



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

JUNTA DE AVIACION CIVIL

FECHA:

23/06/2023

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 Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 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>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La Presidencia de la JAC ha impulsado la formulación y desarrollo de un marco institucional a través del involucramiento de los grupos de interés, alineados a las estrategias de nacionales relevantes y a la Estrategia Nacional de Desarrollo Ley01-12.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">-Plan Estratégico 2021-2024 Estrategia MAP 2020-2024.- Revisiones por la Dirección.-Comités de gestión. <p>Para la selección y establecimiento de los valores de la JAC la alta dirección junta al equipo Estratégico, y tomando en cuenta la Ley No. 120-01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público y los principios rectores de la conducta del servidor público que se consideraron inherentes, los valores son revisados cada 4 años a raíz de la elaboración del Plan Estratégico 2021- 2024. Adicionalmente en las reuniones de revisión por la dirección se verifican si hay necesidad de cambios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley 41-08 2. Ley No. 120-01 Que instituye el Código de Ética del Servidor Público - Código de Ética de La JAC. -Resolución que aprueba el Plan Estratégico 2021/2024. -Plan Estratégico 2021/2024 -Actas de revisión por la dirección. <p>El marco estratégico de la JAC, la Misión establecida viene dada por la ley 491-06, al momento de desarrollar nuestro PEI este se alinea directamente a la consecución de los objetivos establecidos en la END, como la JAC es un órgano colegiado, también se alinean a algunos aspectos relevantes con otras instituciones del sector según las necesidades que se presenten, nuestra política integrada contiene aspectos de cumplimiento de facilitación del transporte aéreo, investigación de accidentes e incidentes, así como también se incorporan recientemente aspectos que de responsabilidad social alienado a un eje estratégico.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión,</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI, -Marco Estratégico, - Política Integrada de gestión. <p>La JAC tiene una política de comunicación institucional y un comité de socialización, bajo el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</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</p>	<p>cual se realizan comunicaciones de la cultura organizacional, incluyendo la Misión visión y Valores y política integrada de gestión. Se realizan talleres periódicamente para comunicar directamente a cada empleado la Misión, Visión, Valores, y Objetivos Estratégicos y de Calidad y estos están distribuidos en cuadros en las diferentes oficinas de la institución y en los carnets de cada colaborador de la JAC, así como en los diferentes portales internos. Tenemos un portal adecuado al cumplimiento de la Ley No.200-04, de Libre Acceso a la Información Pública.</p> <p>Evidencia: -Talleres y reuniones con el Personal de Nuevo Ingreso, -registros de asistencia, -actas de reuniones de trabajo, -publicación en el portal, -correos comité de socialización. -Política de comunicación Institucional</p> <p>Se tiene establecido la revisión de la misión y visión cada 4 años dentro del plan Estratégico Institucional, adicionalmente en la revisión por la dirección se revisan los factores externos e internos pertinentes a la organización y se realizan cambios o ajustes necesarios para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización.</p> <p>Evidencia: -Reuniones de Revisión y Actualización PEI, POA -Revisiones por la dirección.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>Contamos con un comité de ética cuyas acciones se derivan del código de Ética institucional.</p> <p>Este comité cuenta con un plan de trabajo donde desarrolla las actividades necesarias para dar cumplimiento a los requerimientos de la DIGEIG.</p>	
