



**DEPARTAMENTO AEROPORTUARIO**

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

**Preparado por el Comité de Autoevaluación del Departamento Aeroportuario**

**Santo Domingo, República Dominicana  
Junio 2023**

## CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>I. ASPECTOS GENERALES</b> .....	<b>4</b>
<b>I.1 MARCO INSTITUCIONAL</b> .....	<b>4</b>
<b>I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.</b> ....	<b>7</b>
<b>2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS</b> .....	<b>9</b>
<b>2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.</b> .....	<b>11</b>
<b>2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.</b> .....	<b>11</b>
<b>2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS</b> .....	<b>12</b>
<b>3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.</b> .....	<b>14</b>
<b>4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:</b> .....	<b>15</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento a lo establecido en el decreto 211-10, de aplicación del modelo CAF en las instituciones públicas, el Departamento Aeroportuario ha realizado el autodiagnóstico con miras al fortalecimiento institucional y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado.

Para la actualización de la guía CAF 2022-2023, se logró el involucramiento de la mayor cantidad de colaboradores, de acuerdo al área de experticia, donde el Comité Institucional de la Calidad estuvo encabezando el proyecto. Se realizó un consenso para la identificación de los puntos fuertes y áreas de mejora de la institución, así como las evidencias que sustentaron dicha información.

Una vez actualizada la guía CAF proporcionada por el Ministerio de Administración Pública, se elaborará el informe de autoevaluación CAF con la finalidad de presentar de forma resumida el resultado de la institución. El presente informe contiene una descripción general de la institución, su marco institucional, síntesis del Plan Estratégico 2021-2024 y los resultados del proceso de autoevaluación.

## I. ASPECTOS GENERALES

### I.1 MARCO INSTITUCIONAL

#### MISIÓN

Administrar, operar, supervisar y fiscalizar el sector aeroportuario nacional, conforme a la normativa nacional e internacional aplicable, contribuyendo a la competitividad de la República Dominicana.

#### VISIÓN

Ser líderes y referentes del sector aeroportuario en la región, contribuyendo al desarrollo económico sostenible del país, a través de una gestión de calidad, transparente y respeto al medio ambiente.

#### VALORES

- **Transparencia** Comunicamos abiertamente las acciones de nuestra gestión y garantizamos el acceso a la información de manera veraz y oportuna.
- **Integridad** Actuamos con honestidad y honradez, fieles a los principios morales y éticos.
- **Lealtad** Trabajamos, siendo leales hacia las normas y valores de la institución.
- **Compromiso** Somos consciente de la importancia de cumplir con nuestro rol y lo asumimos con plena vocación de servicio.
- **Eficiencia** Utilizamos de manera racional los medios y recursos disponibles, para llegar a óptimos resultados.
- **Ética** Trabajamos apegados a las normas y valores morales, fomentando las buenas prácticas laborales y la armonía social.
- **Calidad** Empleamos los más altos niveles de calidad en nuestros procesos, para lograr la satisfacción plena de las necesidades del cliente interno y externo.
- **Innovación** Trabajamos para impulsar nuevos modelos de negocio, ofrecer nuevos servicios y mejorar procesos para hacer más fácil la vida de las personas.
- **Justicia** Actuamos con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

