

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL  
CON EL MODELO CAF  
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**DEPARTAMENTO AEROPORTUARIO**

**FECHA:**

**16 de junio de 2023**

## 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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.

Documento Externo  
SGC-MAP

## 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

**CRITERIOS FACILITADORES.**

**CRITERIO I: LIDERAZGO.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>I) 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>La misión, visión y valores de la institución fue formulada de acuerdo a la ley 08 que establece las atribuciones de la institución. Dicho marco estratégico fue elaborado tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés mediante encuestas y reuniones planificadas, además, dicha marco estratégico se encuentra alineado al Plan Estratégico 2021-2024, a la Estrategia Nacional de Desarrollo y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</p> <p>El marco estratégico fue aprobado mediante la resolución no. 03-21 del Departamento Aeroportuario.</p> <p>La misión, visión y valores se encuentra disponible a los grupos de interés mediante la página web, en las paredes de las oficina central y delegaciones, en el Manual de Inducción y redes sociales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución no. 03-21 que modifica misión, visión y valores.</li> <li>- Plan Estratégico 2021-2024.</li> <li>- Inducción al personal de nuevo ingreso</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de evaluación del Plan Estratégico 2021-2024.</li> </ul>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>El Departamento Aeroportuario definió sus valores institucionales, alineados con la Misión y Visión institucional y en consonancia con los principios constitucionales, siendo estos:</p> <p>Transparencia. Justicia. Integridad. Lealtad. Compromiso. Eficiencia. Ética. Calidad. Innovación.</p> <p>En el Plan Estratégico 2021-2024 se tienen definidos los valores institucionales, estos a su vez se encuentran alineados a la misión y visión de la institución.</p> <p>Los valores, misión y visión se encuentran disponible en la página web institucional, manual de inducción, redes sociales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución de aprobación de la Misión, Visión y Valores.</li> <li>- Plan Estratégico 2021-2024.</li> </ul> <p>Capturas de Redes sociales, página web y fotografía de Murales.</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 de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La institución ha definido su misión, visión y valores tomando en cuenta las normativas legales aplicables, los planes, y estrategias nacionales y del sector aeroportuario a nivel nacional e internacional, mediante el ejercicio de vinculación y articulación con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 (ODS).</p> <p>El Plan Estratégico Institucional (PEI), se encuentran vinculados a dos (2) de los ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) que son los 1 y 3 y a su vez, estos están alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) 7,8,9 y 16.</p> <p>El marco estratégico es revisado cada 3 años, cuando se realiza el Plan Estratégico Institucional y su rendimiento es evaluado cada 6 meses.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Plan Estratégico Institucional 2021-2022.  Tabla de alineación del PEI.  Informes de ejecución del Plan Estratégico Institucional.</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>La misión, visión y valores se han comunicado mediante jornadas de socialización y talleres, además, se encuentra disponible en el Manual de Inducción que recibe cada colaborador de nuevo ingreso. Los grupos de interés tienen acceso al marco estratégico a través de la página web y redes sociales de la institución.</p> <p>Los objetivos del Sistema de Gestión Integrado han sido comunicados a todos los colaboradores a</p>	

	<p>través de correo electrónicos y jornadas de sensibilización.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Portal Web da.gob.do  Intranet institucional.  Lista de asistencia a talleres.  fotografías jornadas de sensibilización.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>La institución asegura el efectivo funcionamiento y preparación para enfrentar nuevos desafíos mediante la actualización cada 4 años del plan estratégico institucional, luego, mediante la elaboración de planes operativos anuales con modificaciones que surgen de los cambios del entorno y avance de las actividades, así como de reformas en el sector público. Según la naturaleza de los procesos se desarrollan líneas de acción que toman en cuenta elementos como cambios políticos y económicos y necesidades de los usuarios. Además, se realiza anualmente un ejercicio de identificación y tratamiento para riesgos que puedan afectar la consecución de los objetivos.</p> <p>Además, con una frecuencia trimestral, se evalúa el desempeño de estas actividades.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Resolución aprobatoria modificación al Marco estratégico, No.003-2021.  Plan Estratégico Institucional.  Análisis FODA  Planes Operativos.  Matriz de partes interesadas.  Procedimiento de PEI.  Análisis del Entorno.</p>	

<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La institución cuenta con una Comisión de Ética Institucional, la cual difunde y fomenta la cultura de ética en la institución. Además, contamos con un oficial de cumplimiento que se encarga de recibir denuncias de soborno, realizar investigaciones y recomendar acciones para la subsanación de los hechos denunciados. El oficial de cumplimiento designado posee autonomía, recursos y acceso directo a la dirección ejecutiva, para asegurar su independencia.</p> <p>Los canales de denuncias para comportamientos no éticos y corrupción, son promovidos constantemente mediante la página web, intranet, redes sociales, buzones anónimos, redes sociales y murales.</p> <p>La institución se encuentra certificada bajo la norma ISO 37001 Sistema de Antisoborno.</p> <p>La institución identifica, monitorea y da tratamiento a los riesgos antisoborno y realiza auditorias con auditores internos certificados, calificados y formados bajo la norma ISO 37001. Los hallazgos son valorados y subsanados mediante planes de acción.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Lista de asistencia, convocatorias, difusión de sensibilizaciones sobre ética.  Proceso de gestión de denuncias,  Código de Ética Institucional.  Constitución del comité.  Curso norma iso 37001.</p>	
---	--	--



	<p>Declaraciones juradas          Debida diligencia para socios de negocios.          Plan de trabajo de ética.          Constancia de denuncias.          Actas de reunión.          Informe de medición del riesgo de soborno.          Políticas y demás documentos.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La dirección ejecutiva encabeza y proyecta un ambiente de confianza y puertas abiertas para que el intercambio de información sea apropiado en todos los niveles. El director ejecutivo participa de la mayoría de las actividades de la institución, como eventos festivos, sensibilizaciones, capacitaciones y entrega de diplomas, además, se realizan talleres a todos los servidores donde reciben formación sobre la confianza, trabajo en equipo e inteligencia emocional.</p> <p>La institución promueve la confianza y el respeto mutuo mediante las reuniones de seguimiento entre directores y sus supervisados, así también entre la alta Gerencia.</p> <p><b>Evidencia:</b>          Minutas de reuniones de las áreas.          Diplomado de Liderazgo Ético en la Función Pública, realizado por 34 servidores públicos.          Fotografías de eventos festivos.          Listados de asistencia.</p>	

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

<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) 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>Contamos con una Estructura organizativa definida, reformulada con el acompañamiento del MAP y aprobada por resolución, de la cual se desprende nuestro manual de organización y funciones y el manual de descriptivos de cargos.</p> <p>Las necesidades de los grupos de interés forman parte de nuestro Mapa de Procesos. Dichas necesidades son levantadas anualmente mediante encuestas.</p> <p>Contamos con una estructura documental con fichas de procesos, procedimientos, manuales, políticas y formularios, que se encuentran dentro del sistema de gestión integrado de la institución el cual está certificado bajo la norma ISO 9001:2015.</p> <p><b>Evidencia:</b> Resolución aprobatoria de la estructura organizativa. Manual de Organización y Funciones. Matriz de Necesidades y expectativas de grupos de interés. Manual para la gestión de documentos. Mapa de procesos.</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>La institución cuenta con resultados cuantificables e indicadores de objetivos del PEI 2021-2024. A través de la evaluación del resultado de los POA de cada año, donde también se tomaron en cuenta las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Dentro del sistema de gestión integrado, contamos con el procedimiento de seguimiento y medición, que describe las actividades para verificar la efectividad de los procesos y objetivos de la institución, mediante la recolección y el análisis de información reportada mediante los instrumentos de seguimiento y medición establecidos.</p> <p>Como parte del seguimiento del sistema, se realizan con el director ejecutivo reuniones donde se monitorea el desempeño general de la institución.</p> <p>Además, se llevan a cabo acciones de subsanación cuando las mediciones arrojan resultados no esperados.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Informe de resultados de indicadores de gestión.  Informe de Indicadores del PEI.  Informe de Indicadores del Plan Operativo Anual.  Medición de los objetivos del sistema.</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Como parte del sistema de gestión de la institución, se han definido acciones para la identificación de mejoras y una metodología para su aprovechamiento de estas. A través del procedimiento de mejora a procesos, se hacen cambios en el sistema de gestión tomando en cuenta las necesidades de todos los grupos de interés. Adicionalmente contamos con una Política de</p>	

	<p>Igualdad de Género y el Comité de Igualdad de Género.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Procedimiento de mejoras al proceso.  Matriz de aprovechamiento de oportunidades.  Resolución aprobatoria de la Política de Igualdad de Género.  Resultados de las mediciones de PEI, POA, Matriz de partes interesadas.</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>Contamos con un Sistema de Gestión Integrado, dentro del cual se llevan a cabo acciones de evaluación y seguimiento del control interno, en acompañamiento con la Contraloría Nacional de la República, implementamos las NOBACI evidenciándose un desempeño satisfactorio en las mediciones del órgano rector. Además, realizamos auditorías a todos nuestros procesos para evidenciar el cumplimiento del sistema de calidad y antisoborno, el cumplimiento de las normas básicas de control interno y los requisitos de nuestras partes interesadas.</p> <p>Adicionalmente, hemos diseñado e implementado una metodología para la valoración y la administración de riesgos asociados a nuestros objetivos estratégicos y procesos. Estos riesgos son monitoreados y medidos continuamente y se llevan a cabo acciones para su tratamiento.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Matriz de Riesgo.  Informes de riesgo.  Matriz de expectativas de partes interesadas.</p>	

	<p>Informes de POA. Informe Puntuación NOBACI. Informes de auditorías. Planes de Auditorias. Correos de seguimiento al POA. Informes POA. Metodología VAR.</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 CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>El Sistema de Gestión de la institución, está compuesto por las Normas ISO 9001 de Gestión de Calidad e ISO 37001 de Gestión Antisoborno, y ha sido certificado en el 2022, además desde el 2018 se realizan autoevaluaciones anuales en las que se aplica el modelo CAF. y hemos elaborado durante cuatro años consecutivos nuestro autodiagnóstico CAF con su primer Plan de Mejora en el 2018-2019. Hemos hecho 3 planes de mejora CAF.</p> <p><b>Evidencia:</b> Certificado ISO 9001:2015. Informes de Mejora CAF. Manual del Sistema de Gestión Integrado. Informes de auditorías externas e internas.</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>Contamos con una política de Comunicación Interna y Externa, la cual ha sido difundida y socializada con todos los servidores de la institución. Plan de comunicaciones.</p> <p>Utilizamos medios de comunicación como lo son emails, intranet, buzones de sugerencias, murales informativos, line 311, encuestas de satisfacción a usuarios, pagina web institucional, foro y chat en línea, redes sociales y canal de YouTube para dar a conocer las actividades institucionales, los logros e iniciativas. Todos</p>	

	<p>estos canales se mantienen actualizados constantemente.</p> <p><b>Evidencia:</b> Política de Comunicación Interna y Externa, Intranet Institucional, Encuestas de Satisfacción a Usuarios, Pagina Web Institucional, Foro y Chat en línea, Redes Sociales y Canal de YouTube. Plan de comunicaciones.</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución cuenta con las condiciones adecuadas para la realización de sus actividades, tanto a nivel de infraestructura, con instalaciones adecuadas, oficinas cómodas y espacios para el trabajo en equipo.</p> <p>La institución lleva a cabo jornadas de trabajo con equipos multidisciplinarios mediante círculos de calidad que se reunión con el objetivo de identificar posibles mejoras y crear planes de acción para su implementación o subsanación de no conformidades.</p> <p>Las diferentes unidades organizativas tienen sus proceso documentados, definidos y socializados con los responsables de implementarlos, el área de planificación brinda apoyo a través del analista de Desarrollo Organizacional para la mejora continua de los procesos y a través del analista de Planes, Programas y proyectos para realizar trabajos y proyectos en equipo.</p> <p>Mediante los planes operativos de las unidades, se proveen los recursos para asegurar que los procesos se puedan ejecutar.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b>  Minutas y lista de asistencia de círculos de calidad.  Procedimiento de Acciones Correctivas y Mejora.  <b>Procedimiento de Formulación y Gestión de Proyectos TIC.</b>  Planes Operativos Anuales.</p>	
<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><b>Contamos con una política de Comunicación Interna y Externa, la cual ha sido difundida y socializada con todos los servidores de la institución.</b> Utilizamos medios de comunicación como lo son emails, intranet, encuestas de satisfacción a usuarios, pagina web institucional, foro y chat en línea, redes sociales y canal de YouTube. Además, contamos con un plan de comunicaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Política de Comunicación Interna y Externa, Intranet Institucional, Encuestas de Satisfacción a Usuarios, Pagina Web Institucional, Foro y Chat en línea, Redes Sociales y Canal de YouTube.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Hemos incorporado en nuestros Valores Institucionales el valor de Innovación, como compromiso con la Innovación en la institución, tenemos establecido el Proceso de Gestión de Acciones Correctivas y Mejora a Procesos, desde donde realizamos acciones de mejora a los procesos y actividades de la institución, además, tenemos definido el procedimiento de Evaluación de Desempeño, desde el cual planificamos y promovemos la capacitación en temas de gestión de proceso y mejora continua.</p>	

	<p>Poseemos una cultura de mejora continua mediante el tratamiento de no conformidades o desviaciones de los resultados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Resolución aprobatoria de la Misión, Visión y Valores, ficha de proceso de Gestión de Acciones Correctivas y Mejoras. Matriz de aprovechamiento de oportunidades.</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>La institución utilizamos estrategias eficientes para que los colaboradores y demás partes interesadas, reciban las iniciativas de cambio como notas de prensa, participación en medios, redes sociales, murales informativos, artículos en la página web, etc.</p> <p>Se planificación y realizan cambios en los procesos a través de la identificación mediante auditorías internas y la herramienta de mejora a proceso, solicitados por las diferentes áreas y luego su modificación son difundidos a los dueños de procesos y a las áreas involucradas para su correcta implementación y las mejoras o cambios son evaluados su nivel de eficacia.</p> <p><b>Evidencia:</b> Difusiones de mejoras a procesos. Matriz de oportunidades de mejora. Publicaciones en la página Web Institucional y redes sociales.</p>	

**Subcriterio I.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>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		