<p>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>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Adicionalmente todas nuestras operaciones administrativas son colgadas en nuestro portal de transparencia que es evaluado mensualmente.</p> <p>Evidencia: - ver lista de asistencia a talleres e inducciones y Código de Ética de la JAC -Código ético. Evidencia socialización código de ética, fotos comité de ética. -Plan de trabajo del Comité de ética.</p> <p>Se desarrollan iniciativas (reuniones, actividades) donde se refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados. Evidencia: Reuniones del comité de gestión;</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Reuniones en las áreas para el Plan Operativo Anual. Revisión del código de ética	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Las funciones de las diferentes áreas y personal están claramente definidas en el Manual de Funciones y Manuales de cargos de la JAC los cuales se revisan según las necesidades institucional al igual que estructura organizacional estos documentos son aprobados por el MAP, de manera interna se asignan responsabilidades en el Manual del SIG y en los distintos procesos de la organización Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de Funciones, -Manual de Cargos por Competencias, -Manual del SIG de Calidad, -Mapa de Procesos, -Estructura Orgánica de la JAC. -Controles de cambio documentos anteriores. <p>Se han identificado indicadores para los Objetivos, procesos ,políticas y planes institucionales, los cuales se miden periódicamente (mensual, trimestral, semestral, anual).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y 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>Evidencia: -CMI POA; - Evaluaciones Trimestrales POA; -Medición CCC, -Encuesta Clima Laboral, -Informes de Dueño de Proceso, -Tablero de Control. -Autoevaluaciones CAF</p> <p>Periódicamente se revisan las necesidades y expectativas de los ciudadanos clientes a través de reuniones de la CCC, y llamado a consulta para la revisión del Manual de Requisitos de la JAC la cual se le han realizado mejoras.</p>	<p>No se evidencia que se realicen actividades tomando en cuenta la perspectiva de género y diversidad para la toma de decisiones).</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>Evidencia: -llamado a consulta del manual de requisitos. -llamado a consulta CCC.</p> <p>Cumpliendo con las Normas ISO y las Normas Básicas de Control Interno, se tienen un proceso de gestión de riesgos, que define y evalúa los riesgos aplicables a cada objetivo, proceso y proyecto en la planificación estratégica definida 2021-2024.</p> <p>Evidencia: - Ver proceso P-SIG-05 Control y Gestión de riesgo, -Matriz de riesgos. -Ver ficha técnica de los proyectos. Ver VAR NOBACI.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>Nuestra institución ha adoptado distintos modelos de sistemas de gestión de calidad. Estamos certificado en ISO9001:2015, adoptamos el Modelo CAF. NOBACI, Carta Compromiso al Ciudadano, y modelo iberoamericano de la calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Certificación ISO 9001:2015, -Carta Compromiso al Ciudadano. -NOBACI. -Autoevaluaciones modelo CAF. -Modelo Iberoamericano. <p>La Alta Dirección ha creado las condiciones para que se lleve a cabo una comunicación Interna y Externa, de manera efectiva, diseñando una Política y un Plan Comunicacional donde se define lo que estratégicamente conviene y como comunicar, se cuenta con un comité de socialización, y se generan publicaciones diaria, semanal y mensual en redes sociales, con diferentes fines.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de comunicación institucional. - Correos de comité de socialización. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La Alta dirección de la JAC ejerce un liderazgo compartido con todo su equipo promoviendo la delegación de funciones. Ha delegado en el Comité de Calidad y dueños de procesos el monitoreo, mejora e innovación de los procedimientos que componen el Sistema Integrado de Gestión Designa equipos de trabajo autodirigidos y comisiones a las cuales les provee los recursos necesarios (la tecnología, provisión de recursos, para llevar a cabo el trabajo asignado los resultados de estas comisiones son revisadas en RPD.</p> <p>Evidencias: -Acta de reunión diferentes comités. - Seguimientos a Proyectos y Planes de Mejora - Conformación de equipo para seguimiento a las NOBACI, -Designación de equipos Estratégico.</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>En la organización se gestionan procedimientos para difundir información hacia lo interno y externo, se establecen los canales de comunicación interna, entre los cuales están el correo institucional, SharePoint, Microsoft team, portal intranet del SIG, a lo externo tenemos página web, portal de transparencia y redes sociales.</p> <p>Evidencias: - Política de comunicación interna - Plan comunicacional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> - Actas de reunión -Publicaciones redes sociales. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y</p>	<p>Los líderes de la JAC revisan el cumplimiento de las metas y compromisos contraídos con la organización a través de los POA, verificando el seguimiento de los proyectos y planes de mejora, así como con la calidad, satisfacción de los clientes, revisan los resultados de las auditorías internas mediante los Planes de mejora.</p> <p>La Alta dirección, Semestral revisa el SIG a en las reuniones de Revisión por la Dirección, en estas reuniones se revisan las acciones de mejora necesarias y la alta dirección muestra su compromiso estableciendo acuerdos con los responsables y asignando los recursos necesarios para tales fines.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -revisión por la dirección, - planes de acción, -reuniones POA. <p>El equipo de Calidad y el personal de Gestión de Proyectos y Planes de Mejora imparten</p>	

<p>grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>inducciones de los nuevos temas institucionales antes de ser implementados, asimismo, se difunden a través de los diferentes medios de comunicación Internos. notas informativas con los cambios se realizan en los procesos, las matrices, políticas y manuales internos, para fines de socialización y sensibilización.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>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</p>	<p>El presidente de la JAC y el demás encargado de áreas, conforman el comité de Gestión donde se ve el procedimiento de Revisión por la Dirección el cual es liderado por cada encargado de área, en la misma participan de manera activa comprometiéndose a realizar tareas específicas mediante acuerdos, que contienen la información de responsables, actividad, y fecha comprometida. Además participan en las diferentes actividades, charlas, talleres de ética, charlas motivacionales, y diferentes eventos.</p> <p>Evidencias: 1. reuniones de la revisión por la dirección, acuerdos de desempeño firmas de declaración jurada.</p> <p>Los líderes de la institución se reúnen frecuentemente con sus colaboradores en un ambiente de confianza donde plantean puntos de vistas diferentes a los de sus líderes sobre aspectos</p>	<p>No se evidencia que exista una política de promoción a la cultura de Innovación</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>de índole laboral. También se le da un trato especial a aquellos colaboradores que se presente una situación especial tanto dentro como fuera de la institución. Nuestro presidente ha designado un equipo estratégico, encomendándole iniciativas y proyectos, a la vez que les otorga la libertad de utilizar las herramientas, personas y recursos para llevar a cabo la consecución de los resultados propuestos.</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Evidencia: Listado de asistencia a reuniones, actas de reuniones del comité de gestión y acta de reunión de POA.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La alta dirección de la JAC ha establecido la política de comunicación interna, en donde se establece que se comunica, como se comunica, cuando se comunica, responsable de generar la comunicación y los receptores de esta. Se hacen reuniones periódicas entre los encargados y los empleados y se establecen comisiones para realizar acciones puntuales según las necesidades.</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 empodera al personal a través del acuerdo de desempeño y se apoya su desarrollo en las reuniones de trabajo periódicas, se retroalimenta a través de las evaluaciones trimestrales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Se evidencia: Evaluación del Desempeño; Evaluaciones Trimestrales y Talleres POA; Capacitaciones.</p> <p>En la JAC se promueve la delegación de responsabilidades sobre proyectos y tareas, por parte de los directivos a su personal, en los diferentes procesos, se establecen las responsabilidades a través de los acuerdos de desempeño y también en los diferentes procesos de la organización, existe un listado de dueños de procesos y alternos.</p> <p>Evidencia: Comunicaciones de designación interina, Minutas de reuniones, designación Enlace MAP para trabajos representando institución en la Clac, y OACI y pro-competencia; Participación en Actividades interinstitucionales convocadas. Listados DP y alternos.</p> <p>La alta dirección promueve la cultura de aprendizaje y desarrollo del talento humano, mediante la aprobación del Plan de Capacitación Anual elaborado a partir de las necesidades de capacitación identificadas en nuestros colaboradores, así como las brechas de competencia identificadas a través de los procesos internos de recursos humanos, en conjunto con los diferentes encargados. Se realizan además capacitaciones especializadas o puntuales en temas específicos según se vayan presentando, como implementación de proyectos nuevos, necesidades de cambios entre otros. Se facilita el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>tiempo y los recursos necesarios, para realizar los cursos planificados, incluyendo también permisos para realizar y completar sus estudios universitarios. Para la modalidad de cursos online, los directivos les permiten a sus colaboradores utilizar algún tiempo del horario laboral para llevarlos a cabo.