## BASE LEGAL

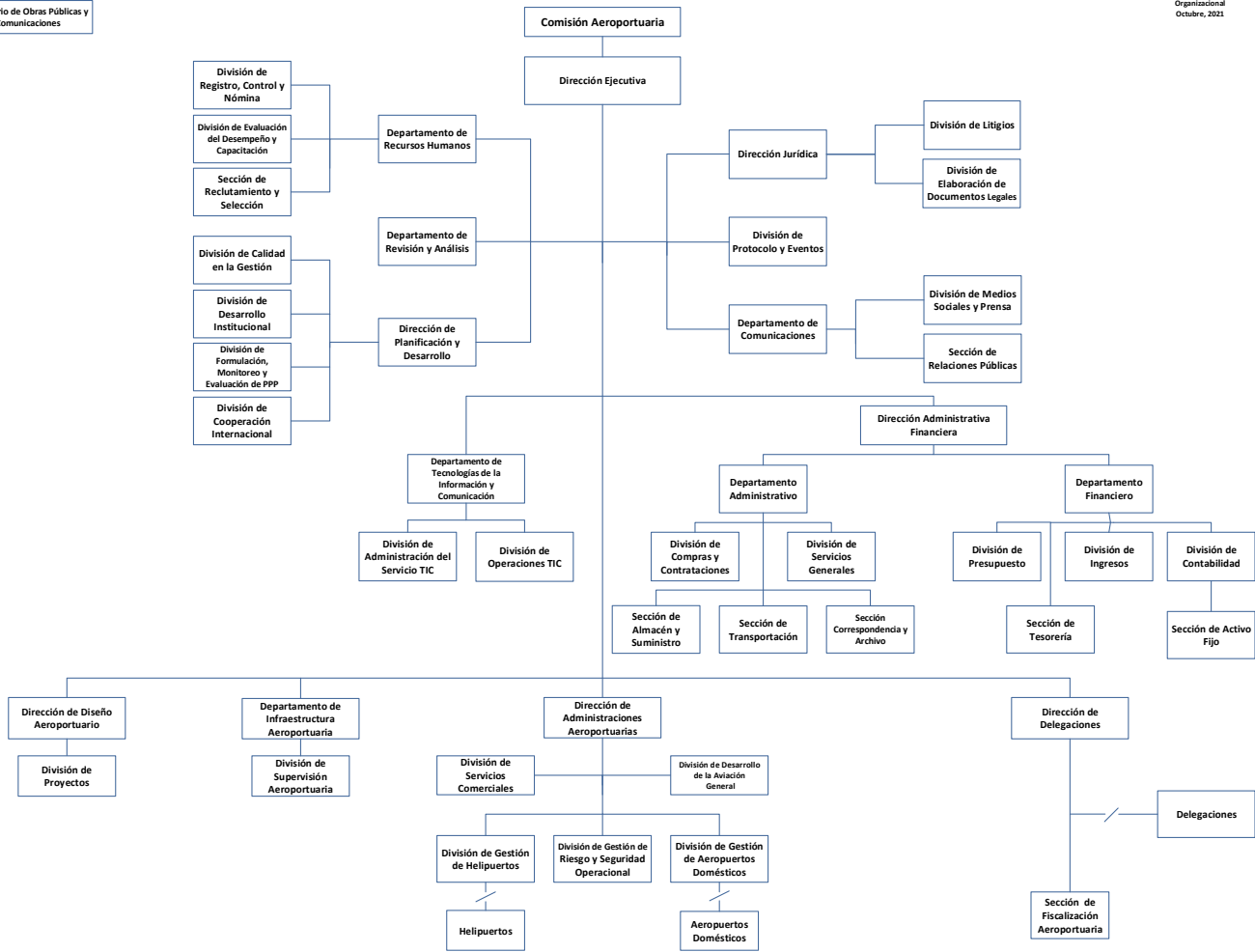
La base jurídica que sustenta el rol del Departamento Aeroportuario está compuesta principalmente por la ley núm. 08 del 17 de noviembre de 1978, Gaceta Oficial Núm. 9489 del 30 de noviembre del 1978, que crea la Comisión Aeroportuaria y su órgano permanente, el Departamento Aeroportuario. Además, están a la vez enmarcadas en un conjunto de resoluciones, decretos y reglamentos que mencionamos a continuación:

