



**1ER. INFORME DE SEGUIMIENTO  
PLAN DE MEJORA CAF 2021-222**

**Agosto 2022**

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA .....	4
3. RESUMEN AVANCES PLAN DE MEJORA .....	6

## 1. INTRODUCCIÓN

Producto de la autoevaluación CAF, surge el Plan de Mejora CAF 2021-2022 que busca abordar las áreas de mejoras detectadas en la autoevaluación, luego de identificadas las mejoras, se analizan y se elabora una estrategia para encaminar estas debilidades hasta convertirlos en fortalezas.


Este documento, presenta los avances del seguimiento realizado al Plan de Mejora Institucional para el primer semestre del año 2022, con el cual se muestran las acciones implementadas, de acuerdo a lo establecido en la metodología CAF, con el objetivo de verificar el nivel de cumplimiento del plan.


## 2. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA

Para el Para el año 2021-2022, de las 11 áreas de mejoras que conforman el Plan de Mejora CAF, se presentan los siguientes avances y evidencias de los mismos.

DEPARTAMENTO AEROPORTUARIO		PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL									
No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
1	1	1.2.10	No hemos establecido una metodología para la gestión del cambio.	Establecer e implementar una metodología para la gestión efectiva del cambio.	Comunicar que motiva las iniciativas de cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	1-Realizar levantamiento de información o insumos. 2-Documentar política. 3-Difundir y socializar con todo el personal.	Jan-22	Mar-22	Recursos económicos. Recursos Tecnológicos. Tinta. Papel.	Entendimiento de la metodología por parte de todo el personal.	María del Carmen Méndez
2		1.4.1	No hemos realizado un análisis detallado de las necesidades de los grupos de interés.	Diseñar plantilla de las necesidades de los grupos de interés. Levantar necesidades a través de encuesta.	Identificar las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras.	1-Realizar levantamiento de información o insumos. 2-Diseñar formulario. 3-Plasmar necesidades de los grupos de interes. 4-Difundir y socializar con todo el personal.	Feb-22	Apr-22	Recursos económicos. Recursos Tecnológicos. Tinta. Papel.	Elaboración de la plantillas de necesidades	María del Carmen Méndez
3	2	2.2.3	No existe una política de Responsabilidad Social.	Elaborar política de Responsabilidad Social.	Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	1-Realizar levantamiento de información o insumos. 2-Documentar política. 3-Difundir y socializar con todo el personal.	Sep-21	Feb-22	Recursos económicos. Recursos Tecnológicos. Tinta.	Entendimiento de la Política de Responsabilidad Social por parte de todo el personal.	Jeanette Ascención

DEPARTAMENTO AEROPORTUARIO		PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL									
No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
4	3	3.1.2	No contamos con política general de recursos humanos que incluya los aspectos de flexibilidad de horarios, permisos de maternidad, etc.	Establecer política orientada a aspectos de flexibilidad de horario.	Proveer a los servidores públicos una política, que les permita tener flexibilidad al momento de presentarse una oportunidad de estudios, situaciones de salud, incidentes etc.	1-Realizar levantamiento de información o insumos. 2-Documentar política. 3-Difundir y socializar con todo el personal.	Sep-21	Feb-22	Recursos económicos. Recursos Tecnológicos. Tinta. Papel.	Política establecida e implementada.	María Del Carmen Méndez/ Jeanette Ascención.
5		3.3.1	No contamos con política de Puertas Abiertas.	Documentar e implementar una política que permita la libertad de comunicación e interacción.	Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	1-Realizar levantamiento de información o insumos. 2-Documentar política. 3-Difundir y socializar con todo el personal.	Aug-21	Dec-21	Recursos económicos. Recursos Tecnológicos. Tinta. Papel.	Política establecida e implementada.	María Del Carmen Méndez/ Kaelyn Cordero
6		3.3.8	No contamos con una política que garantice las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados.	Elaborar política general de RRHH, que abarque la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados, en conjunto con la de flexibilidad de horario.	Proveer a los servidores públicos una política, que les permita tener flexibilidad al momento de presentarse una oportunidad de estudios, situaciones de salud, incidentes etc.	1-Realizar levantamiento de información o insumos. 2-Documentar política. 3-Difundir y socializar con todo el personal.	Aug-21	Dec-21	Recursos económicos. Recursos Tecnológicos. Tinta. Papel.	Política establecida e implementada.	Kaelyn Cordero/ Jeanette Ascención.

			PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL								
No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
7	4	4.2.4	Carta Compromiso al Ciudadano esta en proceso de actualización.	Actualizar nuestra carta compromiso acorde a la vision, mision y valores de la entidad	Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por	1-Realizar levantamiento de información o insumos. 2-Documentar política. 3-Difundir y socializar con todo el personal.	Aug-21	Jun-22	Recursos económicos. Recursos Tecnológicos. Tinta.	Carta aprobada y difundida	Comité de Calidad
8		4.4.8	No contamos con las herramientas de traspaso de conocimiento en el momento de la entrega del cargo como continuidad en la gestión.	Documentar e implementar una política orientada a planes de sucesion para cargos neurales o claves	Asegurar que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	1-Realizar levantamiento de información o insumos. 2-Documentar política. 3-Difundir y socializar con todo el personal.	Mar-22	Jun-22	económicos. Recursos Tecnológicos. Tinta. Papel.	Cantidad de puestos claves o neurales que impactan.	María del Carmen Méndez/ Jeannette Ascención/ Obdulio Vales.
9		4.6.3	No se aplica la política de ciclo de vida. No contamos con la contratación de un servicio de reciclaje de materiales usados y desechos tóxicos.	Elaborar política del ciclo de vida de los materiales usados que contemple el tratamiento de desechos toxicos	Elaborar una política del ciclo de vida de los materiales que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	1-Elaborar análisis de la necesidad. 2-Buscar opciones con suplidores. 3-Contratar empresa.	Jun-22	Aug-22	Recursos económicos. Recursos Tecnológicos. Tinta. Papel.	Contrato con empresa de reciclado.	Cristhien Broberg/ Alfredo Aybar/Miguel Heredia/ Obdulio Vales

			PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL								
No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
10	6	8.2.1	No hemos establecido políticas para manejo de consumibles y adecuación de productos y materiales reciclables.	Elaborar una política donde se establezca la responsabilidad de la entidad para el tratamiento de productos y materiales reciclable	Desarrollar actividades para preservar y mantener los recursos 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	1-Realizar levantamiento de información o insumos. 2-Documentar política. 3-Difundir y socializar con todo el personal.	Jun-22	Aug-22	Recursos económicos. Recursos Tecnológicos. Tinta. Papel.	% Reduccion de consumo de materiales	Cristhien Broberg/ Alfredo Aybar/Miguel Heredia/ Obdulio Vales
11		9.2.7	No hemos participado en premios ni certificaciones de calidad.	Postular la entidad al premio nacional de la calidad.	Robustecer nuestro sistema de gestión de calidad y obtener certificación.	1-Realizar levantamiento de información o insumos. 2-Realizar diagnóstico y Plan de Mejora CAF. 3-Documentar política. 4-Presentación de la documentación. 5-Difundir y socializar con todo el personal. 6-Elaborar memoria de postulación.	Apr-22	Aug-22	Recursos tecnológicos. Recursos Humanos. Tinta. Papel.	Documento de postulación	Comité de Calidad