<p>I) 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>En la institución existe una cultura de puertas abiertas, donde cada servidor público tiene acceso a sus superiores y al Director Ejecutivo en caso de que así lo necesite. El director ejecutivo participa de las actividades formativas relacionadas a la ética y el Sistema de Gestión y como muestra de su liderazgo y compromiso con el sistema, mantienen una participación central en la comunicación de los temas importantes de la organización, como la planeación, los objetivos, el sistema de calidad. Además, anualmente mediante la Revisión por la Dirección conoce los resultados que va a arrojando el sistema y toma decisiones sobre el mismo.</p> <p>Además, participa de las actividades festivas de la institución.</p> <p>La MAE predica con el ejemplo, implementando una línea clara sobre la gestión con transparencia, apegado al cumplimiento de los valores institucionales. Adicionalmente, se han planificado y realizado talleres para los equipos de mejora y auditores internos; las cuales son de iniciativa y compromiso de los líderes de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Palabras de la MAE en reuniones con los directivos y actividades,  lista de asistencia de sesiones de trabajo,  charlas, memos por parte de la MAE invitando a dichas charlas,  Memos instructivos de soporte a los procesos.</p>	
---	--	--

	<p>Reuniones del director y fotos de su participación. Fotos entrega de premios calidad.</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Las necesidades de los colaboradores son respetadas. Se otorgan permisos especiales para estudios, licencias por enfermedad y maternidad.</p> <p>Los servidores son evaluados a través de acuerdos de desempeño que establecen un sistema justo y transparente de evaluación, además, se realiza de forma individual una detección de necesidades de capacitación de acuerdo al plan de mejora y desarrollo profesional que es llenado a cada servidor público de la institución.</p> <p>Además, los servidores que no logren un adecuado desempeño, entran en un programa especial de capacitaciones para asegurar que los mismos posean todas las competencias que son requeridas para el puesto.</p> <p>Contamos, con buzones de quejas y sugerencias, donde todas las quejas son depositadas, conocidas por el director y tratadas de acuerdo a su naturaleza. Contamos con políticas internas de reclutamiento que prohíben cualquier tipo de discriminación.</p> <p>Además, nuestra infraestructura está diseñada para facilitar el desplazamiento de servidores con condiciones físicas de desventajas, con ascensores, rampa y baños accesibles.</p> <p>Dentro de las obligaciones básicas del DA, está el respaldar la creación de un ambiente de trabajo que incluya el respeto y la dignidad de las personas, la</p>	

	<p>no discriminación, el manejo equitativo de los asuntos del personal, la comunicación permanente y el estímulo para tratar situaciones ambiguas sobre el comportamiento del personal y sus autoridades, contamos con una Política de Igualdad de Género y el Comité de Igualdad de Género.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Procedimiento de evaluación  Procedimiento de reclutamiento  Fotos de áreas inclusivas  Planes de carrera y desarrollo profesional de los servidores.  Código de Ética Institucional Pág.20,  Resolución aprobatoria de la Política de Igualdad de Género y el Comité de Igualdad de Género.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Los colaboradores son informados y consultados periódicamente, acerca de los asuntos de la institución, mediante comunicaciones, circulares, correos electrónicos, intranet, redes sociales, murales informativos y encuestas.</p> <p>Se consulta asuntos relacionados con la institución en reuniones por áreas, buzones de sugerencias, en la formulación de planes operativos, círculos de calidad y encuestas internas y externas.</p> <p>Se generan periódicamente informaciones sobre asuntos de interés institucional o nacional, en nuestros murales institucionales, en las redes sociales, emails. En la INTRANET institucional, se realizan difusiones de aquellos tópicos internos que generan impacto a los procesos.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b> Publicaciones en las redes de la institución, INTRANET Institucional y en los murales. Fotos Listas Actas de reuniones.</p>	
<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>Se promueve el trabajo en equipo y en ese sentido es capacitado. Se les provee de las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades.</p> <p>En las evaluaciones de desempeño anuales, se realizan retroalimentaciones y se les reconocen los puntos fuertes mediante el plan de mejora y desarrollo profesional elaborado por cada supervisor.</p> <p>Nuestro Director Ejecutivo realiza reuniones estratégicas con los encargados departamentales, revisando la ejecución de los planes y proyectos institucionales, con miras a dar apoyo y proveer los recursos necesarios para la consecución del logro de los objetivos. A su vez, los Encargados departamentales se reúnen con su equipo, dándole seguimiento a los procesos y metas. Existe un procedimiento de Mejora a Procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de capacitación Relación de permisos especiales. Encuentros con el director. Solicitud y entrega de material gastable Resultados de evaluaciones de desempeño Necesidades de capacitación.</p>	

	<p>Listado de asistencia estratégicas con encargados y directivos, actas de reuniones y el proceso de Gestión de Acciones Correctivas y Mejoras.</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>Tenemos políticas establecidas para la delegación de funciones. Los directores y encargados son sustituidos temporalmente durante sus vacaciones o licencias por servidores capacitados para asumir tales tareas, tomando en cuenta la cadena de mando, la estructura y el manual de cargos, fomentando el desarrollo personal.</p> <p>En cada área, se realizan monitoreo de los planes anuales con la participación de todos los colaboradores. Realizamos planes de mejora y desarrollo profesiones y detección de necesidades de capacitación.</p> <p>Los procesos no se detienen pues la responsabilidad es delegada en servidores con las competencias necesarias para cubrir de forma temporal.</p> <p>Hacemos reuniones periódicas de revisión y mejora a procesos, se hacen programas de trabajo en el cual los empleados son involucrados y se delega al personal las responsabilidades en proyectos de gran impacto institucional, las mismas se plasman en los acuerdos de desempeño de cada servidor público. Se fomenta la continuidad de los procesos a través del Procedimiento de Suplencia.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Plan de mejora de clima.  Informe reuniones de POA.  Planes de mejora y desarrollo.  Procedimiento de suplencia en falta temporales.</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>Lista de participantes en jornadas de trabajo.</p> <p>Con el objetivo de promover una cultura de aprendizaje, la institución ha establecido en su planificación estratégica el eje 3 de Fortalecimiento institucional, que promueve la modernización de la institución a través de una cultura de desarrollo organizacional y de la implementación de controles, que fomente los valores, misión, visión, objetivos y metas institucionales con responsabilidad y transparencia.</p> <p>Se promueve una cultura de aprendizaje y desarrollo de competencias mediante detección de necesidades de capacitación, de acuerdo al desempeño del empleado y los puntos de mejora y fortalezas detectadas en sus evaluaciones.</p> <p>Se promueve el desarrollo profesional mediante cursos, conferencias, diplomados y talleres.</p> <p>Se destinan recursos financieros para la matriculación de maestrías y cursos especiales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Convocatorias a diplomados, cursos y talleres. Listado de los cursos, detección de necesidades. plan anual de capacitación. Cobertura de becas de maestrías y cursos especiales.</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La institución cuenta con una política de incentivos y reconocimientos. Anualmente se premian los esfuerzos individuales de los colaboradores que hayan alcanzado un desempeño sobresaliente en el periodo, a través de incentivos económicos.</p>	

	<p>También se reciben bonos especiales: Por el día de las madres, secretarias, bono escolar, sueldo 14, bono por cumplimiento de indicadores externos, entre otros.</p> <p>También se realizan reconocimientos en la semana de la calidad. Se realizan brindis y compartir para fortalecer la integración del personal.</p> <p>Se han reconocido el esfuerzo de los servidores públicos del DA a través de la Asociación de Servidores Públicos del DA. Hemos recibido incentivo por cumplimiento de los indicadores de gestión del SISMAP y el Bono de Rendimiento Individual.</p> <p><b>Evidencia:</b> Política de Compensación y Beneficio Pag. 14 Reconocimiento a colaboradores. Fotos de Celebraciones y brindis. Correo de felicitaciones por logros. Bono establecidos durante años para el personal.</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>l) 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>Las necesidades de los grupos de interés son recopiladas mediante aplicación de encuestas, buzones de sugerencias, jornadas de planificación e informes de levantamiento de información.</p> <p>Se dispone la matriz de partes interesadas, con la que se recogen las necesidades y expectativa para ser consideradas en la planificación.</p> <p>El director ejecutivo mantiene una agenda muy activa realizando reuniones y encuentros con los grupos de interés y personalidades, de donde surgen acuerdos en beneficio de la institución.</p> <p>La Máxima Autoridad Ejecutiva se reúne periódicamente con los Grupos de Intereses y autoridades del Sector, para temas relevantes a las necesidades y aeroportuarias, a la vez hemos desarrollado una herramienta para conocer y analizar las necesidades de los grupos de interés, a través de una encuesta que brinda la oportunidad a los grupos de interés de expresarse. Adicionalmente, se han mantenido las relaciones con los órganos rectores de los procesos misionales, actualizando sus necesidades.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Imágenes de reuniones de la MAE y directivos con las autoridades del sector, formato de encuesta a Grupos de Intereses.  Matriz partes interesadas.  Minutas y listas de participantes.  Visitas a municipalidades.</p>	<p>No hemos implementado la encuesta a los grupos de intereses para conocer las necesidades de los mismos.</p>



	<p>Carta compromiso. Informe de resultados. Encuesta a grupos de interés. Respuesta a comentarios y sugerencias de las encuestas a clientes externos. Procedimiento de partes interesadas.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La Máxima Autoridad Ejecutiva se reúne periódicamente con los ministros y directores de los diferentes órganos rectores y autoridades políticas y a su vez a través de la Comisión Aeroportuaria se gestionan las políticas públicas relacionadas con la institución.</p> <p>Se mantienen relaciones proactivas, evidenciadas con múltiples acuerdos de colaboración con diferentes instituciones nacionales e internaciones, empresas privadas, de acuerdo a lo establecido en el plan operativo anual.</p> <p><b>Evidencia:</b> Imágenes de reuniones de la MAE y directivos con las autoridades del sector y de órganos rectores Reuniones y minutas de la comisión aeroportuaria.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se evidencia la identificación de políticas públicas relevantes a través del desarrollo de proyectos como el aeropuerto domestico de Cabo Rojo y el Aeropuerto domestico de San Juan de la Maguana y la red nacional de helipuerto, conforme a lo planificado en los planes operativos y estratégicos.</p> <p>El avance de estos proyectos es monitoreado a través de los informes de planes operativos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Planes operativos. Plan estratégico.</p>	

	Informe de poa o proyectos.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Tenemos definidos los objetivos, metas, productos y servicios en nuestro Plan Estratégico Institucional, el cual fue aprobado por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEpyd) y el mismo contiene los indicadores de gestión estratégicos basados en el Plan de Gobierno y La Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>Cada año se preparan planes operativos para asegurar el cumplimiento de la planificación, también se prepara el PACC que contempla las compras e inversiones a nivel general en que incurrirá la institución para desarrollar las actividades planificadas.</p> <p>Además, se realiza seguimiento trimestral al cumplimiento de estas actividades.</p> <p>El sistema de gestión de la institución este articulado de manera clara y transparente para lograr los objetivos, requisitos, metas, productos y servicios planificados. Estamos certificados bajo los estándares internacionales de la norma ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016 enfocado siempre en la mejora continua.</p> <p>La institución también cuenta con la carta compromiso al ciudadano, validada por el Ministerio de Administración Pública,</p>	

	<p><b>Evidencia:</b>  Plan Estratégico Institucional.  Planes Operativos Anuales.  Informe POA.  PACC.  Estructura programática.  Carta Compromiso.</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Mantenemos alianza con todas las instituciones del sector aeroportuario. Al mismo tiempo, en el marco de fortalecer las relaciones interinstitucionales firmamos un acuerdo con la Dirección General de Aduanas, con el objetivo de apoyar el desarrollo de las infraestructuras aeroportuarias y un programa de profesionalización de sus funcionarios. El Departamento Aeroportuario (DA), está trabajando en el Proyecto de Desarrollo Turístico de Pedernales, con el Ministerio de Turismo, y la construcción del Aeropuerto de Cabo Rojo. La MAE ha realizado reuniones periódicas con los grupos políticos y gubernamentales de la zona de Pedernales. Se elaboró el Protocolo para el manejo de la Aviación Privada no Comercial, el cual impacta a la industria de la aviación.</p> <p><b>Evidencia</b>  Imágenes de las reuniones realizadas.  Lista de participantes.  Acuerdos interinstitucionales.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La MAE participa en actividades de diferentes grupos de presión e instituciones del estado y ha recibido varios reconocimientos, ya sea a través de las agencias estatales y los enlaces institucionales.</p>	

	<p>Hemos organizado actividades de Rally Aéreo en coordinación con las autoridades del sector.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Imágenes de las actividades, convocatorias, listas de asistencia. Redes sociales. Notas de Prensa. Certificado de participación. Informes. Fotos.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La institución promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la institución, a través del desarrollo de estrategias de marketing, usando en redes sociales y demás canales de información para comunicar acerca de temas que resultan de mucha importancia para nuestros grupos de interés</p> <p><b>Evidencia:</b> notas de prensa, pagina web, registros, redes sociales. Página WEB, redes sociales.</p>	

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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</p>	<p>La institución tiene identificadas las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos. El análisis situacional del entorno en la planeación estratégica esboza los retos presentes en el entorno para transformar el</p>	

<p>globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Sistema Aeroportuario Nacional en un ente que contribuya al desarrollo del país.</p> <p>Además, se han identificados las debilidades y amenazas y estas son reconsideradas en cada evaluación y seguimiento del cumplimiento de la planeación. Se ha realizado un cruce de las fortalezas y oportunidades, las debilidades y amenazas, las fortalezas y amenazas y debilidades y oportunidades, para conocer nuestros desafíos, nivel de riesgo, limitaciones y potencialidades.</p> <p>Además, se han planteado objetivos ambientales para mitigar el impacto al medioambiente, basado en la promoción de la protección y conservación de un ambiente sano y sostenible.</p> <p>De este mismo análisis, han surgido nuestras partes interesadas, identificando en primera instancia su papel e interacción de cara a la institución.</p> <p><b>Evidencia</b> Informe PEI. Matriz partes interesadas Plan Estratégico Institucional</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Los grupos de interés o partes interesadas han sido identificados y registrados en la matriz de partes interesadas, que contiene las necesidades, expectativas, acciones para su satisfacción, mecanismos de seguimiento y revisión, así como responsables.</p> <p>El análisis de información para detectar los atributos de los grupos de interés ha sido definido</p>	