- Decreto 871-00 de fecha 3 de octubre del año 2000, que unifica las tasa y los cargos aeroportuarios.
- Decreto 243-00 de fecha 6 de junio del 2000, que designa la estructura orgánica de la Comisión Aeroportuaria y al Departamento Aeroportuario como responsable de la supervisión al cumplimiento de las obligaciones de Aerodom.
- Decreto 321-17 de fecha 4 de septiembre del 2017, en relación a la tasa aeroportuaria de los Aeropuertos privados y Aeropuertos Concesionados.
- Reglamento Tarifario Núm. 2658 sobre tasas y derechos para el uso de Aeropuerto Domésticos y Aeropuertos, y procedimientos para su aplicación Dictado el 5 de agosto del 1981 Modificado el 18 de enero de 1990.
- Resolución del Congreso Nacional Núm. 121-99 que aprueba el Contrato de Concesión, suscrito en fecha 7 de julio de 1999 y su Addendum del 22 de octubre de 1999, entre el Estado Dominicano, la Comisión Aeroportuaria y Aeropuertos Dominicanos Siglo XXI.
- Resolución de la Comisión Aeroportuaria No. 6492, Actualización para la Fase I de la Concesión Aeroportuaria. Otorga poder de Supervisión, control y Fiscalización de la ejecución de Obras a la SEOPC.
- Resolución Núm.6003, emitida por la Comisión Aeroportuaria de fecha 15 de febrero del 2000, resolución preparatoria para la concesión aeroportuaria entre el Gobierno Dominicano y Aeropuertos Dominicanos Siglo XXI.
- Resolución de la Comisión Aeroportuaria Núm. 6428 de fecha 8 de marzo del 2004, sobre rompimiento de equilibrio económico aplicación tasa de US\$1.30.
- Resolución Núm. 6607, emitida por la Comisión Aeroportuaria de fecha 1ro. de marzo de 2011, la cual dispone la implementación del cobro de una tarifa por concepto de los servicios de aterrizaje de aeronaves en el Helipuerto de Santo Domingo.

# ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



## DEPARTAMENTO AEROPORTUARIO ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



## SERVICIOS

El Departamento Aeroportuario cuenta con tres servicios, definidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, los cuales son:

**Uso de las Facilidades de Helipuertos y Aeropuertos Domésticos:** Toda aeronave que sea autorizada a aterrizar o despegar dentro de las horas operativas, en cualquiera de los aeropuertos domésticos bajo responsabilidad del Departamento Aeroportuario, dispone de facilidades para la aeronave incluyendo vigilancia 24 horas. Igualmente, el piloto y sus pasajeros podrán utilizar las facilidades de la terminal.

**Uso de Salón de Embajadores:** A través de un personal debidamente entrenado, brinda asistencia para la llegada y salida del país de representantes del cuerpo diplomático y consulares, y autoridades gubernamentales acreditadas, que viajan por el Aeropuerto Internacional Las Américas - Dr. José Francisco Peña Gómez.

**Uso de Salón de Protocolo Gubernamental:** El Departamento Aeroportuario, a través de un personal debidamente entrenado, brinda asistencia para la llegada y salida del país de funcionarios y personalidades acreditadas que viajan por el Aeropuerto Internacional Las Américas - Dr. José Francisco Peña Gómez.

## **I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.**

### OBJETIVO GENERAL

El Departamento Aeroportuario ejecuta las medidas necesarias para velar por el buen funcionamiento de los aeropuertos, administrando y manteniendo los aeropuertos domésticos y helipuertos estatales, supervisando y fiscalizando la operación, administración y funcionamiento de los aeropuertos comerciales, concesionados y privados del país.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Asegurar que la operación, explotación y mantenimiento de los aeropuertos y aeropuertos domésticos que conforman el Sistema Aeroportuario Dominicano se realice cumpliendo los estándares nacionales e internacionales recomendados referentes a calidad de servicio y cuidado del medioambiente.
- Supervisar y fiscalizar de acuerdo con las normas nacionales e internacionales los Aeropuertos concesionados y privados, para asegurar la transparencia en el cumplimiento de las mismas.

- Proveer información oportuna, confiable y prestar asesoría técnica a la Comisión Aeroportuaria para una correcta toma de decisiones por parte de esta.
- Diseñar, ejecutar y supervisar las obras de infraestructura aeroportuaria en los aeropuertos domésticos que se encuentran bajo la administración del Departamento Aeroportuario.

### EJES ESTRATÉGICOS

El plan estratégico camina sobre las vías de los siguientes 3 ejes estratégicos:

**Eje 1: Gestión Operacional Eficiente** Fomentar la gestión operacional eficiente en todos los aeropuertos, aeropuertos domésticos y helipuertos que conforman el sistema aeroportuario dominicano.

**Eje 2: Desarrollo De La Infraestructura Aeroportuaria** Promover y fomentar el desarrollo ordenado y sostenible de la infraestructura aeroportuaria.