### 3. RESUMEN AVANCES PLAN DE MEJORA


Área de Mejora	% Avances
No hemos establecido una metodología para la gestión del cambio.	15%
No hemos realizado un análisis detallado de las necesidades de los grupos de interés	100%
No existe una política de Responsabilidad Social.	15%
No contamos con política general de recursos humanos que incluya los aspectos de flexibilidad de horarios, permisos de maternidad, etc.	100%
No contamos con política de Puertas Abiertas.	100%
No contamos con una política que garantice las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados.	25%
Carta Compromiso al Ciudadano está en proceso de actualización.	100%
No contamos con las herramientas de traspaso de conocimiento en el momento de la entrega del cargo como continuidad en la gestión.	45%
No se aplica la política de ciclo de vida. No contamos con la contratación de un servicio de reciclaje de materiales usados y desechos tóxicos.	10%
No hemos establecido políticas para manejo de consumibles y adecuación de productos y materiales reciclables.	10%
No hemos participado en premios ni certificaciones de calidad.	80%
<b>Nivel de Cumplimiento Logrado</b>	<b>55%</b>

**Sub-criterio 1.4.1:** 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.

**Área de mejora:** No hemos realizado un análisis detallado de las necesidades de los grupos de interés.

**Acción implementada:** Hemos aprobado un procedimiento para la gestión de las partes interesadas, hemos identificados las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés quedando el registro de esto en la matriz de partes interesadas e implementamos la encuesta a todos nuestros grupos de interés.

### Evidencia

 <b>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO</b> <b>MATRIZ DE PARTES INTERESADAS</b>						
Necesidades y expectativas identificadas						
No.	Partes Interesadas / Grupos de Interés	Descripción necesidad	Descripción expectativa	Estrategia/acciones para cumplimiento necesidades y expectativas	Mecanismos de seguimiento y revisión	Responsable del seguimiento y revisión
1	PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	Cumplir el plan de gobierno	Una gestión de calidad y transparencia en el manejo de los recursos	Elaborar Plan Estratégico Institucional (PEI) vinculado al Plan de Gobierno y estrategias de desarrollo.	Informes de seguimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI)	Dirección de Planificación y Desarrollo
2	ÓRGANOS RECTORES -SUPERVISORES	Cumplimiento de la legislación y normas vigentes	Implementación de los lineamientos emitidos con una alta eficiencia y sin violaciones a los requerimientos emitidos.	Procesos y procedimientos del Sistema de Gestión Integrado, alineados a las necesidades y expectativas de los organos rectores.	Indicadores de Gestión del Estado / Auditorías Internas / Indicadores de Procesos	Dirección de Planificación y Desarrollo / Unidades vinculadas a cada órgano rector.
3	COMISIÓN AEROPORTUARIA - ÓRGANO DE GOBIERNO	Cumplir y hacer cumplir las medidas emitidas por la Comisión Aeroportuaria	Buen funcionamiento de los aeropuertos públicos concesionados y privados, Aeropuertos Domésticos y Helipuertos de la República Dominicana.	Planeación estratégica y Planes Operativos que cumplan y hagan cumplir las decisiones adoptadas por la comisión aeroportuaria.	Informes de seguimiento de Planes Operativos	Dirección de Planificación y Desarrollo
4	CLIENTES	Servicios Eficientes y de calidad, que cumplan con los compromisos asumidos por la institución.	Recibir el servicio en conformidad con lo que se le ha ofrecido, con altos niveles de calidad. Ser escuchados y tomados en cuenta por la institución.	Gestionar la satisfacción de los usuarios, mediante procesos enfocados en los clientes.	Índice de Satisfacción de los usuarios	Dirección de Planificación y Desarrollo
5	PROVEEDORES	Requisitos bien definidos y procesos transparentes	Transparencia y eficiencia en la gestión de los procesos de compras y contrataciones	Procedimientos internos bien definidos y acordes a las normativas de los organos rectores, con bajo nivel de riesgo de soborno y corrupción.	Indicadores de SISCOMPRAS / Matriz de Riesgos	División de Compras y Contrataciones
6	ALTA DIRECCIÓN	Una gestión integrada que identifique y satisfaga las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Sistema de Gestión Integrado en apego a los requisitos de las normas de gestión y normativas legales aplicables.	Planes estratégicos, operativos y procesos vinculados a los requisitos de las partes interesadas.	Revisión por la dirección del SGI.	Dirección de Planificación y Desarrollo
7	SERVIDORES PÚBLICOS DEL DA	Conocimiento claro de las funciones que desempeñan y las herramientas necesarias para desarrollarlo de forma segura.	Ambiente y clima laboral que le proporcione bienestar y equilibrio de la vida profesional y personal.	Gestión de recursos humanos en apego a las normativas y requisitos del SGI, con políticas bien definidas	Descriptivos de puestos, encuestas de clima laboral y políticas para la seguridad y salud en el trabajo.	Departamento de Recursos Humanos
8	COMUNIDAD	Aeropuertos en condiciones óptimas de servicio, que ejerzan un impacto positivo.	Rendición de cuentas sobre la gestión	Publicar informaciones sobre la gestión del Departamento Aeroportuario	Informaciones publicadas en las memorias institucionales	Dirección de Planificación y Desarrollo