</p> <p>Desde el área de calidad, se promueven además diferentes capacitaciones internas en temas relacionados a los sistemas de gestión de calidad y sus diferentes aspectos.</p> <p>Evidencias: 1. Plan de Capacitación 3. Cursos online.</p> <p>Con la anuencia de la alta dirección, recursos humanos sometió a aprobación del MAP el reglamento interno de personal, en donde se describen las diferentes metodologías y programas de reconocimiento e incentivos grupal en base a los logros alcanzados. Actualmente se está desarrollando un proyecto desde calidad, para reconocer o premiar a los dueños de proceso de diferentes áreas que obtengan un buen resultado en el cumplimiento de sus funciones dentro del sistema.</p> <p>Evidencia, Reglamento internos del Personal de la JAC . Fotos otorgamiento reconocimientos concursos calidad, fotos reconocimientos empleados.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>A través del Plan Estratégico Institucional, se define la matriz de grupos de interés, se hacen reuniones y llamado a consulta para recoger sus necesidades y expectativas y para la realización de mejoras de procesos y documentos internos.</p> <p>El presidente de la JAC recibe en su despacho a funcionarios, representantes y dueños de líneas aéreas que tienen un interés en la organización y sus actividades. se ha promovido una cultura de alianzas interinstitucionales, según sean las necesidades de ambas partes. Tenemos una cultura de firmar Acuerdos de servicios aéreos con otras naciones y otras organizaciones. Dichas alianzas se ven en detalle en el Criterio 4. Dentro de los procesos de regulación del transporte aéreo, se describe una reunión inicial con las líneas aéreas, para reuniones de orientación con el fin de conocer sus necesidades.</p> <p>Evidencia, Actas Reuniones con clientes, Acuerdos Interinstitucionales, llamado a consulta.</p> <p>La JAC como organismo colegiado y el Comité nacional de facilitación, en ellos confluyen las principales autoridades y políticas, en donde se reúnen y discuten las problemáticas y las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>necesidades para el desarrollo del sector de la aviación comercial.</p> <p>Evidencia. Reuniones del pleno de miembro de la JAC, y el comité de facilitación. Protocolo de seguridad en el tratamiento a los visitantes en tiempos del Covid 19</p> <p>En todo el accionar de la Junta de Aviación Civil, se puede mostrar claramente que estamos alineados a las políticas públicas, Constitución de la República Dominicana, Evidencia, ley 01-12 END, Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público No.423-06, ingresos y gastos, Ley No.41-08, de Administración Pública, decreto 211-10, SISMAP, ley de libre acceso a la información entre otros. Todos los requisitos legales y reglamentarios identificados como relevantes o necesarios para el buen funcionamiento de la organización se identifican y se toman como documentos de referencia de los diferentes procesos internos del sistema integrado de gestión y se revisa nperiódicamente.</p> <p>Evidencia: Documentos de referencia, matriz de documentos, Marco legal.</p> <p>Se ha alineado el desempeño de la Junta de aviación civil con las políticas públicas relevantes. Se evidencia: alineación PEI y POA con END, Plan de Gobierno; Integración de la JAC en comités y Comisiones de trabajo interinstitucionales, designados por el Poder Ejecutivo. Evidencia. Eje</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>de la END 2010-2030 que le aplica a la JAC 2. Análisis PESTEL 3. Políticas Públicas 4. Metas Presidenciales. 5. PEI 2021-2024</p> <p>El presidente de la JAC mantiene relaciones permanentes con políticos, representantes de gobierno, ministros y demás funcionarios, Como resultado de esas relaciones, asistiendo a reuniones regulares con otras autoridades gubernamentales.</p> <p>Adicional a esto, la organización identifica las necesidades de alianza y firma acuerdos interinstitucionales con diferentes organizaciones según las necesidades. Ver criterio 4.