**Eje 3: Fortalecimiento Institucional** Promover 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.



## 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

### 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

Dentro de las fortalezas identificadas en el proceso de autodiagnóstico se pueden destacar las siguientes:

- Sistema Gestión Integrado (SGI), basado en las normas ISO 9001 de Gestión de Calidad e ISO 37001 de Gestión Anti soborno y verificamos de forma continua su efectividad, mediante indicadores, revisiones y auditorias.
- En la planificación estratégica institucional (POA, PACC, PRH), se toman en cuenta la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las reformas del sector público y se alinean a la planificación financiera. Además, la Estructura Organizativa definida, responde a la planificación estratégica de la institución.
- El liderazgo de la institución demuestra un alto grado de compromiso con el Sistema de Gestión Integrado, específicamente en las cuestiones relacionadas a la calidad y la transparencia.
- Contamos con diversos canales suficientes para el intercambio de información con las partes interesadas, para asegurar la confianza, calidad y transparencia en nuestros procesos y servicios, como buzones, líneas de atención, encuestas focalizadas, redes sociales, chat en línea, participación en actividades del sector, etc.
- Todos los procesos son auditados anualmente y las no conformidades son tratadas mediante un plan de acción correctiva. La eficacia de las acciones también es verificada.
- Contamos con una metodología para la valoración y el aprovechamiento de las oportunidades de mejora.
- Hemos elaborado durante cinco años consecutivos nuestro autodiagnóstico CAF con su primer Plan de Mejora en el 2018-2019. Hemos hecho 4 planes de mejora CAF.
- Realizamos de manera sostenida un levantamiento de necesidades formativas individuales y creamos el Plan de Capacitación, para el desarrollo de habilidades personales y profesionales, y evaluamos su efecto e impacto.
- Hemos establecidos diversos acuerdos de cooperación con varias instituciones, para el intercambio de experiencias, establecimiento de acciones, controles y compromisos.

- Metodología de Valoración y Administración de Riesgo definida e implementada a través del seguimiento a la Matriz de Riesgo institucional.
- En la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios ofrecidos por el DA, se aprecia un índice de satisfacción general de 100%. En cuanto a las dimensiones de calidad, todas obtuvieron una valoración del 99%.
- 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. El nivel de cumplimiento del POA en general para el 2022 es de un 91.57%.

## **2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

#### LIDERAZGO

- Esta área no presentó debilidades evidentes.

#### ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

- No se han integrado aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.
- No contamos con una política de innovación o comunicamos los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.
- 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.

#### PERSONAS

- Esta área no presentó debilidades evidentes.

#### ALIANZAS Y RECURSOS

- Esta área no presentó debilidades evidentes.

#### PROCESOS

- No se evidencia que se incorpore 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.

## 2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

### RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No se cuenta con resultados sobre el 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.
- La encuesta a grupos de interés no identifica a los participantes en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas (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.)

### RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No contamos con 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 la medición de la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social

### RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No se cuenta con indicadores de responsabilidad social para 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 cuenta con indicadores de responsabilidad social que mida el 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 cuenta con indicadores de responsabilidad social que mida el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.

- No se cuenta con indicadores de responsabilidad social que midan 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).

#### RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

- No se cuenta con mediciones para los resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
- No se cuenta con mediciones para los resultados del grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
- No se cuenta con mediciones para los resultados de la implementación de reformas del sector público.
- No se cuenta con mediciones para evaluar la eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).

### **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

En este proceso de Autodiagnóstico el Departamento Aeroportuario ha cumplido con los objetivos planteados. En la realización de esta autoevaluación, la institución demuestra un avance significativo, reflejado en los resultados a nivel externo e interno. Reconocemos que, a través de esta autoevaluación, debemos reforzar el sistema de medición para obtener mayor información sobre los resultados a nivel externo e interno de la institución.

La realización de este Marco Común de Evaluación (CAF) nos ha permitido ver las cosechas de una gestión integral. Nos sentimos satisfechos con los avances y nos responsabilizamos en seguir mejorando continuamente.

En todo este proceso hubo compromiso e involucramiento de todas las áreas de la institución lo que permitió tener un mejor producto en poco tiempo.

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución: DEPARTAMENTO AEROPORTUARIO		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	64	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	55	140
3: Personas (100 puntos)	60	100
4: Alianzas (100 puntos)	65	100
5: Procesos (120 puntos)	91	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	84	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	85	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	41	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	84	100
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>628</b>	<b>1000</b>