### ENCUESTA SATISFACCIÓN GRUPOS DE INTERÉS

## Encuesta de Satisfacción a Grupos de Interés 2022

Su opinión acerca de nuestra Institución es importante para nosotros. Sus respuestas serán utilizadas para mejorar los servicios que proporcionamos.

Resposta corta

Texto de respuesta breve

---

📄
🗑️
Obligatoria

**Institución \***

Texto de respuesta breve

---

DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS

P.PLE.05

VERSION 1.0

**Elaborado:**

*Maelyn Cordero*

Enc. División de Calidad en la Gestión

**Revisado:**

*[Signature]*

Directora de Planificación y Desarrollo

**Aprobado:**

*[Signature]*

Director Ejecutivo

**En fecha:**

03 agosto 2022

HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Modificaciones
1.0	03 de agosto 2022	Creación del procedimiento.



**Sub-criterio 3.1.2:** Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.

**Área de mejora:** No contamos con política general de recursos humanos que incluya los aspectos de flexibilidad de horarios, permisos de maternidad, etc.

**Acción implementada:** Establecimos en nuestro Manual de Inducción todos los aspectos relacionados con flexibilidad de horario y permisos al que pueden tener acceso los colaboradores, facilitando el conocimiento de todos a través del proceso de inducción.

#### Evidencia



**DEPARTAMENTO AEROPORTUARIO** **MANUAL DE INDUCCIÓN**

Permisos

Se consideran permisos a la autorización previa dada a un servidor público por un superior inmediato para ausentarse de sus funciones durante un periodo no mayor a tres (03) días laborables, por las siguientes razones:

**Nacimiento de un hijo.** Durante los primeros (12) meses del nacimiento de sus hijos los servidores públicos (padres y madres) dispondrán de un (1) día cada mes para la cita pediátrica. Así mismo a partir de los (3) meses y hasta los (5) cinco años del nacimiento de sus hijos, los servidores públicos (padres y madres) dispondrán hasta tres (3) permisos al año, cada uno de hasta tres (3) días.

Durante los primeros tres (3) meses del nacimiento de sus hijos, los servidores públicos (padres) dispondrán de quince (15) días hábiles de permiso, los cuales podrán utilizar de manera consecutiva o parcial.

**Muerte o Enfermedad de Parientes.** Concedido por la muerte, enfermedad o accidente grave, del conyugue, padres, abuelos, hijos o hermanos.

**Estudios de Tiempo Parcial.** Los servidores públicos podrán disfrutar de este permiso para asistir a clases de estudios de tiempo parcial, con un máximo de dos (02) horas diarias.

Ver otros tipos de permisos en el *Reglamento de Relaciones Laborales en la Administración Pública No. 523-09 Incentivos, Remuneraciones Y Beneficios Marginales.*

**Sub-criterio 3.3.1:** Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.

**Área de mejora:** No contamos con política de Puertas Abiertas.

**Acción implementada:** Hemos diseñado una política para el planteamiento de inquietudes y denuncias, donde cualquier colaborador u otras partes interesadas pueden expresar sus dudas, sin temor a represalias.

**Evidencia**

**POLÍTICA DE PLANTEAMIENTO DE  
INQUIETUDES Y DENUNCIAS**

---

**HOJA DE APROBACIÓN**

ELABORADO			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Pedro Gálvez	Enc. División de Litigios (Función de Cumplimiento)		15 julio 2022

REVISADO			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Maria Del Carmen Méndez	Directora de Planificación y Desarrollo		15 julio 2022

APROBADO			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Lic. Víctor Pichardo	Director Ejecutivo		15 julio 2022

#### IV. POLÍTICA

El Departamento Aeroportuario, en busca de crear una cultura de confianza, orientado a la ética gubernamental, el cumplimiento regulatorio y la transparencia institucional, animará a todos los empleados pertenecientes a la institución, sin importar su nivel jerárquico a informar de manera oportuna sobre cualquier conducta fraudulenta a fin de tomar las medidas necesarias y de manera inmediatas contra aquellos que estén llevando a cabo dichas acciones.

El Departamento Aeroportuario considera inaceptable el intento de restringir el derecho a formular o exponer una denuncia, por esta razón asigna y otorga todo poder, potestad y los recursos necesarios al Oficial de Cumplimiento para que cualquier colaborador, parte interesada, personas de otra entidad pública o privada que tenga una relación directa o indirecta con el DA que pudiera tener alguna duda, descubra o sospeche de cualquier actividad contraria a lo establecido en nuestra Política del Sistema de Gestión Integrado (SGI) y Código de Ética Institucional (CEI) Pueda enviar o comunicar sus inquietudes o denuncia a través de los siguientes canales de comunicación:

Correo Electrónico: [denunciasobornos@da.gob.do](mailto:denunciasobornos@da.gob.do)

Flota: 809-984-7481

Teléfono: 829-893-5073 Ext.:3330

**Sub-criterio 4.2.4:** 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.

**Área de mejora:** Carta Compromiso al Ciudadano está en proceso de actualización.

**Acción implementada:** Hemos actualizado nuestra carta compromiso acorde a la visión, misión y valores de la entidad.

**Evidencia**

**QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Los ciudadanos e instituciones pueden presentar sus quejas, sugerencias y reclamaciones para mejorar la carta de servicios del Departamento Aeroportuario, mediante los mecanismos formales establecidos:

**BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**  
Disponemos de un buzón físico en nuestra sede principal y en las sucursales donde prestamos los servicios en las cuales nuestros usuarios pueden presentar sus quejas y sugerencias.

**VÍA WEB**  
A través de la web <https://da.gob.do/> mediante el chat en línea en nuestro portal institucional, con el formulario instituido para quejas y sugerencias.

**VÍA LÍNEA 311**  
Las quejas, solicitudes o denuncias también se pueden presentar a través de la línea 311.

*La respuesta será dada en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles. Se podrá prorrogar en forma excepcional por otros diez (10) días hábiles en los casos que medien circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, basados en la Ley No. 200-04 Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.*

**MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**  
Inmediatamente ocurre algún incumplimiento de los compromisos asumidos el usuario recibirá una comunicación de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), en un plazo no mayor de 15 días hábiles, ofreciéndole disculpas en nombre de la institución, comunicándole la solución de su caso, así como de las medidas o acciones de mejora.

**DATOS DE CONTACTO**

Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00am a 3:00pm  
Ubicación: Av. 27 de Febrero No. 540, Mirador Norte, D.N.

**FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**


Correos electrónicos	<a href="mailto:info@da.gob.do">info@da.gob.do</a> <a href="mailto:serviciocliente@da.gob.do">serviciocliente@da.gob.do</a> <a href="mailto:calidadinstitucional@da.gob.do">calidadinstitucional@da.gob.do</a>
Sitio web	<a href="http://www.da.gob.do">www.da.gob.do</a>
Encuesta de Satisfacción al Usuario	Teléfono: 829-893-5073, ext. 3235 Análisis de Gestión de Calidad, Dirección de Planificación y Desarrollo.
Redes	@DAaeropuerto @DAaeropuertoRD @DAaeropuertoRD @DesarrolloAeropuertoRD
Presencial	Centros Sede Central del Departamento Aeroportuario en la Avenida 27 de Febrero No. 540, sector Mirador Norte.
Central Telefónica	Teléfono: 829-893-5073 Extensión +3234 Auxiliar Libre Acceso a la Información +3235 Análisis de Gestión de Calidad, Dirección de Planificación y Desarrollo +Línea 462

**UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO**  
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO  
Teléfono: 829-893-5073 ext.3235  
Correo Electrónico: [calidadinstitucional@da.gob.do](mailto:calidadinstitucional@da.gob.do)

**PERIODO DE VIGENCIA**  
JUNIO 2022 / JUNIO 2024

2024

El programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

  
GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
"Avanzamos para ti"

10 de junio 2022  
Santo Domingo, R. D.      **009085**

**Señor**  
**Victor Nicolas Pichardo Custodio**  
**Director**  
**Departamento Aeroportuario, República Dominicana**  
**Su Despacho. -**


**Distinguido Sr. Pichardo:**

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No. 169-2022**, que aprueba por 2 años la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos / clientes.

Atentamente,


  
**Sheyla Castillo**  
**Viceministra de Servicios Públicos**



**Anexos:**

1. Resolución de Aprobación
2. Brochure

SC/DDMSP  
DDMSP- 22-0314



Avenida 27 de Febrero 409 El Millito II Santo Domingo República Dominicana  
TELÉFONO 809 882 3388 [www.masp.gob.do](http://www.masp.gob.do)

**Sub-criterio 9.2.7:** Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.

**Área de mejora:** No hemos participado en premios ni certificaciones de calidad.

**Acción implementada:** Iniciamos el proceso de Certificación bajo la norma ISO 9001 sobre Sistemas de Gestión de Calidad.

#### Evidencia

											
<h2>Departamento Aeroportuario</h2> <h3>Informe de Auditoría</h3>											
<table border="1"><tr><td>Nº PROYECTO DE CERTIFICACIÓN: 2022/1862/ER/01</td><td>Nº INFORME: 1</td><td>TIPO DE AUDITORÍA: FASE I</td></tr><tr><td>NORMA DE APLICACIÓN: UNE-EN ISO 9001:2015</td><td colspan="2">Auditoría: Individual <input checked="" type="checkbox"/> Combinada <input type="checkbox"/> Integrada <input type="checkbox"/></td></tr><tr><td colspan="3">Requiere envío de Acciones Correctivas: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/></td></tr></table>			Nº PROYECTO DE CERTIFICACIÓN: 2022/1862/ER/01	Nº INFORME: 1	TIPO DE AUDITORÍA: FASE I	NORMA DE APLICACIÓN: UNE-EN ISO 9001:2015	Auditoría: Individual <input checked="" type="checkbox"/> Combinada <input type="checkbox"/> Integrada <input type="checkbox"/>		Requiere envío de Acciones Correctivas: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		
Nº PROYECTO DE CERTIFICACIÓN: 2022/1862/ER/01	Nº INFORME: 1	TIPO DE AUDITORÍA: FASE I									
NORMA DE APLICACIÓN: UNE-EN ISO 9001:2015	Auditoría: Individual <input checked="" type="checkbox"/> Combinada <input type="checkbox"/> Integrada <input type="checkbox"/>										
Requiere envío de Acciones Correctivas: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>											
Fecha de realización de la Auditoría: 2022-09-09 al 11.											
Página 1 de 14 <span style="float: right;">R-DTC-002.28</span>											