</p> <p>La alta Dirección de la JAC mantienen una participación sistemática y activa en las actividades propias de las asociaciones y organizaciones y de los grupos de interés. mantiene una agenda y calendario y a través de la cual se coordina la participación. El presidente de la JAC ha participado en actividades múltiples junto a grupos de interés de manera frecuente, unas veces programadas y otras por invitación: 1. CLAC 2. Asociación Nacional de Líneas Aéreas (ALAS) . Registros de la Participación de JAC en las celebraciones de las asociaciones técnicas CLAC; OACI.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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 Junta de Aviación Civil, promueve la conciencia pública y el desarrollo de marketing a los grupos de interés relevantes, mediante la política de comunicación y el plan de comunicación externa, se definen los objetivos, metodologías e indicadores relevantes para desarrollar un concepto de marketing efectivo y puntual según las necesidades de la organización y en cumplimiento con los objetivos estratégicos. En las redes sociales se hacen post periódicamente con aspectos relevantes de la organización.</p> <p>evidencia: Plan de comunicación externa para mejorar la imagen institucional, eje estratégico, publicaciones 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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la</p>	<p>La institución posee un Plan Estratégico Institucional que define los ejes estratégicos, objetivos estratégicos y estrategias a ejecutar en el cuatrienio 2021-2024, en dicho documento se verifica un estudio del análisis de entorno de tipo y un análisis FODA y otro de tipo PESTEL. A su vez, el documento referido posee el perfil de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>producción institucional y los resultados esperados alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público. Evidencia: PEI 21-24</p> <p>El Plan Estratégico Institucional contiene los grupos de interés bien identificados y definidos y se realiza un levantamiento de sus necesidades a través de un procedimiento denominado “llamado a consulta”. Evidencia: PEI 21-24 Llamado a consulta</p> <p>El Cuadro de Mando Integral, contenido en el ejercicio de elaboración del Plan Estratégico Institucional, contiene los objetivos estratégicos alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, la Estrategia Nacional de Desarrollo y las Políticas de Gobierno a través de la Estrategia Nacional de Desarrollo. Evidencia: CMI</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se evidencia en el Plan Estratégico Institucional el ejercicio de análisis FODA. la institución cuenta con una matriz de riesgos estratégicos. Evidencia: PEI 21-24, matriz de riesgos estratégicos</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <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>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se verifica una relación directa entre la misión y visión institucional con los ejes y objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional. Se ejecutan las estrategias a corto plazo a través de los Planes Operativos Anuales que contienen los proyectos institucionales y las acciones y planes a ejecutar.</p> <p>Evidencia: Marco Estratégico de la JAC, ejes y objetivos estratégicos contenidos en el PEI 21-24 (Proyectos 2023) nueva evidencia.</p> <p>A través del proceso denominado “llamado a consulta” se invita a los grupos de interés a participar en la elaboración y desarrollo de las estrategias institucionales.</p> <p>Evidencia: Reporte llamado a consulta</p> <p>El Plan Estratégico Institucional contiene un eje dedicado exclusivamente a la protección del medio ambiente, así como proyectos y actividades que impactan positivamente a la conserva medioambiental.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p> <p>Se evidencia la gestión y aprobación del presupuesto institucional correspondiente al 2023.</p> <p>Evidencia: comunicación de la Dirección General de Presupuesto aprobando el presupuesto 2021 / aprobación presupuesto 2023.</p>	<p>No se evidencian procesos o proyectos que desarrollen temas de responsabilidad social, diversidad y de género En ejecución responsabilidad social.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>A través del Cuadro de Mando Integral se definen los productos a alcanzar y se segmentan por año. Esto se traduce en los planes y proyectos de la planificación operativa.</p> <p>Evidencia: planilla de proyectos</p> <p>La planificación estratégica contiene el Cuadro de Mando Integral que a su vez evidencia los indicadores que miden el cumplimiento de las metas establecidas. Dentro del proceso de Planificación Operativa Institucional se evidencia el proceso de elaboración y ejecución de proyectos por parte de las áreas competentes, en respuesta alcanzar los objetivos estratégicos. En el POA se definen las estrategias y acciones para lograr las metas planteadas y sus indicadores.</p> <p>Evidencia: Matriz de seguimiento plan estratégico y planes operativos.</p> <p>Se evidencia la socialización del Plan Estratégico Institucional, los ejes y objetivos institucionales y la alineación estratégica, a través de diferentes canales.</p> <p>Evidencias: correo de socialización, presentación PEI, listado de socialización</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Dos veces al año se presenta el resultado del monitoreo y evaluación de los logros institucionales a través del proceso denominado “revisión por la dirección” en la que se presenta el porcentaje de avance de los objetivos institucionales a presidencia, encargados de departamento, encargados de división, encargados de área. Evidencia: informe Revisión por la Dirección</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>La DTI, identifica las necesidades de cambio a través de su proceso interno, las cuales registra en su planificación y se ejecuta a lo largo del año según el presupuesto asignado.</p> <p>Evidencia: Partida para tecnología en el Presupuesto y Plan anual de Compras (PACC)</p> <p>Se visualizan trabajos de benchmarking para la gestión del objetivo de “desarrollar practicas sostenibles y responsables para la disminución del impacto medioambiental en nuestro entorno” Se verifica un proyecto de benchmarking/benchlearning en el POA 2022</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se ha realizado una metodología para los benchmarking a ejecutarse por planificación y desarrollo.</p> <p>N/A</p> <p>La institución cuenta con un buzón interno de ideas y sugerencias.</p> <p>A través del Equipo Estratégico Institucional se recogen ideas y sugerencias para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes al momento de estructurar la Planificación estratégica.</p> <p>EVIDENCIAS: foto buzón interno, listado de participación reuniones del Equipo Estratégico Buscar evidencias de participación revisión del PEI. 2022-23</p>	<p>No se evidencia que la institución tenga una política de innovación</p>
	<p>Se evidencia la gestión y aprobación del presupuesto institucional correspondiente al 2023. Ver 2.2.4.</p>	

Evidencia: Buscar aprobación presupuesto 2023, Proyectos, planes de compras, Plan de capacitación.

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Se evidencia que se realiza la planificación anual de Recursos Humanos, la cual es enviada al Ministerio de Administración Pública, MAP, como evidencia para el SISMAP, la cual contiene las necesidades actuales y futuras de recursos humanos de la JAC.</p> <p>Evidencia: Planificación anual de RRHH</p> <p>Se evidencia que en el reclutamiento del personal nos apegamos a lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública y las directrices establecidas por el MAP, de igual manera en la promoción. Contamos con un manual de reglamento interno de personal donde están establecidas las remuneraciones, en el caso de las competencias tenemos un manual de perfil de cargos, donde están descrita las funciones de cada posición, competencias, formaciones y experiencias.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Evidencias: P-DRH-01 Reclutamiento. Manual de Cargos. Reglamento Interno. P-DRH-03</p> <p>En la JAC nos apegamos al principio de igualdad como lo establece la constitución y la Ley 41-08, de Función Pública, también contamos con el Reglamento interno del personal donde están los principios de igual para el personal de carrera y no de carrera, como ejemplo la entrega de bono por desempeño para el personal que no es de carrera administrativa.</p> <p>Evidencia: Reglamento Interno de Personal</p> <p>Contamos con un proceso de reclutamiento y selección de personal donde se verifican las competencias, formaciones y experiencia de los candidatos, juntamente con el manual de cargos donde están establecidas las competencias de cada puesto. Se toma en cuenta la habilidades y conocimientos mínimos establecidas en el manual de cargo por competencias, y en caso de no contar con las habilidades necesarias se les suministran a través del proceso P-DRH-03 capacitación y desarrollo.</p> <p>Evidencia: P-DRH-02 P-DRH-03 Manual de cargos por competencias</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los</p>	<p>En el área de RRHH, existe un procedimiento de capacitación y desarrollo, a través del cual se capacita a todo el personal de la JAC y se desarrolla profesionalmente según su perfil de puesto.</p> <p>Evidencias: P-DRH-03 Plan de Capacitación y Desarrollo</p> <p>Tenemos el Proceso P-DRH-02 de Evaluación del desempeño por Resultados, donde se mide el cumplimiento de las metas propuesta, las competencias laborales, de los servidores públicos de la JAC y la CIAA y a la vez identificar brechas de competencia y aspectos de mejora, estos acuerdos de metas se hacen anualmente y se le da seguimientos cada tres meses.</p> <p>Evidencia: P-DRH-02 Acuerdo de desempeño Formulario de brechas</p> <p>Mediante el proceso de capacitación y desarrollo se imparten las formaciones de capacitación a todo el personal, sin importar genero</p>	<p>No se evidencia que exista una Política de Genero y o Unidad de Genero</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Se evidencia que existe en el proceso P-DRH-03 de capacitación y desarrollo, el cual tiene el establecimiento de la metodología de detección de necesidades de capacitación, el formulario de brechas iniciales de capacitación actuales y futuras, los cuales sirven de apoyo para identificar si existen brechas de competencias, y, mediante el proceso de Evaluación, se mide el desempeño de los servidores y sus habilidades, de igual manera contamos con el Manual de Cargos por Competencia donde existen los requisitos de desempeño.</p> <p>Evidencias: P-DRH-03</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</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>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>F-DRH-08 F-BRECHAS INICIALES P-DRH-02 Manual de Cargos por Competencia</p> <p>A través del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal P-DRH-01, se selecciona el personal adecuado según los perfiles de cargos y las necesidades institucionales y su desarrollo se hace a través de los procesos P-DRH-02 y P-DRH-03.</p> <p>Evidencias: P-DRH-01 P-DRH-02 P-DRH-03</p> <p>Contamos con un Plan de Capacitación y Desarrollo el cual nos permite el aprendizaje e impartir eventos formativos presencial y virtual ya que contamos con equipos tecnológicos como la herramienta Teams para el aprendizaje electrónico.</p> <p>Contamos con un Plan de capacitación y desarrollo, en el cual se registran las competencias individuales y colectiva del personal por ello se puede evidenciar que a los encargados se les ha capacitado en técnicas de habilidades gerenciales y liderazgo y capacitaciones concernientes a la gestión pública.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Plan de capacitación y desarrollo Certificado</p> <p>Se evidencia que contamos con un manual de inducción para el personal de nuevo ingreso, el cual recibe tres (3) inducciones, que comprenden la general de la institución (Recursos Humanos, Calidad, Planificación y DTI), la del puesto (Supervisor inmediato) y la de la administración pública (INAP).</p> <p>Evidencias: Manual de Inducción Listado de inducción.</p> <p>Se evidencia que el personal se mueve de acuerdo con el área de experiencia y se colocan en puestos donde se pueda aprovechar mejor su potencial y se le da oportunidad al personal de desarrollarse fuera de la institución si es su deseo mediante los traslados externos.</p> <p>Evidencia: <u>Acción de personal de movimiento</u></p>	<p>N/A</p>
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se evidencia que en el proceso de capacitación y desarrollo están contemplado los cursos en líneas, también contamos con los equipos tecnológicos para poder participar en capacitaciones virtuales</p> <p>Evidencia: P-DRH-03</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se evidencia que anualmente se elabora el plan de capacitación y desarrollo, donde se incluyen actividades formativas concernientes al desarrollo de técnicas de comunicación y capacitaciones e inducciones que tengan que ver con la gestión de riesgo y de ética.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación y Desarrollo</p> <p>Se evalúa el efecto e impacto de la capacitación mediante el formulario F-DRH-11 Formulario Efecto / Impacto De Capacitación, tres meses después de concluir la capacitación</p> <p>Evidencia: Formulario efecto impacto.</p>	<p>Se evidencia que no se realiza el análisis costo/beneficio de la capacitación</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</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 evidencia que contamos con un buzón de ideas y sugerencias, el cual contiene un instructivo para su gestión, donde los empleados pueden hacer sus aportes de ideas y sugerencias, también mediante la encuesta de clima laboral los servidores pueden expresarse.</p> <p>Evidencias: Instructivo de uso de buzón Formulario de ideas y sugerencias para cliente interno Informe de encuesta de clima laboral</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>Se evidencia que contamos con el mecanismo de buzón de ideas y sugerencias y sus respectivos formularios, el cual es regido por un instructivo, se evidencia su socialización y motivación para que los servidores hagan sus aportes.</p>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Evidencia: Instructivo de uso de buzón Correo de socialización</p> <p>Se desarrollan reuniones con diferentes comités internos, (Comité de salud y seguridad, equipo estratégico, comité de gestión) en donde se crean equipos de trabajos para el desarrollo de diferentes actividades y proyectos (grupo auto evaluadores CAF,)</p>	
<p>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>Se evidencia la creación de la asociación de servidores Públicos</p> <p>Evidencia: Resolución</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia que se realizan los acuerdos de desempeño, donde se establecen las metas que el supervisor y el evaluado, establecieron que se van a cumplir durante el año, dándole seguimiento con el objetivo de que, si se debe hacer algún reajuste,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>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>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la</p>	<p>se haga en tiempo oportuno para no afectar al servidor.</p> <p>Evidencia: Acuerdos de Desempeño</p> <p>Se evidencia que se realiza la encuesta de clima organizacional cada dos años y los resultados de esta son publicados y se realiza un consenso para las acciones de mejora, donde se da la oportunidad de que todos puedan aportar a la mejora para los planes de acción correspondientes.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Clima Socialización de Resultados y solicitud de aportes de mejora a los servidores</p> <p>Se evidencia la creación del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo que ha desarrollado un plan de trabajo. Se evidencia la creación del dispensario médico, con el fin de asegurar buenas condiciones de trabajo.</p> <p>Evidencias: Resolución de creación del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo. Dispensario médico</p> <p>Se evidencia que existe un horario laboral establecido de lunes a viernes de 8:00am a 4:00pm (8 hrs. laborales), y se han habilitado plataformas virtuales para las personas que tienen alguna</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>condición puedan realizar el trabajo desde su casa (Teletrabajo). Se otorgan las licencias de maternidad o paternidad de acuerdo con lo establecido.</p> <p>Evidencias: Reglamento Interno de Personal</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se evidencia que al personal con discapacidad se le sufre de equipos tecnológico, para poder desarrollar sus labores, e igualmente se le suministra el transporte</p> <p>Se evidencia que en el capítulo V del reglamento interno existe una política de incentivos para recompensar a los servidores ya sea de forma monetaria o no, también se evidencia que cada 2 años se hace una revisión de la escala salarial por grupo ocupacional, la cual, una vez aprobada por el MAP, se procede a realizar los reajustes de salario.</p> <p>Evidencia: Reglamento interno de persona Escala Salarial Aprobada</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La JAC ha identificado sus socios clave del sector tanto público como privado, detallados en la Matriz de Grupo de Interés con los cuales ha construido relaciones sostenibles según tipo y necesidad, basadas en la confianza mutua. Tales como: la CLAC, OACI, IDAC, ASCA, MAP, DA, PROCONSUMIDOR, UNICARIBE, PUCMM, DGAPP, UDIMA y CEF, COOPERATIVA AEROMECOOP, BANCO ATLANTICO, GREEN LOVE, entre otros.</p> <p>Evidencias 4.1.1: 4.1.1.1- Matriz de grupos de interés, ubicada en el Plan Estratégico Institucional</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>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>La JAC desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración interinstitucionales y alianzas estratégicas con otras instituciones que resultan de beneficio mutuo en temas relativos al sector, así como intercambio de experiencias. Se ha realizado Benchmarking con el Voluntariado Banreservas, y con el IDAC. Hemos participado en paneles en la semana de la calidad con el MAP y colaborado con el IDAC para que el país fuera parte del plan piloto del CORSIA de la OACI. Así mismo, se ha contratado los servicios de la empresa GREEN LOVE, SRL, para la recepción, recolección y desechos sólidos,</p> <p>Evidencias 4.1.2: 4.1.2.1- Acuerdos suscritos con: el IDAC, CESAC, DGAPP, Competitividad, Pro-competencia, Banco Atlántico, MAP, