVIDENCIA 7.2.2:</b> Listado de Asistencia inducción Introducción SGC de fechas 8 y 24 de marzo y 26 de agosto de 2021, Listado de Asistencia de la inducción Rol y Responsabilidades de los Encargados se Áreas en el SGC de fecha 22 de marzo de 2021, y en el Listado de Asistencia a la capacitación virtual de la inducción Control de Servicios No Conformes de fecha 7 de septiembre de 2021</p> <p>En el año 2021, no se registran dilemas éticos de ninguna índole en la JAC.)</p> <p><b>EVIDENCIA 7.2.3:</b> Informe revisión por la dirección, llevado a cabo el 2 de febrero 2022</p> <p>El personal de la JAC aportó a la sociedad con las siguientes actividades en el año 2021: Jornada Anual Limpieza de Playas, sábado 18 de septiembre 2021; Campaña plástico por Planta en diciembre 2020 y la Jornada de Reforestación 2021, viernes 22 de octubre de 2021.</p> <p><b>EVIDENCIA 7.2.4:</b> Listado Limpieza de Playas, Listado de Jornada de Reforestación y listado Campaña plástico por Planta, El protocolo</p>	<p>No se evidencia un plan de responsabilidad social</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>para reactivar los servicios aéreos en le República Dominicana versión 4.0.</p> <p>En cuanto al número de quejas recibidas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, vista la Matriz de Registro de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, indicamos que no se evidencian quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal en el año 2021.</p> <p>Respecto a las mediciones de los ciudadanos al personal de la JAC obtuvimos 96.52 en el indicador de profesionalidad.</p> <p><b>EVIDENCIA 7.2.5:</b> Carta Compromiso, Encuesta de Satisfacción del Cliente, Revisión por la Dirección Núm.23</p>	<p>Durante el 202, no se evidencian capacitaciones a los servidores en materia del Atención al cliente-ciudadano</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>La Junta de Aviación Civil, tiene un proceso de Evaluación por Desempeño y del Régimen Ético y Disciplinario del Servidor Público, donde se evalúa el cumplimiento de las metas de cada servidor.</p> <p><b>EVIDENCIA 7.2.2.1:</b></p>	<p>No se evidencia indicadores de rendimiento individual</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Evaluaciones de Desempeño</p> <p>En la JAC, se implemento entre los años 2020 y 2021, el uso generalizado de herramientas digitales como Outlook 360, Teams y entre otros.</p> <p><b>EVIDENCIA 7.2.2.2: Foto Correo de Convocatoria a reunión virtual</b></p> <p>La junta de aviación civil cuenta con el proceso “Capacitación y Desarrollo, P-DRH-03”, el cual tiene como objeto: cubrir las brechas y necesidades de capacitación del personal, gestionado las capacitaciones y los entrenamientos necesarios, a fin de desarrollar las competencias para realizar las tareas que les son asignadas.</p> <p><b>EVIDENCIA 7.2.2.3: Indicadores de Gestión e Informes de Dueño de Proceso del P-DRH-03.</b></p> <p>Los reconocimientos individuales y de equipos están establecidos en el Reglamento Interno de Personal.</p> <p><b>Evidencia</b> 1-Correo de reconocimiento</p>	<p>No se evidencia indicadores sobre el uso de herramientas</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
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
<p>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</p>	<p>La JAC realizó la campaña de intercambio de plásticos por plantas, dirigidas a los empleados de la institución, vecinos del entorno y público en general, en esta actividad se logró recopilar un total de 6,063 libras de plásticos, las cuales fueron intercambiadas por 3,100 árboles maderables y frutales. Asimismo, se realizan jornadas de limpieza de playa y reforestación como parte la responsabilidad social de la institución.</p>	<p>No se evidencian objetivos definidos sobre la percepción de la sociedad respecto al impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional</p>
<p>financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de la actividad reciclaje de plásticos por plantas.</li> <li>• Reporte y fotos Jornada de Limpieza de Playas.</li> <li>• Fotos y nota de prensa Jornada de Reforestación.</li> </ul>	
<p>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.).</p>		<p>No se evidencian objetivos definidos sobre la percepción de la sociedad respecto a la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad</p>