	<p>a través del procedimiento de gestión de partes interesadas. Como parte de la planeación estratégica, realizamos anualmente el levantamiento de información de las partes interesadas mediante encuestas. Estos resultados son utilizados como insumos en los talleres de planeación estratégica.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico. Procedimiento de partes interesadas. Matriz partes interesadas. Encuestas a grupos de interés.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>A través del análisis del entorno realizado en nuestra planificación estratégica, así como, en la revisión e integración de los requisitos legales, se ha tomado en consideración las reformas públicas concernientes a la institución.</p> <p>Se ha realizado un análisis de la estrategia nacional de desarrollo, vinculando a la institución con el eje I y III y la línea de acción 3.5.5.2 sobre fortalecer la sostenibilidad de las zonas turísticas dotándolas de la infraestructura, servicios y condiciones adecuadas.</p> <p>Se evidencia la matriz de cumplimiento legal, en donde se toman en cuenta todas las leyes que pudiesen afectar el entorno legal y se mantienen relaciones sólidas con organismos internacionales que pertenecen al sector aeroportuario, para mantenernos actualizados sobre las tendencias y posibles cambios del entorno que pudieran afectar la institución.</p> <p>Tenemos definido e implementado un procedimiento de revisión de normativas legales</p>	

	<p>aplicables, mediante el cual se incorporan nuevas leyes, decretos, resoluciones que apliquen en los diferentes ámbitos de la institución, se revisan y son consideradas en la planificación.</p> <p>Todas estas iniciativas son medidas a través del cumplimiento de la planificación estratégica.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento de Normativas Legales Aplicables. Plan Estratégico Institucional (análisis del entorno). Matriz de normativas legales aplicables. Informes PEI.</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>La institución analiza el desempeño interno y las capacidades la organización desde el 2017, mediante la revisión integral de sistema de gestión, a través de autoevaluación CAF, la medición del nivel de cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno, la valoración y administración de riesgos (internos/externos) y las herramientas de seguimiento y medición definidas.</p> <p>Toda esta información generada es tomada en cuenta en la planificación estratégicas y evidenciada en el análisis del entorno y el FODA para conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución, así como, su nivel de riesgo y posición de cara al entorno.</p> <p>Se evidencia una eficiente gestión de los riesgos y oportunidades, a través de la matriz de valoración y administración de riesgo y oportunidades.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan estratégico (análisis FODA y del entorno) Informes PEI.</p>	

	Metodología VAR. Matrices VAR.	
--	-----------------------------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La planeación estratégica de la institución está alineada con la estrategia nacional de desarrollo y los objetivos de desarrollo sostenibles.</p> <p>La institución traduce y trasmite la misión, visión en objetivos estratégicos a largo plazo, a través del Plan Estratégico Institucional, en este se realiza un análisis detallado para establecer objetivos alineados al marco estratégico (misión, visión y valores). Esto se materializa a corto plazo a través de las estrategias y actividades contempladas en los planes operativos anuales que se articulan con todas las unidades organizativas de la institución.</p> <p>El nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos se mide a través de indicadores establecidos y se toman medidas correspondientes para las desviaciones.</p>	



	<p><b>Evidencia:</b>  Plan Estratégico Institucional.  Informe PEI.  Matriz POA.  POA por área.  Informe cumplimiento POA.</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>Durante el proceso de planificación estratégica institucional, anualmente mediante una encuesta a grupos de interés, se realiza el levantamiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para dar respuestas a las mismas mediante la inclusión de estas, en los planes operativos de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Matriz partes interesadas. Resultados de encuestas.  Envío de encuestas.  Plan Estratégico Institucional.  Lista de participantes a talleres de planeación.</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><b>Contamos con una política de Gestión Medioambiental y con objetivos ambientales definidos, hemos definido la Política de Igualdad de Género y se ha conformado el Comité Igualdad de Género. Así mismo, fue creado el proceso de AYUDAS DE SOCIALES M.SOC.01 el cual define los criterios sobre los programas de ayuda social.</b></p> <p><b>Evidencia:</b> Política de Igualdad de Género, Comité de Género, Política Ambiental PO.AMB.01, Manual de Ayudas Sociales M.SOC.01</p>	<p>EVALUAR UTILIZACION DENTRO DEL PLAN DE MEJORA.</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>La institución articula en Plan Anual de Compras y Contratación, con las necesidades de recursos de la planificación operativa anual de las unidades organizativas, asegurando así que las actividades necesarias para el buen funcionamiento de la institución sean provistas con los recursos necesarios. Esta información forma parte del Presupuesto Anual de la Institución, garantizando la disponibilidad de recursos.</p> <p>Para garantizar que el proceso planeación sea conforme a las necesidades de las áreas, se realizan talleres de elaboración de POA y PACC.</p> <p>Además, el cumplimiento del PACC es medido de forma trimestral, para monitorear las posibles desviaciones de la planeación y sus causas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Planes Operativos. Plan Anual de Compras. Presupuesto Institucional. Memo inicio planeación con calendario. El, POA, Presupuesto Anual, Plan Anual de Compras y Contrataciones. Informe de cumplimiento PACC.</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>Implementamos estrategias y las prioridades están definidas, a corto, mediano y largo plazo,</p>	
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el</p>		

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>contamos con proyectos los cuales están definidos en nuestro Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, el Mapa de Procesos definiendo los procesos estratégicos, de apoyo y sustantivos. Tenemos la Estructura Organizativa definida, la cual responde a los procesos que se llevan a cabo en la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> PEI-DA, POA, Mapa de Procesos, Resolución Aprobatoria de la Estructura Organizativa.</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>La Institución cuenta con sus planes Operativos Anuales, los cuales contempla los objetivos estratégicos y operativos con sus respectivos indicadores y tareas puntuales.</p> <p><b>Evidencia:</b> POA 2022 y 2023.</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>La institución comunica los objetivos, estrategias, planes y resultados mediante el Plan de Comunicación, donde se fijan los medios de difusión establecidos para estos fines, además, de realizar reuniones con la finalidad de transmitir directrices y conocer los niveles de avance en su implementación.</p> <p>Se generan comunicaciones internas para dar a conocer las informaciones relevantes en los ámbitos de gestión, prestación de servicios y cultura organizacional.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Comunicaciones. Fotos de reuniones. Redes sociales. Correos electrónicos.</p>	

<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La institución realiza monitoreo, medición y evaluación de forma sistémica de los logros y avances. Se realizan reportes trimestrales de los planes operativos y de manera semestral un reporte sobre los avances de la planificación estratégica, además, se tienen establecidos indicadores para medir los logros a todos los niveles de la institución, cuando los resultados no son los establecidos, se realizan ajustes mediante acciones correctivas que detectan las causas y se realizan planes de acción para su subsanación.</p> <p>Además, se socializan los resultados alcanzados a través de los medios de difusión establecidos a todos los niveles.</p> <p><b>Evidencias:</b>          Informes POA.          Informes PEI.          Matriz de indicadores de gestión.          Informe de indicadores.          Acciones correctivas por incumplimiento de indicadores.</p>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Las actividades de cambio se canalizan a través del Plan Operativo Anual (POA). En este, son documentadas las actividades o acciones a ser ejecutadas por las áreas, incluyendo las necesidades e iniciativas vinculadas a las tecnologías. Las actividades o las acciones son revisadas periódicamente, mediante seguimiento al</p>	

	<p>POA y el seguimiento a las acciones correctivas o de mejora cuando es afectada la eficacia del Sistema de Gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b> POA 2023. Acciones Correctivas Planes de Mejora. FODA.</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 benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	<p>La institución construye una cultura impulsada por la innovación a través de diferentes iniciativas y benchlearning llevados a cabo con instituciones prominentes del estado. Además, se han realizado concursos como “mejora tu proceso”.</p> <p><b>Evidencia:</b> Minutas y listas de asistencia de benchlearning. Fotos.</p>	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No se 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.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados, a través de la vinculación de los planes operativos con el presupuesto.	

	Evidencias: Presupuesto Institucional. POA.	
--	---	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se analiza periódicamente las detecciones de necesidades actuales y futuras, mediante la Planificación Anual de los procesos de Recursos Humanos los mismos alineados en el Plan Operativo Anual (POA) de cada área.  Evidencias: Matriz de Planificación de Recursos Humanos aprobada por la MAE POA Plan de Capacitación Anual	
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.	Se evidencia en la implementación de una Política transparente de Recursos Humanos basada en la elaboración, ejecución y Socialización de Procedimientos elaborados para los procesos de Reclutamiento, Promoción, Remuneración, Desarrollo, Recompensa y Delegación de responsabilidades de funciones Gerenciales de suplencia; los mismos se encuentran recogidos en:  Procedimientos de Reclutamiento y Selección, capacitación y desarrollo, Política de Compensación Beneficios, Manual de Cargos	

	<p>y Funciones donde se detallan de manera clara y precisa los lineamientos y actividades, deberes y prohibiciones.</p> <p>Evidencia:          Proceso de reclutamiento,          Procedimiento de suplencia, capacitación y desarrollo          Política de compensación y beneficios          Manual de Perfiles y competencias.          Manual de Cargos</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>La institución cuenta con la implementación de una política de Igualdad de Género, además de una política y un procedimiento de seguridad y salud ocupacional donde se detallan de manera clara y precisa todos los criterios de balance de vida laboral;          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>Se evidencia además el equilibrio entre el trabajo y la vida laboral de los colaboradores en el otorgamiento de licencias de maternidad, paternidad, permisos especiales para diligencias personales, permisos de estudio entre otros.</p> <p>Evidencia:          Política de Igualdad de Género Política de Salud y Seguridad Ocupacional          Permisos y licencias otorgados</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad</p>	<p>Se evidencia la gestión del desarrollo profesional basado en criterios de igualdad de</p>	

<p>de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>oportunidades, sin discriminación o exclusiones, a través del cumplimiento del Procedimiento de Reclutamiento y selección de Personal, aseguramos la selección y asignación adecuada de cada servidor. En cuanto a su desarrollo, existe un programa de capacitación con la elaboración cada año del Plan de Capacitación y Desarrollo, el cual es diseñado de acuerdo a las necesidades de formación detectadas, que busca reforzar y/o desarrollar al personal.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de reclutamiento y selección Plan de capacitación.</p>	
<p>5) 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>Se evidencia el apoyo a una cultura de desempeño en la elaboración anual de acuerdos de Desempeño de todos los servidores públicos alineados a sus funciones y al POA, los mismos son evaluados por sus supervisores inmediatos, monitoreando y evaluando el cumplimiento a través de reuniones con el servidor.</p> <p>Evidencia Acuerdos de Desempeño 2023 firmados por los colaboradores de cada área. Capacitación sobre elaboración de Acuerdo de Desempeño. POAs 2023.</p>	
<p>6) 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,</p>	<p>Se evidencia a través de la creación de una Política de Igualdad de Género y además fue creado un Comité de Igualdad de Género.</p> <p>Evidencia: Política de Igualdad de género. PO.CIG.0</p>	



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.		
---	--	--

**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>
<b>La Organización:</b>		
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>Se implementan acciones desde RRHH para mejorar el desarrollo del personal basándose en las competencias actuales y futuras identificadas de acuerdo a los resultados y necesidades detectadas en su acuerdo de desempeño, se elabora el Plan Anual de Capacitación como resultado de esta capacitación continua.</p> <p><b>Evidencias:</b>            POA            Plan anual de capacitación            Informe de seguimiento de capacitaciones realizadas            Informe de capacitaciones planificadas ejecutadas            Difusión a través de correo institucional para completar la detección de necesidades de capacitación            Matriz de Detección de Necesidades</p>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>Mediante el proceso de reclutamiento y selección de personal se atraen los talentos necesarios para lograr la misión, visión y valores. se aplica una entrevista para evaluar las competencias del candidato, a partir de la cual se identifican las principales habilidades requeridas para las posiciones que podría desempeñar en la institución.</p>	

	<p>Se realizan el ejercicio de identificar las necesidades de capacitación de su personal vinculado a la planificación institucional, información que es evaluada para agregarse al plan de capacitación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Solicitudes de requerimiento de personal  Evidencias de Inducción al personal de nuevo ingreso  Informe de desempeño Recursos Humanos  P.GRH.01 Procedimiento De Reclutamiento &amp; Selección  M.RRHH.03 Manual De Cargos  M.RRHH.01 Manual De Inducción  Plan anual de capacitación  Evidencias de publicación de vacantes.  Evidencias de inducción al puesto de trabajo personal interno.  Evidencia de capacitaciones al personal según necesidades detectadas.  Registros de participantes en capacitaciones realizadas</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>En el Plan de Capacitación del DA se establecen acciones para la formación Online a través de la plataforma de capacitaciones del INAP.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Plan anual de capacitación RRHH  Correos de convocatoria a participación de talleres/ webinars en modalidad Online  Listados de asistencia  Certificaciones</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan</p>	<p>El Plan de Capacitación del DA incluye en su catálogo de cursos a impartir, talleres, seminarios y</p>	

<p>habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p> cursos relacionados a tema de desarrollo de habilidades personales, gerencial y de liderazgo. De manera anual se hace un levantamiento de estas necesidades.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Anual de Capacitación, Evidencias de detección de necesidades de capacitación 2023.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>En el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso, se agota una jornada a fin de que se vaya familiarizando con la dinámica de la institución, así mismo se coordina con su supervisor para que este sea inducido al puesto de trabajo en el área a la cual ha sido asignado.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan de capacitación de RRHH. Registros de participantes en capacitaciones realizadas. inducción al personal de nuevo ingreso Evidencias de inducción al puesto de trabajo. Evidencia de capacitaciones al personal según necesidades detectadas. Plan de mejora resultados de evaluación de desempeño</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Hemos realizado movimientos y promociones internas. Las implementaciones de estas medidas están establecidas en el procedimiento de reasignación y reclasificación de personal.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultado de evaluación de desempeño Evidencia de movimientos y reasignación de personal</p>	

	Evidencias de acción de personal contratado o nombramiento	
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>El Plan de Capacitación del DA ha sido implementado y en un alto porcentaje los cursos, talleres o diplomados han sido de manera virtual, aplicando técnicas innovadoras para el aprendizaje. Por ejemplo, a través de la plataforma de capacitaciones del INAP.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Plan de capacitación  Convocatorias por parte de RRHH.  Lista de asistencia.  Certificados de participación  Fotos de capacitaciones impartidas</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>Dentro del plan de capacitación se contemplan capacitaciones en gestión de riesgo, en nuestro código de ética se explica el significado de conflicto de interés y se plasman ejemplo de los mismos. Hemos formado auditores internos de la norma ISO 37001:2016 Gestión Antisoborno.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Creación del Comité de Género  Plan de capacitación,  Código de ética, pág. 39,  Certificados Formación de auditores internos antisoborno  Capacitación</p>	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el	<p>Se estableció en el procedimiento de capacitación y desarrollo implementar la evaluación Efecto-Impacto de las actividades formativas que se llevan a cabo, de manera que</p>	

<p>costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>se evalúe el impacto de los programas de formación.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Plan de capacitación  Procedimiento de Capacitación y Desarrollo,  Formularios Efecto Impacto de Evaluación.  Evaluación de desempeño  Constancia de actividades realizadas en la institución con los colaboradores (charlas, tertulias, otros).</p>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Se realizan reuniones trimestrales en cada unidad organizativa, promoviendo la revisión de controles, riesgos, avances, el aporte de ideas y sugerencias en los equipos de trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Minutas de reunión</p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>En la institución se le da participación al personal en el desarrollo de estrategias, planes, diseño de proyectos y procesos. Esto se evidencia, por ejemplo, en reuniones de trabajo que se llevan a cabo para formular los planes operativos de cada año; conformación de equipos técnicos de distintas áreas temáticas para la formulación de proyectos.</p> <p>Además, mediante la Asociación de Servidores Públicos y la Comisión de Ética Pública (CEP). Ambos constituyen espacios a través de los cuales se pueden identificar acciones de mejora en favor del personal de la institución. Recursos humanos</p>	

	<p>cuenta con buzones de quejas y sugerencias para servidores públicos que son atendidos de forma inmediata.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas POA Talleres.</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>La institución involucra a los empleados o una representación en el diseño y desarrollo de las iniciativas de impacto institucionales como planes, proyectos, procesos y servicios, como ejemplo: participación en la construcción de nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024. También son involucrados en la elaboración de planes de acción para la mejora como resultado de las encuestas de Clima Organizacional, encuestas de medición de los servicios, Plan de Mejora CAF. Además, contamos con Asociación de Servidores, Comité de Emergencias, Seguridad y Salud, Comité de Calidad y Comité de Ética.</p> <p><b>Evidencias:</b> Lista de participación POA. Talleres de formulación de Planes, Programas y Proyectos.</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>A través de los Acuerdos de Desempeño que consiste en un documento formal que contiene lo consensuado entre supervisor y supervisado sobre los resultados que deberá lograr el supervisado durante un período de evaluación del desempeño. Se establece en forma de objetivos y metas a alcanzar y debe estar debidamente firmado por ambas partes.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b> Carpeta de acuerdos de desempeños por área.</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>La institución realiza de forma sistemática la Encuesta de Clima Organizacional, en la sede central. La encuesta está programada mediante POA para ser realizada cada 2 años e incluir planes de acciones de mejoras. Esta estrategia busca contribuir en el fortalecimiento de una cultura institucional que permita contar con servidores públicos satisfechos y comprometidos, lo cual redunde en la satisfacción del ciudadano. Y en el Plan de Acción de Mejora de Clima Organizacional, se describe el detalle de acciones o actividades de mejora, indicador, período de ejecución, estatus, metas y persona responsable para asegurar su implementación.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima. Resultado de encuesta de clima. Plan de Acción.</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>En el POA se establece que las áreas competentes aseguren buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, mediante el mantenimiento preventivo de la planta física. En lo relativo al cuidado de la salud, se realizan jornadas y charlas de prevención y se socializan y apoyan las jornadas de prevención del cáncer de mama, vacunación, etc.</p> <p>Se ha establecido el Comité de Salud y Riegos Laborales el cual realiza simulacros, charlas y capacitaciones para los colaboradores. Las áreas de la institución se encuentran señalizadas con la ruta de evacuación.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b> Política de Seguridad y Salud Ocupacional. Correo de socialización de prevención contra el cáncer de mama.</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La institución garantiza a los empleados cuenten con una estructura física y horario de trabajo adecuado. Ofrecemos permisos para estudios, permisos especiales por enfermedad, cuidado de familiares y licencias médicas, además, ofrecemos bono escolar, bono por el día de las secretarias, por el día de las madres y un bono 14 para contribuir al bienestar de los servidores públicos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Política de Compensación. Política de seguridad en el trabajo. Nominas. POA.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La institución presta especial atención a la necesidad de los empleados al brindar espacios y facilidades para personas con discapacidades. En ese sentido se puede mencionar infraestructura se diseñaron los espacios para personas con discapacidades; al personal más desfavorecido se les proporciona determinadas ayudas económicas para tratamientos clínicos y fallecimiento de familiares.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotografías. Ayudas otorgadas.</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma</p>	<p>Se evidencian planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma monetaria o</p>	



<p>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>no monetaria, con la elaboración de la Política de Compensación y Beneficios a colaboradores, felicitaciones a través del correo institucional por día de cumpleaños, entrega de bonos por desempeño, incentivos por rendimiento individual, pago de incentivo por logro de indicadores.</p> <p><b>Evidencia:</b> Política de Compensación. Correos. Fotografías.</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
<b>La Organización:</b>		
<p>I. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Tenemos un procedimiento para la identificación, definición y manejo de nuestros Grupos de Interés, donde identificamos todos los sectores y partes interesadas de la institución, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza. tenemos varios acuerdos de cooperación interinstitucional con diversas instituciones gubernamentales relacionadas al sector aeroportuario, de carácter académico Universitario y con asociaciones. Nuestros Grupos de interés están identificados en una matriz de grupos de Interés y en nuestro Plan Estratégico Institucional.</p>	

	<p>También ha identificado a sus proveedores o suplidores y tiene reuniones con este grupo en el marco del desarrollo de procesos de compras y contrataciones. En este aspecto, ha establecido el registro de proveedores del Estado y los procesos de compras y contrataciones, cumpliendo las disposiciones contenidas en la Ley No. 340-06.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Procedimiento Gestión De Partes Interesadas P.PLE.05.  Matriz de Partes Interesadas F.PLE.11.  Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024.  Listado de acuerdos interinstitucionales.  Encuesta Partes Interesadas.  Políticas Y Procedimientos Del Comité De Compras Y Contrataciones PO.CCC-DA V2.0  Manual de Compras y Contrataciones verdes M.CC.02 V1.0  Formulario Evaluación De Proveedores F.GAF.30 V4.0</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>En el 2022 y 2023 hemos establecidos diversos acuerdos de cooperación con varias instituciones para aspectos relativos a temas del sector aeroportuario, intercambio de experiencias, controles y lograr un beneficio mutuo como lo son: Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre El Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) y El Departamento Aeroportuario (DA), con el objetivo de promover una cultura nacional de ciberseguridad que se fundamente en la protección efectiva del Estado dominicano, otro con el Centro de Contacto Gubernamental (CCG) y La Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

Comunicación (OGTIC) para Establecer las acciones y compromisos para la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Administración Pública y brindar información a los ciudadanos sobre los servicios que brinda el DEPARTAMENTO AEROPORTUARIO (DA), a través de la línea \*GOB o \*462.

**Evidencia:** Diferentes Acuerdos Suscritos

Centro de contacto gubernamental (CCG)  
Centro Nacional De Ciberseguridad (CNCS)  
Consulado General De La Republica Dominicana En New York  
Instituto Geográfico Nacional Jose Joaquin Hungria Morell (IGN-JJHM)  
Inter-aviation services IASCA SRL  
Servicio Nacional De Salud (SNS)  
Dirección General De Alianzas Publico Privadas  
Banco De Reservas De La Republica Dominicana  
Fundación Angel Ariel INC.  
Organización De Aviacion Civil Internacional (OACI)  
Korea Airports Corporation  
Sistema Nacional De Atención A Emergencias Y Seguridad 9-1-1  
Fuerza Aérea De La Republica Dominicana (FARD)  
Fundación Corazones Unidos, INC.  
Universidad Autónoma De Santo Domingo (UASD)  
Patronato Para La Administración Del Parque Central De Santiago  
Oficina Nacional De Meteorología (ONAMET)  
Consulado De La Republica Dominicana En Orlando Florida, Estados Unidos De América.

<p>3. Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Hemos definido un procedimiento de Gestión de Acuerdos y Convenios donde se establecen los controles, roles y responsabilidades de ambas partes y los impactos de los acuerdos y alianzas establecidas. Acuerdos, convenios y proyectos que el Departamento Aeroportuario ha realizado con socios estratégicos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Responsabilidades descritas en cada acuerdo. Procedimiento gestión de acuerdos y convenios P.DIJUR.ELA.01 VI.0</p>	
<p>4. Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>El Departamento Aeroportuario tiene un contrato de concesión establecido con la empresa privada Aerodom para el manejo y administración de 8 Aeropuertos Estatales, a su vez está trabajando de la mano con la Dirección General de Alianzas Públicos Privadas para el desarrollo de la provincia de Pedernales y para la construcción del aeropuerto de pedernales bajo este esquema de Alianzas Publico Privadas.</p> <p>Evidencias PEI; POA; Relación de Acuerdos suscritos y vigentes; Documentos contentivos de cada acuerdo.</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>Los procesos de contratación pública se realizan acorde a la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones y conforme a los criterios que establecen sus procedimientos, cumpliendo con los criterios de participación igualitaria y dando oportunidad a pequeñas y medianas empresas.</p> <p>Evidencia:</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	Procesos de Compras a Mypimes	
--	-------------------------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La Institución garantiza la transparencia asegurando una política proactiva de información a través de la Página Web Institucional donde están plasmados los servicios que brinda el DA, su estructura organizativa y las funciones de cada área de la institución, a la vez se publica el Informe de Gestión Anual.</p> <p>También en el portal de transparencia, se publica todo lo referente a las estadísticas y ejecuciones de la institución. De igual modo, en la sección de datos abiertos se publican las estadísticas institucionales de manera trimestral. También tenemos una política de comunicación interna y externa donde fomentamos la información proactiva.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Página web  Notas de prensa  Informes  Redes sociales  Portal de transparencia  Política de Comunicación Interna y Externa.</p>	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Se evidencia la colaboración y participación activa de las partes interesadas relevantes para la institución, mediante la participación en encuestas de satisfacción de los servicios que brindamos a nuestros usuarios.</p> <p>Contamos con buzones de quejas y sugerencias en la sede central y las delegaciones AILA y el helipuerto, a través de los cuales captamos las quejas /sugerencias que nos plantean los usuarios para considerar implementarse en nuestros procesos. Además, tenemos nuestra Carta Compromiso al Ciudadano donde detallamos los servicios que brindamos, los compromisos de calidad que asumimos y las formas de subsanación de las quejas que puedan presentar los clientes.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Encuesta de Satisfacción al Ciudadano  Buzones de Quejas y Sugerencias.  Portal Institucional, Carta Compromiso al Ciudadano  Informe de encuestas de satisfacción realizadas</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>Se evidencia la colaboración activa de las partes interesadas relevantes para la institución, mediante la participación en los grupos focales, encuestas, buzón interno y externo.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Encuesta de Satisfacción al Ciudadano y Buzones de Quejas y Sugerencias,  Portal Institucional y encuestas a los grupos de interés.  Procedimiento de Gestión de Satisfacción al Usuario.</p>	

<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La institución desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, a través del monitoreo y socialización de la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia que, en el portal web de la institución, se encuentran disponibles los diferentes servicios, así como también en el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos que administra el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p><b>Evidencia:</b>  2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.  Informe de evaluación Carta Compromiso.  Resolución que aprueba Carta Compromiso.  Captura de pantalla Portal Web.  Captura de pantalla Observatorio Nacional del MAP.</p>	
---	--	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></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>	<p>La institución ejecuta la formulación de los planes operativos vinculados al presupuesto, alineado a las directrices emanadas de los órganos rectores y normativas legales vigentes, coordinando el</p>	

	<p>proceso con todas las áreas a través de planes de trabajo, reuniones, hasta la aprobación de la máxima autoridad y socialización de los resultados.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Comunicación sobre planeación estratégica.  Calendario de planificación estratégica.  Evidencias de la formulación del POA-presupuesto anual con identificación de recursos requeridos.  POA's aprobados con presupuesto financiero.  Plan de Compra Anual (PACC).  Resultados de Indicador de ejecución presupuestaria.</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La gestión de riesgos se incorpora en las operaciones institucionales desde la planificación operativa. La institución cuenta con procedimientos e instructivos para el análisis y tratamiento de riesgos/fallos identificados en la planificación y en los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  POA Departamento Financiero.  Matriz de riesgos.  Informes de Seguimiento de riesgo  Informe de ejecución del PACC.  FODA del Plan estratégico.</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>Para la institución es prioridad asegurar la transparencia en su gestión financiera y presupuestaria, de esta forma estableció como uno de sus valores la transparencia. Damos fiel cumplimiento a este principio publicando el presupuesto institucional y la ejecución presupuestaria en el portal de transparencia establecido por la ley, lo que asegura que toda la población y partes interesadas pueda saber de</p>	



	<p>primera mano cómo se manejan las finanzas de la institución.</p> <p>En el sub-portal de transparencia están publicados los datos financieros, presupuesto, nomina, proyectos, licitaciones, declaraciones juradas de bienes, entre otros, cumpliendo con lo establecido en la Resolución No. 002-2021, Que Crea el Portal Único de Transparencia y Establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia</p> <p>Además, contamos con una oficina de libre acceso a la información pública, mediante la cual se canalizan y satisfacen los requerimientos de información financiera que pudiera tener cualquier ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Cumplimiento con solicitudes de información de los ciudadanos a través de la OAI.  Presupuesto aprobado del año y su ejecución publicada en portal transparencia.  Informe de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas-Financieras, publicado en portal transparencia.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Se evidencia una gestión eficiente de los recursos financieros, con el control del Presupuesto Institucional y el Plan Anual de Compras y Contrataciones, a través de la ejecución trimestral del presupuesto y la efectividad del PACC.</p> <p>Además, aplicamos los lineamientos de los órganos rectores como: Dirección General de</p>	

	<p>Presupuesto; Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas y Ministerio de Hacienda.</p> <p>La institución realiza sus actividades de compras de bienes y servicios tomando en consideración la disponibilidad de los recursos correspondientes, mediante la asignación de las cuotas presupuestarias.</p> <p>Además, cumplimos con las Normas Básicas de Control Internos establecidas por la Contraloría General de la República, evidenciando una calificación sobre 90% en la medición de los mismos, demostrando una gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de ejecución del PACC. Indicadores internos de gestión financiera. Reporte del indicador NOBACI.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La institución cuenta con un sistema de planificación y control presupuestarios, los cuales se ponen en evidencia a través del Plan Operativo Anual donde cada actividad y proyecto se encuentra contenido y el Plan de Compras y Contrataciones que es el resultado de dicho Plan Operativo. Además, se monitorea su desempeño a través de informes, indicadores y auditorias.</p> <p><b>Evidencias:</b> Presupuesto anual institucional. Plan Operativo Anual. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).</p>	

<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras, con la asignación de Presupuesto por productos a las áreas misionales.</p> <p>Se evidencia que se inició la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras con la realización del PACC por Unidad organizativa.</p> <p>Se evidencia la descentralización de las responsabilidades financieras que van desde la Máxima Autoridad, Director Administrativo Financiero, Encargado de Financiero, Contador, Analista de Presupuesto, Analista de Compras, entre otros. Manteniendo el control de las finanzas centralizadas en el Director Ejecutivo y el Encargado Financiero.</p> <p>Además, existen controles financieros para la expedición de cheques, desembolsos por Caja Chica, e inventarios de almacén</p> <p><b>Evidencias:</b>          POA Departamento Financiero.          Manual de Cargos y Funciones.          Estructura programática.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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>	<p>La institución evidencia estar centrada en el aprendizaje, proporcionando sistemas y procesos para administrar, almacenar, evaluar la información y el conocimiento, mediante el sistema de gestión documental donde se elaboran los procedimientos, políticas e instructivos para salvaguardar el conocimiento y asegurar la resiliencia y flexibilidad de la institución.</p> <p>Además, existe una intranet donde se almacenan los formularios y demás documentos considerados de uso común, así como, carpetas en la red compartidas por áreas, en la que se resguardan los documentos controlados</p> <p>También, se imparten capacitaciones de acuerdo a las necesidades detectadas y se establecen en el plan de capacitación.</p> <p><b>Evidencias:</b> Manual de Control de Documentos. Captura de pantalla de compartidos de documentos. Captura de pantalla de documentos disponibles en intranet. Plan de Capacitación.</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La institución garantiza la disponibilidad de la información, a través del procedimiento de cumplimiento de normativas legales, el cual procura que la información externa que impacta a la institución, sea recogida, procesada, almacenada</p>	

	<p>y usada eficazmente, para evitar incumplimientos de carácter reglamentario y normativo.</p> <p>Además, la información es recolectada en las encuestas externas, los buzones de reclamaciones quejas y sugerencias, a través de procesos, políticas y otros documentos que determinan los pasos a realizar.</p> <p>La institución establece un manual para la gestión de documentos donde especifica cómo administrar la información documentada para que esta sea usada de forma eficiente.</p> <p>También, mediante carpeta común administrada internamente los colaboradores tienen acceso a las informaciones documentada de las políticas y procedimientos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Captura de pantalla de carpetas compartidas.  Manual para la gestión de documentos.  Procedimiento de cumplimiento de normativas legales aplicables.  Matriz de normativas legales.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La institución aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales mediante: realización de cursos y talleres en modalidad virtual, mediante el uso de las plataformas Microsoft Teams, Zoom, Skype.</p> <p>Además, la publicación de información en los medios digitales, la creación de INTRANET,</p>	

	<p>boletines internos, almacenamiento digital en nube, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b> Captura de pantalla de sistemas.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La institución establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos, mediante el uso de plataformas externas, con la participación de los colaboradores en cursos, talleres, seminarios, diplomados, a través del uso de las plataformas como: INAP Virtual, campus virtual del CAPGEFI, INFOTEP Virtual. En adición, se utilizan las plataformas internas para la socialización y el aprendizaje de información relevante como son: Microsoft Teams, Zoom y Google Meet.</p> <p><b>Evidencias:</b> Capturas de Pantallas.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La institución monitorea la información y el conocimiento a través del uso de carpeta compartida de Documentos Controlados del Sistema de Gestión Integrado, disponible para todos los colaboradores, además, disponemos del portal interno de Intranet donde se colocan todos los documentos de información de uso común como: los Manuales, Políticas y Procedimientos, los cuales son revisados y actualizados periódicamente.</p> <p>Tanto la carpeta compartida como el intranet está disponible para todos los colaboradores de la institución y es administrada por Planificación y Desarrollo, para asegurar la relevancia, corrección,</p>	

	<p>confiabilidad y seguridad de la información y el conocimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b> Capturas de pantalla.</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>Contamos con canales internos para garantizar que todos los colaboradores tengan acceso a la información y el conocimiento, como: correos a todo el personal, carpetas compartidas por área para documentos controlados, boletines en murales, descriptivos de puestos, planes operativos anuales (POA), entre otros.</p> <p>Se realiza inducción al personal de nuevo ingreso, promovido, ascendido o trasladado, donde se les informa sobre las fuentes de información disponible para la realización de su trabajo, el tratamiento a documentos controlados y el sistema de gestión integrado, entre otros.</p> <p>Los lineamientos contenidos en el manual de gestión de documentos regular la elaboración, contenido y distribución de la información interna, los cuales son monitoreados y han sido objeto de auditoría interna, luego de lo cual se han incorporado los hallazgos relevantes para la mejora.</p> <p><b>Evidencias:</b> Captura de pantalla de Intranet. Murales. Manual de Descripción de Puestos. Captura de carpetas compartidas. Circulares.</p>	

	<p>Jornada de Planificación Operativa. Formulario de inducción al puesto Informes de auditoría 2021 Registro y plan de acción de No Conformidad.</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 institución asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas, a través del aparatado de transparencia en la página web de la institución, donde se encuentran informaciones relacionadas con el marco legal, estructura organizativa, la Oficina de Acceso a la Información, estadísticas, informaciones financiera y estratégicas, recursos humanos, proyectos, entre otros.</p> <p>Además, a través de la Oficina de Acceso a la Información y la línea 311 cualquier ciudadano puede solicitar la información que desee, así como, realizar quejas, sugerencias y reclamaciones. También, mediante las encuestas de satisfacción a usuarios externos, en las cuales pueden plantear sus quejas y sugerencias sobre el servicio recibido</p> <p>La página web de la institución cuenta con el menú de accesibilidad, para personas mayores o con discapacidad, el cual muestra las distintas opciones de manera amigable e inclusivo para mayor facilidad de navegación.</p> <p>Todas las solicitudes de información, las quejas y sugerencias, reciben tratamiento y su resultado se informa al usuario, además existen indicadores para monitorear su desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b> Captura de pantalla portal transparencia. Encuestas de satisfacción y sus resultados.</p>	



	Solicitudes de información a la OAI y su tratamiento.	
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>La institución retiene la información y el conocimiento clave de los colaboradores, a través de la actualización constante de los procedimientos de la institución, para asegurar que las mejores prácticas de trabajo se conviertan en el estándar. Además, las labores diarias son realizados en carpetas de trabajo comunes en las áreas por los colaboradores y equipos de trabajos.</p> <p>Además, el usuario y correo electrónico del colaborador que deja la institución no se eliminan y se les pide lista de pendientes y en la medida de lo posible, este, realiza una inducción a otro servidor del área para cubrir las tareas de forma temporal.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Procedimiento de actualización de documentos.  Solicitudes de actualización.  Capturas de pantalla de usuarios desvinculados</p>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

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

	POA Plan operativo Anual Eje Fortalecimiento Institucional.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>Tenemos definido un procedimiento de formulación de proyectos institucionales donde Se Evalúan sistemáticamente todos los proyectos de inversión institucional incluyendo los proyectos tecnológicos a implementarse. De esta forma monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto, en el presupuesto institucional</p> <p>Adicionalmente Utilizamos la herramienta de Outlook con la cual se disminuye el costo en impresión de oficios internos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento de formulación de proyectos institucionales <b>P.PLE.03</b> <b>POA TIC</b></p>	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>El Departamento Aeroportuario dispone de datos abiertos al ciudadano mediante el sistema (Portal URL: <a href="http://datos.gob.do/organization/departamento-aeroportuario">http://datos.gob.do/organization/departamento-aeroportuario</a>. Regido por la certificación Nortic A3, este sistema implementa que los datos deben estar en formato limpio sin ningún tipo de atributo o carácter especial, se encuentra en los formatos para Numero SCV XLSX y ODS, contando con una licencia Open Data Commons Open Database License (ODbL)).</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	Mesa de Ayuda del Portal Institucional. Portal de Datos Abiertos.	
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>El Departamento Aeroportuario utiliza la tecnología con el fin de lograr un mejor desempeño, procurando aprovechar sus beneficios, incorporar los cambios que considera pertinentes y adaptarla a sus necesidades.</p> <p>La institución actualmente posee un servidor virtual para la implementación de sistemas y automatización de servicios. También hace un uso sistemático de la intranet, como herramienta interna de trabajo, para compartir conocimiento e información.</p> <p><b>Evidencia:</b> Servidor NAS Intranet Institucional Office 365</p>	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	<p>Hemos desarrollado una intranet institucional, lo cual mejora y facilita la comunicación interna a través del uso de los medios digitales, de igual forma fomenta la concientización y el buen uso de las plataformas digitales. Y, gestionando solicitudes generales, como las de soporte, entre otras.</p> <p>A través de las TIC se ha simplificado y puesto en línea el servicio que ofrecemos a los ciudadanos (Uso de salones Protocolares) en el Portal de Servicios RD.</p> <p><b>Evidencia:</b> Intranet Institucional, Servicio en línea en portal Servicios RD.</p>	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el	Estamos Certificados en las Normativas Nortic A2, y A3 en cumplimiento con el nivel de seguridad y efectividad que requieren estas	

<p>equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>plataformas. Hemos definido políticas y Procedimientos del Departamento TIC</p> <p><b>Evidencia:</b> Políticas y Procedimientos TIC Certificaciones Normativas Nortic A2, y A3</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>En nuestro portal institucional, tenemos un plugin de accesibilidad para ayudar a aquellos usuarios con discapacidad.</p> <p><b>Evidencia:</b> Portal Institucional En la INTRANET</p>	

**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>Contamos con un POA institucional y un PACC donde se definen y establecen todos los bienes y servicios necesarios para garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales.</p> <p>Contamos con un plan de mantenimiento de las facilidades y equipos El mantenimiento de equipos críticos se lleva a cabo a través de empresas especializadas contratadas para tales fines.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b>          POA.          PACC.          Plan de mantenimiento.          Contratos de mantenimientos.</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 proporciona condiciones de trabajo e instalaciones efectivas, para el personal mediante la distribución del interior de las oficinas estructurada de manera modular, lo cual permite la flexibilidad de la misma y el mantenimiento preventivo.</p> <p>Las instalaciones cuentan con acceso controlado mediante representantes de seguridad y las áreas están señalizadas para los casos de emergencia por el Comité de Salud y Riegos Laborales, desde donde también se planifican y realizan simulacros de evacuación.</p> <p>Las unidades de aire acondicionado son inspeccionadas y reciben mantenimiento de manera preventiva y la iluminación en las oficinas es la adecuada.</p> <p>Para las áreas de acceso a los ciudadanos, se dispone de rampas para facilitar el acceso de personas con discapacidad, silla de ruedas y elevador con sistema braille. Las escaleras tienen las antideslizantes instalados.</p> <p>Además, las instalaciones se mantienen limpias ordenadas y en funcionamiento de seguras y efectivas mediante plan de mantenimiento y plan de mayordomía.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b> Fotos de las instalaciones. Planes de mantenimiento.</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>La institución cuenta con una política de administración de bienes la cual establece los lineamientos para la gestión de los activos fijos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Manual de proceso de gestión de activo fijo.</p>	<p>No se aplica una 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>La institución difunde a través de los diversos medios de comunicación, la ubicación de todas sus instalaciones. El Helipuerto de Santo Domingo es utilizado para sesiones de fotos privadas, a través de solicitudes realizadas por usuarios al director ejecutivo, además, en los aeropuertos domésticos se celebran fly-in de clubes aéreos y se celebran ferias agrícolas en el Aeropuerto Doméstico de la comunidad de Constanza.</p> <p><b>Evidencias:</b> Banners de actividades. Solicitudes de usuarios. Fotografías.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Para garantizar el uso eficaz y eficiente de los medios de transporte, la institución cuenta con reglamento para el uso y control vehicular, procedimientos para el uso y mantenimiento de la flotilla vehicular y política de compras verdes.</p> <p>Se ha designado personal para el apagado de las luces y aires acondicionados, así como un cambio de luminarias a LED para generar un mejor uso de los recursos energéticos.</p>	

	<p>Disponemos de equipos de emergencia en casos de fallas energéticas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reglamento para el uso y control vehicular. Procedimientos para el uso y mantenimiento de la flotilla vehicular. Política de compras verdes.</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>La institución cuenta con la facilidad de acceso a transporte público y con facilidades de aparcamiento tanto público como privado el cual cubre las necesidades y expectativas de los colaboradores y ciudadanos/clientes. Adicionalmente, poseemos rampas para facilitar el acceso de personas con discapacidad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotografías de rampas de acceso y parqueos. Ubicación de la institución.</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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>La institución 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, mediante el diseño y actualización continua del mapa de procesos, la</p>	

	<p>identificación de procesos y sus componentes mediante fichas de procesos.</p> <p>Además, contamos con un sistema de gestión de información documentada, conformada por procedimientos, políticas, manuales, instructivos y formularios, que se revisan y actualizan de forma continua, en el marco del ciclo PHVA y la norma ISO 9001 sobre gestión de calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Mapa de procesos.  Fichas de procesos.  Manual para la gestión de documentos.</p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La institución dispone de carpetas digitales organizadas por unidades organizativas, donde se colocan todos los documentos controlados bajo el Sistema de Gestión Documental como políticas, procedimientos, fichas de procesos, formularios y manuales, que han sido estandarizados, aprobados y publicados. La disponibilidad digital de los documentos asegura el uso de la versión correcta, el ahorro de papel, de espacio físico y la reducción del tiempo de búsqueda de la información requerida.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Captura de pantalla de carpetas compartidas e intranet.</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</p>	<p>La institución cuenta con una metodología para identificar, valorar y administrar los riesgos asociados a los factores internos y externos que impiden o entorpecen el logro de los objetivos institucionales. Esta metodología ha sido formulada considerando las necesidades y expectativas de las partes interesadas, las Normas Básicas de Control</p>	



<p>recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Interno y los estándares internacionales ISO 37001 y 9001 sobre gestión antisoborno y calidad respectivamente.</p> <p>Cada área cumple anualmente el ciclo de detección y tratamiento de los riesgos de acuerdo a las políticas establecidas en nuestra metodología. Esta información queda registrada en las matrices de riesgo y en los planes operativos anuales, donde se contemplan los recursos necesarios para implementar las acciones de mitigación, lo que permite presupuestar los fondos que serán requeridos y poner en marcha la actividad sugerida.</p> <p>Además, la institución posee indicadores de gestión de riesgo, con niveles preestablecidos como tolerables para medir su desempeño. Los resultados fuera de niveles son tratados a través de acciones correctivas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Metodología VAR.  Matrices de riesgo.  Matrices de seguimiento de riesgos.  Plan operativo anual.  Indicadores de gestión del riesgo.</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La institución ha identificado a los responsables o propietarios de los procesos se les ha asignado responsabilidades y competencias en el Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos, Diccionario de competencias, fichas de procesos y en cada procedimiento de la institución.</p> <p>Además, las responsabilidades de los productos e indicadores son asignadas a través del Plan</p>	

	<p>Operativo Anual y las metas y compromisos individuales se encuentran en los acuerdos de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Manual de Organización y Funciones.  Manual de Cargos y Diccionario de competencias.  Fichas de procesos y procedimientos.  Plan Operativo Anual.  Acuerdos de desempeño.</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La institución evidencia la mejora continua y optimización en todos sus procesos en el 2022 para la implementación y posterior obtención de la certificación en la Norma ISO 9001.</p> <p>También, según los cambios del entorno y el desempeño de los indicadores de gestión, se realizan círculos de calidad para mejorar, por medio de planes de acción, cualquier proceso que no haya alcanzado los resultados esperados.</p> <p>Contamos con flexibilidad en nuestro sistema de gestión de calidad, donde tanto las áreas como los colaboradores pueden identificar oportunidades de mejora y proponer acciones. Además, mediante auditorías internas y externas realizadas a los procesos se identifican oportunidades de mejora que son analizadas, ponderadas y aprovechadas según la metodología establecida para su implementación. La eficacia de todas las acciones y mejoras implementadas son monitoreadas y de ser necesario adaptadas, en cumplimiento con la secuencia del ciclo PHVA.</p>	

	<p>Además, se registran las regulaciones relacionadas con los procesos, en la Matriz de Cumplimiento Legal que permite asegurar cambios en los requisitos cuando se produzcan.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Matriz de acciones correctivas y oportunidades de mejora.  Procedimiento de acciones correctivas y de mejora a procesos.  Informes de auditorías.  Indicadores de gestión.</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>La institución considera los lineamientos de las normas internacionales en gestión de calidad ISO 9001 para su Sistema de Gestión, además ha capacitado a sus colaboradores en dicha norma.</p> <p>Aplicamos el modelo Marco Común de Evaluación (CAF), donde nos autoevaluamos y creamos un plan de mejora para fortalecer los puntos débiles.</p> <p>Realizamos beachlearnings con otras organizaciones donde hacemos visible las buenas prácticas que hemos adoptado y aprendemos sobre las suyas para ser replicadas, con el propósito de fortalecer la capacidad institucional. Participamos en congresos y foros internacionales</p> <p>En la semana de la calidad premiamos la mejor mejora propuesta para incentivar la innovación y una cultura de mejora continua.</p> <p>Adicional a esto, implementamos de manera constante acciones para mantener la certificación de las normas NORTIC, A2, A3 y E1, las cuales</p>	

	<p>tienen como objetivo principal, el establecimiento de estándares generales, vinculados a aspectos tecnológicos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Reuniones de benchlearning.  Instructivo para el benchlearning.  Premio semana de la calidad.  Captura de pantalla de portal con sellos NORTIC.</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>La institución cuenta con la segunda versión de su Carta Compromiso al Ciudadano, elaborada con la intención de que los usuarios conozcan los servicios que se ofrecen y como acceder a ellos. Mensualmente se monitorean los compromisos de calidad asumidos.</p> <p>A través de los planes operativos anuales, se monitorean el cumplimiento de los objetivos de las áreas, además, se monitorean el desempeño de los procesos. Además, se emiten informes regulares relacionados con estos resultados y los del SMMGP.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Informes de indicadores.  Informe de Resultados POA.  Informe de Carta Compromiso.</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>La institución garantiza la protección de datos, por lo que ha implementado procedimientos y herramientas que lo garantizan.</p> <p>De forma regular, mediante el sistema NASS, se resguarda toda la información de la institución como carpetas compartidas, usuarios y otras informaciones importantes.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b>  Manual de proceso de Administración del servicio TIC y Procesos de Operaciones TIC.  Captura de pantalla de backup.  Acuerdos de confidencialidad.  Sistema NASS.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>I) 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 dispone de canales externos como buzones de quejas y sugerencias, Oficina de Acceso a la Información, línea 311, correo electrónico, encuestas de satisfacción, entre otros, mediante los cuales mantiene comunicación permanente con sus ciudadanos/clientes, permitiendo recolectar información relevante en procura del monitoreo de los niveles de servicio comprometidos en su Carta y de la identificación de mejoras aplicables.</p> <p>Además, contamos con el Chat Institucional, que se encuentra en la página web en el cual los usuarios pueden enviar cualquier pregunta y obtienen respuesta inmediata.</p> <p>la Institución ha desarrollado un sistema de respuestas a las quejas recibidas que incluye la gestión de reclamaciones y procedimientos, tal y como lo consigna en la Carta Compromiso al Ciudadano que en su segunda versión aprobada por el MAP mantiene los medios de subsanación ante cualquier reclamación o queja en caso de incumplimientos en los tiempos de respuesta a la</p>	

	<p>prestación de los servicios que el ciudadano/cliente haya tramitado. Además, a través de la OAI, el 311, portal web o las encuestas que se aplican para medir la satisfacción de los usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de encuesta de satisfacción ciudadana Informes de Monitoreo Indicadores Carta Compromiso. Procedimiento de Satisfacción al usuario. Chat Web. Respuestas a usuarios.</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>La institución evidencia la utilización de métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrados en el principio de una sola vez con la puesta en marcha de E-ticket para la automatización del registro de entrada y salida de pasajeros a territorio nacional, en colaboración de otras instituciones del sector.</p> <p><b>Evidencias:</b> Captura de E-Ticket.</p>	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>La institución responder las necesidades de los grupos diferenciados, desarrollando iniciativas que favorecen estas minorías, tales como: creación de la política de género, contratación de personas con discapacidad, rampas de acceso y portal web con opciones de accesibilidad.</p> <p>Nuestras nóminas y encuestas recogen información sobre género para, a raíz del análisis</p>	

	<p>de información recolectada, poder satisfacer las necesidades y expectativas de forma específica.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acciones personas con discapacidad. Encuestas. Política de género.</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>La institución promueve la accesibilidad a la organización y a sus servicios a través de distintas vías, tales como brochure carta compromiso, anuncios, redes sociales y el portal web institucional, siendo este último diseñado y pensado para proveer la mejor experiencia al usuario, incluyendo facilidades para las personas con discapacidades auditivas y visuales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal Web de la Institución. Carta Compromiso. Captura de pantalla de las Redes Sociales.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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>Mediante los manuales de procesos y de cargos se establecen las interacciones entre nuestras dependencias y otras organizaciones relacionadas. Los procesos estratégicos, misionales y de apoyo se alinean a las disposiciones de instituciones rectoras, tales como: MSP, MAP, MEPyD, DGCC, CGR, DIGEPRES, y paralelamente consideran las leyes, protocolos y normativas vigentes con el propósito de garantizar la rendición de cuentas,</p>	

	<p>transparencia, y apego a las políticas sectoriales establecidas.</p> <p>Además, se mantienen acuerdos de colaboración y/o convenios con socios claves del sector público y privado y sostiene una estrecha vinculación con organismos de cooperación internacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Matriz de acuerdos y convenios Manual de cargos clasificados. Protocolo para el desarrollo de la aviación comercial.</p>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>La institución ha desarrollado un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, a través del Protocolo Para El Manejo De La Aviación Privada No Comercial En Los Aeropuertos De La República Dominicana, donde se establece un marco de colaboración entre las instituciones vinculadas al sistema aeroportuario nacional, de forma coordinada, en aras de aunar esfuerzos que permitan la interacción del personal que se asigne para realizar las funciones puesta a cargo de cada institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Protocolo para el Manejo de la Aviación Privada no Comercial.</p>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>En la institución existe la cultura de realizar encuentros virtuales o presenciales con los proveedores y entes rectores, con miras a revisar métodos de trabajo y/o dar solución a situaciones</p>	



	<p>presentadas. Posterior a estas, se planifican, ejecutan y se da seguimiento de manera sistemática a los compromisos asumidos por las partes, utilizando formatos estandarizados como listas de asistencia, agendas y actas de reunión.</p> <p>Además, participamos en las mesas de trabajo de Seguridad de Programa de Desarrollo Turístico de Pedernales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Correos electrónicos, Listas de Asistencia. Registros y fotos.</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>		<p>No se evidencia la incorporación de incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales</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>La institución desarrolla sus procesos cumpliendo con los estándares definidos por los distintos órganos rectores (MAP, DGCC, CGR, MEPyD, DIGEPRES, DIGEIG, entre otros), evidenciado a través de los resultados de los indicadores gubernamentales que mensualmente se monitorean y comparten a toda la organización.</p> <p>Nuestros procedimientos consideran las leyes, protocolos y normativas vigentes de cara a garantizar la rendición de cuentas, transparencia, y apego a las políticas sectoriales establecidas</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de indicadores gubernamentales.</p>	

6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	La institución ha firmado acuerdos con otras instituciones para facilitar o mejorar la calidad de la prestación de los servicios que se brindan desde el nivel central y sus dependencias. Además, ejecuta alianzas con organizaciones de cooperación internacional para impulsar la implementación de programas y proyectos destinados a fortalecer el sistema aeroportuario nacional.	
<b>Evidencias:</b> Matriz de acuerdos y convenios.		

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	La Institución cuenta con una buena reputación dentro de su sector. Está atenta a las necesidades e inquietudes de los ciudadanos evidenciado en las encuestas de satisfacción de los servicios brindados realizadas a los usuarios, cuyos resultados son tomados en cuenta para la mejora continua de la institución. <b>Evidencias:</b> Matriz de Quejas y Sugerencia Buzones de quejas y Sugerencia Informes de encuestas de servicios Encuestas de satisfacción	

<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>Como Institución ofrecemos un trato justo y transparente en todos nuestros servicios brindados, se evidencia la orientación al cliente/ciudadano sobre el enfoque del personal a su atención con las mediciones que se realizan a través del ejercicio de aplicación de Encuestas de Satisfacción a los Usuarios, donde conocemos sus necesidades e inquietudes.</p> <p>Los resultados de la evaluación de la encuesta de índice de satisfacción ciudadana han sido los siguientes:  Informe de encuesta de satisfacción de servicios 2022: 100%  Informe de encuesta de satisfacción de servicios Enero-abril 2023: 100%</p> <p><b>Evidencias:</b>  Encuestas de satisfacción al usuario.  Informe de encuesta de satisfacción de servicios Matriz de Quejas y Sugerencia</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Levantamiento de expectativas de las partes interesadas a través de encuestas a nuestros grupos de intereses, donde conocemos sus necesidades e inquietudes y las integramos a nuestros procesos si son beneficiosas para la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Encuestas a grupos de interés.  Cartas de respuesta a quejas y sugerencias  Matriz de Quejas y Sugerencia</p>	

<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Los usuarios/ clientes cuentan con información disponible en la <b>Página Web Institucional:</b> mediante el chat en línea. <b>Buzones:</b> se encuentran disponible en las áreas dónde se ofrecen los servicios y en la sede central del Departamento Aeroportuario.</p> <p>también contamos con otros canales como correos electrónicos y <b>Línea 311:</b> para quejas, solicitudes y denuncias. Además, contamos con una oficina de libre acceso a la información donde los usuarios pueden solicitar información.</p> <p>Todas las informaciones para nuestros usuarios y grupos de interés se encuentran disponibles en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <b>Página Web Institucional</b>  Solicitudes de información respondida vía Correos electrónicos.  Carta Compromiso al Ciudadano.  Fotos de nuestra oficina de Libre Acceso a la Información</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>A través de la aplicación de Encuestas a Grupos de Interés, mediante los resultados se evidencia el nivel de confianza y satisfacción de nuestros clientes /ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  índice de satisfacción atributos de calidad.  Encuesta de Satisfacción al Usuarios.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Se evidencia un alto índice confianza y satisfacción hacia la organización y sus productos/servicios a través de la percepción de los usuarios mediante la aplicación de Encuestas a nuestros clientes/ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b> índice de satisfacción atributos de calidad. Encuesta de Satisfacción al Usuarios.</p>	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>Disponemos de rampa con acceso para personas con poca movilidad, algunos de nuestros servicios son ofrecidos 24 horas y los mismo pueden ser solicitados de manera virtual, además nuestra ubicación es de fácil acceso con el uso de transporte público.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotografías.</p>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>Brindamos un servicio de calidad y sin atrasos, además contamos con un nivel de satisfacción al usuario de un 100% en los servicios ofrecidos, se evidencia mediante los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los grupos de interés a nuestros usuarios/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b> índice de satisfacción del ciudadano/cliente. Sistema certificado bajo norma ISO 9001:2015. Resultados obtenidos por encima del 100% en los niveles satisfacción de los servicios.</p>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>Ofrecemos un trato justo, transparente y personalizado prestamos atención y respetamos la diversidad y equidad de género y las diferentes</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>características de nuestros clientes/ciudadanos, además contamos con rampas para personas con movilidad reducida, sillas de ruedas, botones en sistema braille en nuestro elevador.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotografías.</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Nuestra organización ha afianzado la innovación trabajando de manera ardua y continua en la automatización, creando nuevas aplicaciones y sistemas que nos mantengan a la altura de las mejores prácticas.</p> <p><b>Evidencias:</b> App e-ticket, Intranet</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>Evaluamos la satisfacción referente a la “agilidad de la organización” a través de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos valorando el tiempo de respuesta.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de encuesta de satisfacción de servicios. Encuestas de satisfacción al usuario</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>Ofrecemos nuestros servicios por canales digitales de los cuales se les mide la percepción a través de la encuesta de grupos de interés y partes interesadas.</p> <p><b>Evidencias</b> Encuestas de satisfacción al usuario Encuestas a Grupos de interés. Fotografías de los medios digitales</p>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo  
SGC-MAP

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>Cumplimos fielmente con los tiempos de respuestas a las solicitudes de los usuarios, estando estos tiempos comprometidos en nuestra carta compromiso.</p> <p>Se evidencia un nivel de satisfacción en tiempo de espera de un 100%.</p> <p>Los resultados de la evaluación de la encuesta de índice de satisfacción ciudadana han sido los siguientes: Informe de encuesta de satisfacción de servicios 2022: 100%</p> <p>Informe de encuesta de satisfacción de servicios Enero-abril 2023: 100%</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de Satisfacción Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>La institución cuenta con diferentes canales para la gestión de las quejas/sugerencias.</p> <p><b>Buzones:</b> se encuentran disponible en las áreas dónde se ofrecen los servicios y en la sede central del Departamento Aeroportuario.</p> <p><b>Página Web Institucional:</b> mediante el chat en línea.</p> <p><b>Línea 311:</b> para quejas, solicitudes y denuncias.</p> <p>El tiempo de respuesta de las quejas y sugerencias 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</p>	

	<p>difícil reunir la información solicitada, basados en la Ley No. 200-04 Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, dichos días de compromisos están comprometidos en nuestra carta compromiso y se cumplen fielmente.</p> <p><b>Evidencias:</b> Carta compromiso al Ciudadano Matriz de seguimiento de quejas y sugerencias</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>Cumplimos con nuestros compromisos de calidad con altos niveles de satisfacción de los mismos, evidenciados en nuestros Informes de satisfacción en las encuestas realizadas a nuestros usuarios/cliente.</p> <p><b>Evidencias:</b> Carta compromiso al Ciudadano Portal web Matriz de seguimiento de quejas y sugerencias</p>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>Nuestra organización cuenta con su Carta Compromiso al Ciudadano, donde se establece de manera clara y precisa el cumplimiento de los estándares del servicio. Además, se encuentran publicados en el portal web. Se evidencia a través informes de resultados de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano, donde presenta todos sus servicios y se compromete con el cumplimiento de plazos particulares para los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b> Carta Compromiso al Ciudadano. índice de satisfacción de los usuarios Portal web</p>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP



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>La institución cuenta con diferentes canales de información y comunicación y participación ciudadana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•<b>Redes Sociales.</b> (Facebook, twitter, YouTube. Instagram)</li> <li>•<b>Página Web.</b> (www.da.gob.do)</li> <li>•<b>Correos electrónicos</b>(info@da.gob.do transparencia@da.gob.do calidadinstitucional@da.gob.do)</li> <li>•<b>Encuesta de Satisfacción al Usuario</b></li> <li>•<b>Central Telefónica</b> (Teléfono: 829-893-5073 Extensiones: -3224 Auxiliar Libre Acceso a la Información -3235 Analista de Gestión de Calidad, Dirección de Planificación y Desarrollo Línea *462</li> <li>•<b>Presencial</b> (Edificio Sede Central del Departamento Aeroportuario en la Avenida 27 de febrero No. 540, sector Mirador Norte)</li> <li>•<b>Línea 311</b> para quejas, solicitudes y denuncias</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Toda la información sobre la institución se encuentra disponibles, a través de distintos canales. Además, de requerir cualquier otra información puede ser solicitada en nuestra Oficina de Libre Acceso a la Información. (OAI).</p> <p><b>Evidencias:</b> Página web. Oficina de Acceso a la Información (OAI). Redes sociales (Facebook, twitter, YouTube. Instagram)</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Se evidencia el seguimiento a los objetivos de rendimiento y resultados de la institución mediante</p>	

	<p>monitoreo de los Planes Operativos Anuales POA's. Los resultados reflejan el cumplimiento de las metas establecidas en el marco de los objetivos estratégicos, disponibles en el portal de transparencia en la página web de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informes de Seguimiento Plan Operativo Anual.</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Contamos con datos abiertos que pueden ser utilizados por cualquier ciudadano/cliente que a ella acceda. Nuestros canales de contacto son atendidos de manera oportuna, dichos canales son diversos y en la página web de la institución, Se evidencia el alcance de la entrega de datos abiertos a través del portal de Transparencia, sección de "Datos Abiertos", la cual dispone y facilita las siguientes informaciones: <b>Estadísticas Institucionales, Informe de uso de salones Protocolares, Informe sobre operaciones de aeronaves.</b></p> <p><b>Evidencias:</b> Página web/portal transparencia.</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Ofrecemos un horario corrido de: lunes a viernes: 8:00 a.m. a 3:00 p.m. en la Sede Central de la Institución y en las mayorías de las dependencias un servicio de 24 horas en nuestros centros de servicio al cliente.</p> <p><b>Evidencias:</b> Página web institucional /servicios (da.gob.do)</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>Nuestros servicios deben ser Solicitados con mínimo de 48 Hrs. de antelación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	Página web institucional/servicios ( <a href="https://da.gob.do/">https://da.gob.do/</a> )	
7) Tiempo para prestar el servicio.	Tiempo de realización 24 Horas  <b>Evidencias:</b> Página web institucional/servicios ( <a href="https://da.gob.do/">https://da.gob.do/</a> )	
8) Costo de los servicios.	Los servicios de uso de salones protocolares son gratuitos y los de uso de las facilidades de Helipuertos - US \$25.00   Aeropuertos Domésticos: Aeronaves registradas en el IDAC - US \$10.00 y Aeronaves Privadas US \$20.00 o su equivalente en pesos.  <b>Evidencias:</b> Página web institucional/servicios ( <a href="https://da.gob.do/">https://da.gob.do/</a> )	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Se evidencia la disponibilidad de información de la responsabilidad de gestión de los servicios ofrecidos descritos en el portal web institucional de la sección Servicios y en la Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. versión elaborada con la intención de que los usuarios conozcan los servicios que se ofrecen y como acceder a ellos.  <b>Evidencias:</b> Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. Versión. Página web institucional/servicios ( <a href="https://da.gob.do/">https://da.gob.do/</a> )	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

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.		No se evidencia esta medición
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>En el año 2022 no se recibieron sugerencias/quejas relacionadas a la innovación. Y el primer trimestre 2023 se recibieron 5 Sugerencias/Quejas Todas estas sugerencias fueron canalizadas a las áreas correspondientes para su análisis y de ser necesario, ser tratadas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Matriz de Quejas, Reclamos y Sugerencias Correos electrónicos Fotografías.</p>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>Dentro de los métodos nuevos e innovadores, tenemos disponible las encuestas online mediante tabletas a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Además, la página web Institucional cuenta con un servicio de chat en línea, a través del cual se puede contactar al personal de la institución para canalizar solicitudes, presentar quejas, denuncias o sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b> Página web institucional (Chat En línea) Informes de Encuestas a grupos de interés Fotos tabletas</p>	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	<p>Prestamos atención y respeto a la diversidad y equidad de género y a las diferentes características de los ciudadanos. Se evidencia registros de indicadores en relación con el género y la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, donde se recoge en las encuestas de satisfacción, el género y edad de los</p>	

	<p>ciudadanos/clientes para fines de análisis e integración de estrategias de inclusión.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de satisfacción al ciudadano Carta compromiso al Ciudadano</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>La encuesta de interés realizada no identifica a los participantes en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Se evidencia el acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos/clientes en la utilización en la página web institucional la cual cuenta con un chat en línea para los usuarios que requieran alguna información, además de encuestas de satisfacción digitales realizadas a nuestros Usuarios / ciudadanos.</p> <p>Todos nuestros servicios se encuentran disponible en línea.</p> <p>Evidencia; Página web institucional (<a href="https://da.gob.do/">https://da.gob.do/</a>)</p>	

<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Se evidencia que, mediante el portal de transparencia, la institución tiene una calificación de evaluación de un 93.29% en el último trimestre de 2022 en el portal de transparencia por parte de la DIGEIG.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informes de la DIGEIG.</p>	
--	--	--

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

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

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></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>Las mediciones en relación con la imagen general de la institución se realizan mediante la aplicación de las Encuestas de Satisfacción en las diferentes modalidades de prestación del servicio. En el informe de resultados de la encuesta de satisfacción contamos con un promedio de satisfacción general de 100%.</p> <p>Por otro lado, en las mediciones realizadas en la encuesta de clima y cultura organizacional se obtuvo una valoración general del 84% de aprobación.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de satisfacción Encuesta de clima y cultura organizacional.</p>	

<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>En cuanto al conocimiento de la misión, visión y valores, el 92.31 % de los colaboradores dicen conocerlo, el 7.69% dice no conocerlo.</p> <p>También cuando se lleva a cabo el procedimiento de Revisión por la Dirección donde se ven involucrados los directores de áreas, los encargados departamentales, dueños y representantes de los procesos, donde las decisiones se toman por consenso de la mayoría de los presentes. De ella emanan los acuerdos o compromisos asumidos por los presentes y que deberán ser ejecutados dentro de los plazos previamente acordados.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Resultado de la encuesta de clima organizacional.  Reunión de revisión por la dirección.  Acta de Revisión por la Dirección.</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se realizan reuniones con equipos interdisciplinarios de las diferentes áreas para la realización de mejoras y se fomenta que cualquier persona de cualquier área pueda solicitar mejoras sobre cualquier proceso. En la Encuesta de clima y cultura organizacional el 85.64% de los colaboradores afirma participar y aportar la mejora institucional y solo el 14.36% no ha participado.</p> <p><b>Evidencia:</b>  listas de asistencias,  solicitudes de mejora.  Circulo de calidad  Encuesta de clima y cultura organizacional</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Al momento del ingreso como servidor de la institución, los nuevos vinculados, firman documentos relacionados al comportamiento ético esperado y una declaración sobre conflictos de</p>	

	<p>interés, lo mismo para nuestros proveedores y demás.</p> <p><b>Evidencias:</b> formularios firmados.</p>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>En el año 2021, se realizó la encuesta de clima a nuestros colaboradores, la misma está planificada para realizarse cada 2 años.</p> <p>En esta se identificaron 5 fortalezas y 4 áreas de mejoras.</p> <p>se dispone de buzones en los cuales el personal puede emitir tanto quejas, sugerencias y denuncias.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Encuesta de clima organizacional  Encuestas de satisfacción al usuario.  Buzones de quejas y sugerencias  Buzones de denuncias de ética.  Buzones de denuncias de soborno.</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>En el 2023 se realizó la encuesta de satisfacción a grupos de interés, donde se evidencio un resultado positivo de un 72.7% con relación a la responsabilidad social de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Encuesta de satisfacción.</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Se evidencia la apertura de la organización para los cambios y la innovación a través de la variable de Mejora Y Cambio de la Encuesta de Clima Organizacional, con una puntuación de un 85.64% para el año 2021.</p> <p>Además, la institución se encamina a vanguardia en materia de gestión dentro de la administración pública, lo que se evidencia en los logros obtenidos y que orgullosamente se exhiben, como son las certificaciones en las Normas ISO-9001;2015 ISO-</p>	



	<p>37001;2016 NORTIC A2, NORTIC A3, NORTIC E1.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de clima Laboral certificaciones en las Normas ISO-9001;2015 ISO-37001;2016 NORTIC A2, NORTIC A3, NORTIC E1</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>En cuanto al uso de la tecnología, el 83.33% están satisfechos, el 16.67% no está satisfecho</p> <p><b>Evidencia:</b> Resultado de la encuesta de clima organizacional. La digitalización de sus procesos Intranet</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>Se evidencia la agilidad de la organización en las puntuaciones alcanzadas en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública de 89.54%, en el nivel de cumplimiento del POA para el 2022 de un 87.67% y en los resultados de la encuesta de satisfacción general de calidad en los servicios de 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b> informes y memoria institucional. Procedimientos organizacionales. Mapa de proceso Carta compromiso</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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>Se puede evidenciar que los altos y medios directivos cumplen con los objetivos institucionales mediante el monitoreo del Plan Operativo Anual. Se evalúa el rendimiento global de la organización a través de las encuestas de clima, en el año 2021 el resultado en cuanto a la disponibilidad de recursos fue el siguiente: 87.18% está satisfecho. El 12.82 no está satisfecho.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de resultados de la encuesta de clima. Cumplimiento del POA</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>El Departamento Aeroportuario, cuenta con la Dirección de Planificación y Desarrollo, quienes desde el Departamento de Desarrollo Institucional son quienes diseñan los manuales de políticas y procedimientos que definen los distintos procesos de la institución. Este documento es elaborado en un consenso con cada uno de los involucrados en el proceso apoyándose en las mejores prácticas. Tenemos establecido una gestión por procesos, con procedimientos que garantizan que los procesos sean definidos con un enfoque horizontal, que asegure una gestión por procesos, a fin de alcanzar los objetivos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ficha de procesos y procedimientos Manuales de Procesos y procedimientos. Descripción de Cargo Manuales de Cargo</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>De acuerdo a los resultados de la encuesta de clima laboral, el 64.62 % de los colaboradores perciben como justa la cantidad de trabajo que se le asigna y el 35.38% no están de acuerdo con el reparto de tareas. además, se evidencia que se</p>	

	<p>realiza anualmente la Evaluación del Desempeño al personal. Esta evaluación se compone de un Acuerdo de Desempeño y una Evaluación de las Competencias. En los Acuerdos de Desempeño se establecen las metas y tareas de los colaboradores de manera consensuada entre las partes.</p> <p><b>Evidencia:</b> Evaluaciones de desempeño Acuerdos de desempeño con el personal. Resultados de encuesta de clima Laboral.</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>En la encuesta de clima organizacional del 2021, la percepción con relación a la gestión de conocimiento fue medida en la dimensión “capacitación especializada y Desarrollo” en a cuál se obtuvo un 84.1 % de satisfacción. Además, a principios del año 2022 fue elaborado un pliego con los detalles de las necesidades de capacitación por cada área del Departamento Aeroportuario, tomando en cuenta las sugerencias de las evaluaciones del desempeño y las solicitudes de los encargados de cada área se llevó a cabo el plan de capacitación. En este indicador contamos con un 100% de lo logrado</p> <p><b>Evidencia:</b> Resultados de encuesta de clima Laboral. Memoria institucional</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>De acuerdo a los resultados de la encuesta de clima laboral 2021, el 89.74% de los colaboradores está satisfecho con la comunicación y el 10.26% no está satisfecho.</p> <p><b>Evidencia:</b> Resultados de encuesta de clima laboral 2021.</p>	

6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	De acuerdo a los resultados de la encuesta de clima laboral 2021, el 86.15% de los colaboradores está satisfecho con el reconocimiento de esfuerzo y el 13.85% no está satisfecho. <b>Evidencia:</b> resultados de encuesta de clima 2021	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	De acuerdo a los resultados de la encuesta de clima laboral 2021, en cuanto a la mejora y el cambio, el 85.64% de los colaboradores está satisfecho y el 14.36% no está satisfecho. <b>Evidencia:</b> resultados de encuesta de clima 2021	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Se evidencia que en el Departamento Aeroportuario existe un ambiente de trabajo armonioso, el cual fortalece la interacción entre los colaboradores, en ese sentido, en cuanto a la relación con los demás el Informe de resultados estudio de clima organizacional, el 90.38 % de los colaboradores está satisfecho y el 9.62 % no está satisfecho <b>Evidencia:</b> resultados de encuesta de clima 2021	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	De acuerdo a los resultados de la encuesta de clima laboral 2021, en cuanto a la conciliación de la vida personal y laboral, el 69.74% de los colaboradores está satisfecho y el 30.26% no está satisfecho. <b>Evidencia:</b> resultados de encuesta de clima 2021	

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	De acuerdo a los resultados de la encuesta de clima laboral 2021, en cuanto a la equidad y género, el 77.78% de los colaboradores está satisfecho y el 22.22% no está satisfecho. <b>Evidencia:</b> resultados de encuesta de clima 2021	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Se evidencia que el Departamento Aeroportuario se enfoca en mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores. En tal sentido, Disponemos de rampa para el acceso de personas con discapacidad o movilidad reducida, también disponemos de un elevador de dos paradas con capacidad para 8 personas, con tecnología de última generación y botones con sistema braille para atender a los requerimientos de personas con discapacidad con la finalidad de que tengan mejores condiciones para desarrollar su trabajo.  En la Encuesta de Clima Organizacional del 2021 obtuvimos un índice de un 91.45 % en la dimensión de calidad de vida laboral.  <b>Evidencia:</b> resultados de encuesta de clima 2021	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	De acuerdo a los resultados de la encuesta de clima laboral 2021, en cuanto al servicio profesional de carrera, el 66.67% de los colaboradores está satisfecho y el 33.33 % no está satisfecho. <b>Evidencia:</b>	

	resultados de encuesta de clima 2021.	
2) Motivación y empoderamiento.	De acuerdo a los resultados de la encuesta de clima laboral 2021, el nivel de satisfacción general de los colaboradores es de un 84%. <b>Evidencia:</b> resultados de encuesta de clima 2021	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se evidencia que se promueve el acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la institución, lo cual se refleja en la participación del personal de las diferentes actividades formativas. De acuerdo a los resultados de la encuesta de clima laboral 2021, en cuanto a la capacitación y desarrollo profesional y su calidad, el 84.1% de los colaboradores está satisfecho y el 15.9 % no está satisfecho. <b>Evidencia:</b> resultados de encuesta de clima 2021	

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

#### I. 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.).		No contamos con indicadores que midan la retención, lealtad y motivación de las personas.
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	La institución presenta una alta participación de su personal en las actividades de mejora siguiendo el ciclo PDCA. Todos los documentos son socializados y aprobados por cada una de las áreas correspondientes cumpliendo con el ciclo PDCA. De cara a la mejora continua, la institución ha	

	<p>implementado una metodología de documentación y mejora de procesos de forma transversal, que consiste en la identificación y selección del proceso que será documentado y/o mejorado; y la ejecución de reuniones de trabajo con la participación de todas las áreas de incidencia.</p> <p><b>Evidencias:</b> Lista de participación.</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>La institución presenta conformado su Comité de Ética, que, junto al Código de Ética Institucional, presenta las pautas para los posibles dilemas éticos que pueden surgir. A la fecha no se presentan dilemas éticos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Matriz de conflicto de interés reportados.</p>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No contamos la medición de la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social
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>La institución ha realizado capacitaciones para mejorar la experiencia de los usuarios con nuestros colaboradores,</p> <p>Para el 2022 los atributos de amabilidad y profesionalidad promediaron un 100%, en la encuesta de satisfacción de nuestros servicios.</p> <p>Para el primer semestre del 2023 se promedia un 100% en ambos atributos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de Satisfacción.</p>	

	Informes de Capacitación.	
--	---------------------------	--

## 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>El promedio de los resultados de la última evaluación del desempeño de 2021, por grupo ocupacional, es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-V Dirección y supervisión 97.37%</li> <li>-IV Profesionales 93.5%</li> <li>-III Técnicos 93.4%</li> <li>-II Apoyo Administrativo 92.8%</li> <li>-I Servicios Generales 90.4%</li> </ul> <p>Los resultados de la evaluación del desempeño de 2021, obtuvieron un promedio general de 92.8%:</p> <p>Para el 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-V Dirección y supervisión 96.42%</li> <li>-IV Profesionales 95.3%</li> <li>-III Técnicos 94.5%</li> <li>-II Apoyo Administrativo 95.6%</li> <li>-I Servicios Generales 91.6%</li> </ul> <p>Los resultados de la evaluación del desempeño de 2021, obtuvieron un promedio general de 94.6%:</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados de la Evaluación del desempeño 2021 y 2022.</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>De acuerdo a la encuesta de clima laboral 2021, el 84.86% de los colaboradores, se siente satisfecho con las herramientas digitales de</p>	



	<p>información y comunicación y un 15.14% insatisfecho con las mismas.</p> <p>De acuerdo a la encuesta de clima laboral 202, el 83.33% de los colaboradores, se siente satisfecho con las herramientas digitales de información y comunicación y un 16.67% insatisfecho con las mismas.</p> <p><b>Evidencias:</b> resultados de encuesta de clima laboral 2021 y 2022.</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>De acuerdo a la encuesta de clima laboral 2021, el 81.69% de los colaboradores, se siente satisfecho con el desarrollo de sus capacidades dentro de la institución y un 18.32% insatisfecho con las mismas.</p> <p>Para el 2022, el 84.1% de los colaboradores, se siente satisfecho con el desarrollo de sus capacidades dentro de la institución y un 15.9% insatisfecho con las mismas.</p> <p><b>Evidencias:</b> resultados de encuesta de clima laboral 2021 y 2022.</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se realiza una bonificación anual por desempeño individual sobresaliente. Además, también se reconoce el desempeño de toda la institución como equipo cuando se logra una puntuación destacada en el SISMAP.</p> <p><b>Evidencia:</b> Nomina pago de bonos.</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>		
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 financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	En la Encuesta realizada a grupos de interés en el 2023, los resultados arrojados fueron los siguientes:  90.5% calificó de alto impacto de la institución en la calidad de vida del ciudadano.  9.5% calificó como regular el impacto.  <b>Evidencias:</b> Resultados encuesta a grupos de interés 2023.	
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.).	En la encuesta realizada a grupos de interés en el 2023, se les preguntó cómo considera la reputación de la institución como contribuyente a la sociedad local, relacionado a la sostenibilidad, los resultados arrojados fueron los siguientes:  94.1% calificó como positivo,  5.9% calificó como regular.	

	<p><b>Evidencias:</b> Resultados encuesta a grupos de interés 2023.</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>En la encuesta realizada a grupos de interés en el 2023, se les preguntó cómo consideran las acciones dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, los resultados arrojados fueron los siguientes:</p> <p>91% calificó como positivo,</p> <p>9% calificó como regular.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados encuesta a grupos de interés 2023.</p>	
<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>En la encuesta realizada a grupos de interés en el 2023, se les preguntó cómo considera el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, los resultados arrojados fueron los siguientes:</p> <p>90.5% calificó como positivo.</p> <p>1.9% calificó como negativo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados encuesta a grupos de interés 2023.</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>En la encuesta realizada a grupos de interés en el 2023, se les preguntó cómo considera 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, los resultados arrojados fueron los siguientes:</p>	

	<p>90% calificó como alto.</p> <p>9% calificó como regular.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados encuesta a grupos de interés 2023.</p>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>En la encuesta realizada a grupos de interés en el 2023, se les preguntó sobre el impacto de la institución en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático, los resultados arrojados fueron los siguientes:</p> <p>66% calificó como positivo,</p> <p>1.9% calificó como negativo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados encuesta a grupos de interés 2023.</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>En la encuesta realizada a grupos de interés en el 2023, se les preguntó sobre la valoración dada a la organización en temas de accesibilidad y transparencia y comportamiento ético, los resultados arrojados fueron los siguientes:</p> <p>73.6% calificó como buena.</p> <p>3.8% calificó como negativo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados encuesta a grupos de interés 2023.</p>	

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).		No se evidencia mediciones de actividades de la organización para preservar y mantener los recursos
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<p>La institución mantiene relaciones con los grupos de interés (entidades públicas, privadas y de la sociedad civil) que inciden en el sector aeroportuario. Esto se evidencia en los acuerdos de colaboración que se han suscrito a la fecha y las iniciativas desarrolladas cada año y con más de 30 reuniones con autoridades relevantes y grupo de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Noticias web.  Fotos o publicaciones sobre las reuniones.  Lista de acuerdos interinstitucionales.</p>	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>Se evidencia la cobertura periodística en diferentes medios de difusión como son periódicos impresos, digitales y portal web, a través de notas de prensa.</p> <p>Hasta la fecha no se evidencia que cobertura negativa en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Notas de prensa en periódicos digitales e impresos y portal web.</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 programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se evidencia mediciones de apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
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>La institución ha realizado 2 encuentros de benchlearning para el 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listado de participantes.</p>	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	<p>Se han realizado 2 charlas de salud, 1 simulacro institucional, y 1 capacitación de primeros auxilios, uso y manejo de extintores.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotografías. Informes. Listados de asistencia.</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).		No se realiza medición de resultados de la medición de la responsabilidad social

**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.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>Para el año 2022, los servicios que ofrecemos se utilizaron en la siguiente proporción:</p> <p>Uso de Helipuertos y Aeropuertos Domésticos 39  Uso de Salón de Embajadores 108  Uso de Salón de Protocolo Gubernamental 254  Total 401 usuarios.  Los atributos de calidad promediaron en general un 100%</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de atributos de calidad.</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>Se evidencia la implementada de la Encuesta Nacional de Servicios Públicos en el 2021, con resultados de satisfacción general de un 98.98%. 2022 de un 100%.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe índice de satisfacción encuesta MAP.</p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se tienen resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se tienen resultados sobre el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>En el 2021 recibimos una auditoria externa diagnostica.</p> <p>En el 2022 recibimos dos auditorías externas para la certificación en las normas de calidad y gestión antisoborno por parte de AENOR.</p>	

	<p>En el 2022 auditamos internamente el 100% de nuestros procesos.</p> <p>A junio del 2023 se han auditado internamente el 40% de los procesos, conforme al calendario de auditoria.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informes de auditorías.</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>La institución participó, en conjunto con la dirección general de migración, con la elaboración del E-ticket, permitiendo que el 100% de los pasajeros que entren al país no llenen de forma manual el formulario de entrada.</p> <p><b>Evidencias:</b> E-Ticket.</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se tienen mediciones de la implementación de reformas del sector público.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Se realiza la gestión de los recursos a través de la elaboración del presupuesto con los insumos requeridos de acuerdo al Plan Operativo Anual (POA). Cada unidad organizativa cuenta con un presupuesto elaborado de acuerdo a su POA cuya ejecución se da seguimiento mensual.</p> <p>Se evidencia en el cumplimiento del POA, según lo detallado:</p> <p>El nivel de cumplimiento del POA para el 2022 fue de un 91.57 %</p>	



	<p>El nivel de cumplimiento del POA del PRIMER Trimestre 2023 es de 86.64%</p> <p>Evidencias: Informes de seguimiento y evaluación del POA</p> <p>La eficiencia de la organización en la gestión de los recursos económico-financiero, estratégico y organizativo se mide mediante el seguimiento a los planes estratégico y operativo (PEI y POA) de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informes de seguimiento y evaluación del POA</p>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Se evidencian acciones de mejora e innovación en la prestación de nuestros servicios, a través de la Automatización del Servicio de Uso de Salones Protocolares, y estamos en proceso de adquisición de una APP para los servicios.</p> <p>A través del Procedimiento de Mejora a Procesos, se hacen cambios en el sistema de gestión tomando en cuenta las necesidades de las áreas. Se evidencia en la realización de círculos de calidad con equipos interdisciplinarios de las diferentes áreas para la realización de mejoras y además se fomenta que cualquier persona pueda solicitar mejoras sobre cualquier proceso.</p> <p>En 2022 se creó el Sistema de Gestión Integrado y obtuvimos las Certificaciones de las <b>Normas ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad e ISO 37001 de Anti soborno.</b></p> <p><b>Evidencias:</b> Listado de asistencia Solicitudes de mejoras</p>	

	<p>Fotografías  Minutas de reunión  Servicio en línea  Sistema de gestión Integrado SGI  Procedimiento de mejoras al proceso.</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>En el 2022 se realizó un benchlearning con el Instituto de Agua Potable y Alcantarillado.</p> <p>En el primer periodo del 2023 se han realizado 2 benchmarking con la Comisión Nacional de Energías y Minas y Ministerio de Turismo.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Minutas, listado de asistencia y fotografías.</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).		No se cuenta con mediciones que permitan medir la eficacia de las alianzas.
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>La institución ha iniciado el proyecto de adquisición de licencias tecnológicas para el uso de servidores y el control a accesos a usuarios, además se inició el desarrollo de una aplicación para automatizar las solicitudes de servicios de los salones protocolares. También se inició el proyecto de automatización del proceso de pago del servicio de aterrizaje del Helipuerto de Santo Domingo.</p> <p>Evidencias:  Carta de aprobación OGTIC.</p>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Para el 2022, los indicadores externos de gestión pública promediaron como se muestra a continuación:	

	<p>Transparencia: 89%  SISCOMPRAS: 97%  ITICGE: 78%  NOBACI: 81%  SISMAP: 81%</p> <p>Para el primer semestre del 2023, los indicadores marcan los siguientes resultados:</p> <p>Transparencia: 93%  SISCOMPRAS: 99%  ITICGE: 80%  NOBACI: 90%  SISMAP: 83%</p> <p><b>Evidencias:</b>  Informes SMMGP 2022 y 2023.</p>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>La institución cuenta con dos certificaciones en las normas ISO 9001:2015 sistemas de gestión de calidad e ISO 37001:2016 sistemas de gestión antisoborno</p> <p><b>Evidencias:</b>  Certificados.</p>	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Con una periodicidad trimestral se elabora el informe de ejecución de gastos y aplicaciones financieras, los mismos son publicados en el portal de transparencia. Resultados 2022: La ejecución presupuestaria fue de un 8.70% para el gasto corriente, y un 4% con respecto al total general.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b> Ejecución del gasto.</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>El Comité de Compras y Contrataciones analiza las ofertas técnicas y económicas, lo que permite elegir seleccionar la oferta costo-eficiencia más adecuada de acuerdo a las necesidades de la institución, como parte del proceso de compras y contrataciones bajo el cumplimiento de la Ley de Compras y Contrataciones No. 340-06.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reportes de compra menor. Reportes de comparaciones de precio. Concursos licitaciones.</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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.