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>La Junta de Aviación Civil realizó a través del Departamento de Facilitación Talleres de Sensibilización al personal de la institución y empleados de otras instituciones del sector aéreo sobre la Accesibilidad Universal.</p>	<p>No se evidencian objetivos definidos sobre la opinión de la sociedad en cuanto a las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales.</p>
	<p><b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p><b>Listado de participación de Talleres sobre Sensibilización en Fundamentos de Accesibilidad.</b></p> <p>La Junta de Aviación Civil tiene un impacto directo en la economía del país, ya que aporta alrededor de un 3% al Producto Interno Bruto, mediante el tráfico de pasajeros movilizados vía aérea desde y hacia nuestro país, generando miles de empleos de forma directa e indirecta. Asimismo, se toman decisiones respecto a la seguridad y movilidad de los pasajeros, muestra de esto es el Protocolo para la Activación de los Servicios Aéreos, el cual contribuyó a que los pasajeros se movilizaran de manera segura en las instalaciones aeroportuarias del país, logrando así que el año 2021 cerrara con un total de 10.7 millones de pasajeros transportados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Estadístico del Transporte Aéreo 2021.</li> <li>• Caso de Estudio Impacto Económico del Transporte aéreo.</li> </ul> <p><b>Protocolo para la Activación de los Servicios Aéreos en la República Dominicana.</b></p> <p>La Junta de Aviación Civil a través de la OAI facilita el acceso a las informaciones relevantes de nuestra institución para que sean de dominio público como muestra de transparencia,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de OGTIC de Datos Abiertos.</li> <li>• Certificación de RD Incluye.</li> <li>• Nota de Prensa sobre equidad de género en la JAC.</li> <li>• Certificación de la DIGEIG.</li> </ul>	<p>No se evidencian objetivos definidos sobre la percepción por parte de la sociedad sobre 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</p>

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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Matriz de atención al cliente del Sistema de Gestión de Calidad.</b></li> <li>• <b>Elección de la asociación de servidores públicos.</b></li> </ul> <p><b>Publicaciones en medios sociales.</b></p> <p>La Junta de Aviación Civil cuenta con una Política Medioambiental y los acuerdos internacionales derivados de la OACI como son el CORSIA. Asimismo, se ejecutan acciones para mitigar los efectos causados por la contaminación por CO2 producto de la aviación. De igual manera ejecutamos diferentes actividades de inducciones internas y otras en el campo de acción para proteger nuestro medio ambiente y nuestra comunidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fotos e informe de la Jornada de limpieza de playa y de Reforestación.</b></li> <li>• <b>Informe CORSIA.</b></li> </ul> <p><b>Política Medioambiental de la Junta de Aviación Civil</b></p>	<p>No se evidencian objetivos definidos sobre la percepción de la sociedad respecto al impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>No se evidencian objetivos definidos sobre la percepción de la sociedad respecto a la opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético</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 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>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>La Junta de Aviación Civil ha realizado cambios en los equipos de climatización por unos de tecnología invertir, así como la colocación de iluminación LED como medida para reducir el consumo eléctrico y a su vez ayudan a disminuir la huella de carbono producida por nuestra institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> <b>Expedientes de compras de las unidades de climatización y luminaria LED</b></p> <p>La Junta de Aviación Civil diariamente recopila y monitorea todos los contenidos de la prensa digital e impresa relacionados a la actividad aerocomercial del país.</p> <p><b>Evidencia:</b> <b>Recopilación de contenido de prensa digital e impresa</b></p> <p>La Junta de Aviación Civil en apoyo a la integración y aceptación de la diversidad imparte Talleres sobre la Accesibilidad Universal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Listado de participación de Talleres sobre Lengua de Señas.</b></li> </ul>	<p>No se evidencian objetivos definidos sobre el rendimiento organizacional respecto a las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos</p> <p>No se evidencian objetivos definidos sobre el rendimiento organizacional respecto al grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación</p> <p>No se evidencian objetivos definidos sobre el rendimiento organizacional respecto al apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Listado de participación de Talleres sobre Sensibilización en Fundamentos de Accesibilidad	
<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>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de</p>	<p>La Junta de Aviación Civil ha participado en diversas actividades en las cuales se intercambian conocimientos en informaciones con entidades y organizaciones dentro y fuera del sector aéreo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposiciones en la Semana de la Calidad (MAP).</li> <li>• Participación como miembro activo de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) y la Organización Internacional de Aviación Civil (OACI).</li> <li>• Participación en el "Diagnóstico de las condiciones de competencia en el transporte aéreo de pasajeros de la región centroamericana y propuesta de política pública de aplicación nacional deriva del diagnóstico" en conjunto con Pro-Competencia.</li> </ul> <p>Participación en el ICAN 2021.</p> <p>La Junta de Aviación Civil a través de su Comité Mixto de Seguridad y Salud Laboral realizó un total de 6 actividades de prevención de riesgos de salud y riesgos de accidentes.</p>	<p>No se evidencian objetivos definidos sobre el rendimiento organizacional respecto al apoyo de proyectos para el desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas</p> <p>No se evidencian objetivos definidos sobre el rendimiento organizacional respecto al intercambio productivo de conocimientos e información con otros</p> <p>No se evidencian objetivos definidos sobre el rendimiento organizacional respecto a programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Charla para la prevención del Cáncer de Mama.</b></li> <li>• <b>Suplir personal de mantenimiento de equipos de protección personal.</b></li> <li>• <b>Charla sobre el manejo del COVID en el ambiente laboral.</b></li> <li>• <b>Jornadas de Pruebas de COVID 19</b></li> <li>• <b>Jornada de vacunación Covid-19 de la 2da y 3ra dosis.</b></li> </ul> <p><b>Jornada de fumigación contra el Dengue</b></p> <p>La Junta de Aviación Civil realizó 5 actividades entre ellas jornadas de reforestación y limpieza de playas, benchmarking de buenas prácticas y talleres dirigidos a los hijos de los empleados, las cuales contribuyen a la preservación y sostenibilidad del medio ambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Jornadas de Limpieza de Playas.</b></li> <li>• <b>Jornadas de Reforestación.</b></li> <li>• <b>Talleres con los hijos de los empleados de manualidades con materiales reciclados.</b></li> <li>• <b>Charla Responsabilidad 3r.</b></li> </ul> <p><b>Benchmarking con el voluntariado de Banreservas sobre buenas prácticas en temas de reciclaje y disminución de uso de papel.</b></p>	<p>No se evidencian objetivos definidos sobre el rendimiento organizacional respecto a los resultados de la responsabilidad social.</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>La JAC en el 2021, con el objetivo de impulsar el desarrollo ordenado y sostenible del transporte aéreo a través del fortalecimiento de la conectividad aerocomercial, se ha prestado un total de 145 servicios y productos a la sociedad, promediando un 94.91% en la encuesta de satisfacción de servicio al cliente.</p> <p><b>Evidencia 9.1.1:</b> 9.1.1.1- IDP P-DPD-02 Evaluación de satisfacción del ciudadano /cliente 2021.</p> <p>El impacto del transporte aéreo en la sociedad ha influido especialmente en el sector turístico generando de manera directa un 15.5% al PIB del país, según caso de estudio “El impacto de las reformas de la aviación en la República Dominicana 2019”. Así mismo ha logrado impactar a través de los counters ubicados en los Aeropuertos Internacionales de las Américas y del Cibao, cuyo objetivo es de responder a las reclamaciones e incidencias de los usuarios de transporte aéreo. A través de los mismos se han realizado en el 2021 un total de 168 reportes (89 de incidencias y 79 reclamaciones) de los cuales se han cerrado 96 reportes (88.07%).</p> <p><b>Evidencia 9.1.2:</b> 9.1.2.1- Foto de los counters de atención a los usuarios. 9.1.2.2- Matriz de Reportes Reclamaciones e Incidencias usuarios del Transporte Aéreo, P-FAL-01; año 2021. 9.1.2.3- IDP P-FAL-01 2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>9.1.2.4-Caso de estudio “El impacto de las reformas de la aviación en la República Dominicana 2019”.</p> <p>La JAC, ha realizado 2 Benchmarking, identificando buenas prácticas, con entidades como el voluntariado de Banreservas para el Taller de Manejo de Desechos y Reciclaje y la sostenibilidad e implementación de 3R's, y la presentación ante la OACI de prácticas aeronáuticas de exitosas en el desarrollo de la aviación civil dominicana, con el objetivo de desarrollar prácticas sostenibles y responsables para la disminución del impacto ambiental en nuestro entorno.</p> <p><b>Evidencia 9.1.3):</b>            9.1.3.1- Presentación ante la OACI 2021.            9.1.3.2- Ficha técnica de proyecto Implementación de buenas prácticas medio ambientales.</p>	<p>No se pudo evidenciar el registro de implementación de evaluación comparativa (benchmarking).</p>
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>La JAC ha realizado acuerdos con organizaciones, con el objetivo de construir relaciones sostenibles basadas en la confianza y la cooperación, el cumplimiento de algunos de estos acuerdos se evidencia mediante el suministro durante el 2021 de: el 100% de los reportes de Datos estadísticos de sobre flujo de pasajeros y operaciones aerocomerciales suministrado por el IDAC, cumplimiento de 100% de cursos del sector aeronáutico impartidos por el ASCA y 100% de reportes de servicios financieros para empleados a través del Banco Atlántico.</p> <p><b>Evidencia 9.1.4):</b>            9.1.4.1- Resumen de actividad aerocomerciales de pasajeros.</p>	<p>No existe una metodología para medir el grado de cumplimiento de los acuerdos suscritos por la organización.</p> <p>No existe un objetivo específico para la verificación e identificación de la cantidad de acuerdos y con cuales organizaciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>9.1.4.2- Pantalla de acceso a Sistema SIAGA para consulta de operaciones del IDAC.</p> <p>9.1.4.3- Pago Curso "Derecho Aeronáutico" impartido por la Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (ASCA) 2021.</p> <p>Relación de servicios financieros el Banco Atlántico de Ahorro y Crédito, S.A</p> <p>Con el objetivo de aumentar la satisfacción de sus usuarios fortaleciendo el compromiso de mejora continua en sus procesos, se evaluó el cumplimiento con la norma ISO 9001:2015 y con los sistemas de monitorización gubernamental como la NOBACI, DIGEIG y SISMAP. Obteniendo los siguientes resultados: Cumplimiento de estándares en la auditoría externa de seguimiento bajo la norma ISO 9001:2015, calificación de 82.30% en evaluación al sistema de monitoreo de Administración Pública (SISMAP); 95.9 en la última evaluación al portal de transparencia por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG); 100% en resultados el Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS) y 90.39% en evaluación a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p><b>Evidencia 9.1.5:</b></p> <p>9.1.5.1-Reporte Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) 2021.</p> <p>9.1.5.2- Reporte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental 2021.</p> <p>9.1.5.3- Reporte de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) 2021.</p> <p>9.1.5.4- Reporte SISCOMPRAS 2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Se han automatizado servicios/productos, con el objetivo de optimizar los procesos, para ello se ha implementado herramientas como: Office 365 donde se tiene acceso al 100% de la información; Teams que ha permitido realizar charlas, reuniones y auditoría externa 100% digital; Sharepoint y OneDrive, con las cuales se tiene acceso a gestionar el 100% de los procesos del SGI y las documentaciones asociadas a dichos procesos.</p> <p><b>Evidencia 9.1.6:</b>  9.1.6.1- Vista página office 365.  9.1.6.2- Vista página sharepoint.</p>	<p>No tenemos descrito una política de implementación de proyectos para incentivar la innovación dentro de la institución</p>
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Se ha implementado en un 100% la resolución Núm. 113-2021, sobre la ratificación de las modalidades oficiales de ingreso a los cargos públicos, donde se destaca que debe ser emitida una NO OBJECION, por parte del MAP. Así mismo, de conformidad con la Ley 10-07 de la Contraloría General de la República, sobre la implementación del Sistema para diagnóstico de las NOBACI, se obtuvo un 90.39% en los resultados del 3er trimestre 2021. Además, en cumplimiento con la resolución No. 212-2020 que actualiza y formaliza el funcionamiento del sistema de monitoreo de Administración Pública (SISMAP) en 2021 se obtuvo una puntuación de un 82.30%.</p> <p><b>Evidencia 9.1.7:</b>  9.1.7.1- Resolución Núm. 113-2021, ratificación de las modalidades oficiales de ingreso a los cargos públicos.  9.1.7.2- Carta de no objeción emitida por el MAP.  9.1.7.3- Reporte de Sistema para diagnóstico de las NOBACI 2021(Ver evidencia 9.1.5.3).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Reporte de Sistema de monitoreo de Administracion Publica SISMAP 2021. (ver evidencia 9.1.5.1)	

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>La institución realiza la gestión de los recursos disponibles mediante la elaboración del presupuesto institucional con el objetivo de garantizar los recursos disponibles, el cual en el 2021 un 82.61% de ejecución; la gestión de los recursos humanos es evidenciada con los resultados de la encuesta de clima laboral que se realiza para captar la percepción del entorno laboral y aplicar las mejoras oportunamente, en el 2021 resultado de un 87%;</p> <p>se realiza la gestión del conocimiento a través de la elaboración de un plan de capacitación anual para eliminar las brechas competitivas de los empleados, el cual presenta un Porcentaje de Cumplimiento 100% en el 2021. La gestión óptima de las instalaciones mediante la elaboración cada año del cronograma de actividades de mantenimiento de las instalaciones de la JAC.</p>	<p>No se evidencia que este establecido un procedimiento de gestión del conocimiento.</p> <p>No se evidencia una herramienta que establezca el nivel de ejecución de cronograma de mantenimiento.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p><b>Evidencia 9.2.1):</b>            9.2.1.1- Ejecución presupuestaria 2021.            9.2.1.2- Informe de resultados de la Encuesta de Clima 2021.            9.2.1.3- Informe de Dueño de proceso P-DRH-03 del 2021.            9.2.1.4- Cronograma de actividades de mantenimiento e instalaciones de la JAC 2021.</p> <p>Se ha implementado el objetivo sobre: Mejorar continuamente el Sistema de Gestión a través de la innovación, revisión y actualización de los 30 procesos internos y el desarrollo del capital humano, a través del proyecto Gestión del Cambio de procesos del Sistema de Gestión de calidad el cual contempla procedimientos automatizados, mejora en la fiabilidad de las mediciones de los objetivos de calidad, integración de los procesos del sistema a los requerimientos de autoevaluaciones requeridos en la admiración pública.</p> <p><b>Evidencia 9.2.2):</b>            9.2.2.1- Ficha técnica del proyecto Gestión del Cambio de procesos de Sistema de Gestión.            9.2.2.2- Presentación de cambios del proyecto Gestión del Cambio de procesos de Sistema de Gestión.            Presentación de actualización de objetivos e Indicadores</p>	<p>No tenemos descrito una política de implementación de proyectos para incentivar la innovación dentro de la institución</p>
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>La institución realiza Benchmarking/benchlearning internos a través de áreas como la división de calidad, la sección de operaciones, la división de facilitación, entre otros. En los mismos se implementan inducciones sobre control de información</p>	<p>No se evidencia realización de análisis comparativo</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>documentada, Talleres sobre “Sensibilización en Fundamentos de Accesibilidad y talleres de Ley 491-06 de Aviación Civil 2021. Dichas capacitaciones tienen ejecución de un 100% y son incluidas en el plan de capacitación anual.</p> <p><b>Evidencia 9.2.3):</b>            9.2.3.1- Plan Anual de capacitación 2021.            9.2.3.2- Listado de participación taller de control de información documentada.            9.2.3.3- Listado de Asistencia Inducción Ley 491-06 de Aviación Civil 2021.            9.2.3.4- Fotos de curso-taller de sensibilización en fundamentos de accesibilidad 2021.</p> <p>Con el objetivo afianzar el compromiso social y ambiental, mediante alianza con el Ministerio de Medio Ambiente en el 2020 se realizó una campaña de “plásticos por plantas” donde se logró recopilar un total de 6,063 libras de plásticos, las cuales fueron intercambiadas por 3,100 árboles maderables y frutales, así mismo en el 2021 realizó una jornada de reforestación sembrando 3,100 árboles de Pino Caribe, para la recuperación de la biodiversidad. Además, una jornada de limpieza de playas donde se recolectaron 3,131 libras de desechos de los cuales 98.88% eran orgánicos y un 1.12% eran reciclables.</p> <p><b>Evidencia 9.2.4):</b>            9.2.4.1- Reporte de Plástico por plantas 2020.            9.2.4.2- Reporte de limpieza de playas 2021.            Reporte de Jornada de Reforestación 2021</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>La JAC, ha podido constatar el impacto de la tecnología automatizado servicios/productos, con el objetivo de optimizar los procesos, a través de uso de herramientas como Outlook Online con el que se ha logrado gestionar 1,409 solicitudes de vuelos que a su vez han dispuesto 14,865.00 autorizaciones de vuelo en el 2021.</p> <p><b>Evidencia 9.2.5):</b>  9.2.5.1- Registro de Autorización de vuelo chárter No. 003591.  9.2.5.2- Solicitud de documentación vía correo notificaciones d/f 15/12/2021 a SKY HIGH AVIATION SERVICES.  9.2.5.3- Correo de Solicitud de Autorización de vuelo chárter.  IDP proceso P-DTA-04 2021</p> <p>Con el objetivo de mejorar continuamente el Sistema de Gestión a través de la innovación, revisión y actualización de nuestros procesos internos y el desarrollo del capital humano, se han realizado 3 auditorías internas, y 1 auditoría externa de seguimiento al sistema de gestión integral basado en la ISO 9001:2015. Los atributos de calidad cuyo objetivo es medir la satisfacción del cliente presentan resultados de: 96.52% en profesionalidad, 93.40% en entrega del servicio a tiempo y 92.14 e accesibilidad. La satisfacción al cliente resultó con un 93.93% en el 2021.</p> <p><b>Evidencia 9.2.6):</b></p>	<p>No se evidencia resultado de medición de la reducción del uso de papel y ahorro de tiempo.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>9.2.6.1- Resultados de las Auditorías 2021. 9.2.6.2- Informe de Revisión por la Dirección No.23.</p> <p>La institución posee: 4 certificaciones bajo Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC) con el objetivo de lograr el Desarrollo y Gestión de los Medios Web, estas son: la A2 para la normalización de los portales del Gobierno, la A3 para la implementación de Datos Abiertos, la A4 sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno y la E1 para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales; Además es certificada en NORMA 9001:2015 para la mejora continua de los procesos y obtuvo Plata en Sello RD Incluye 2021 para el Desarrollo por la sensibilización sobre accesibilidad y diseño universal en los procesos de facilitación del transporte aéreo.</p> <p><b>Evidencia 9.2.7):</b> 9.2.7.1- Plata en Sello RD Incluye 2021. 9.2.7.2-Certificación en sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015. Certificaciones NORTIC</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Cada año la institución elabora el presupuesto institucional, el cual es incluido en el sistema Administrativo y Financiero (SELLFAST) para fines de llevar monitoreo constante de las erogaciones. Mensualmente se emiten reportes de ejecución presupuestaria donde se evidencian las erogaciones acumuladas. En el 2021 el cumplimiento del presupuesto obtuvo un 82.61% de ejecución.</p>	<p>No se evidencia que los objetivos financieros estén definidos</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><b>Evidencia 9.2.8):</b>            9.2.8.1- Presupuesto Institucional 2021. Ejecución Presupuestaria 2021. (Ver evidencia 9.2.1.1).</p> <p>Los resultados asociados a los costos y efectividad se ven presentados en los procesos de la División de Compras, mediante la elaboración del plan anual de compras, donde se colocan las compras programadas, y se ejecutan a través de procesos de licitación pública, comparación de precios o compra menores. En estos procesos se realizan actas administrativas donde se adjudican a los proveedores que logren los mejores resultados al menor costo posible. Con una eficacia y una conformidad con la ejecución de compras en un 100% según el IDP 2021.</p> <p><b>Evidencia 9.2.9):</b>            9.2.9.1- Plan Anual de Compras y Contrataciones 2021 (Ver página Web JAC/Transparencia/Compras y Contrataciones).            9.2.9.2- Acta Administrativa No. 010-2021.            9.2.9.3- Informe de Dueño de proceso del P-DPD-01 2021</p>	<p>No se evidencia que se realice análisis de costo beneficio en los demás procesos de la institución</p>

**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.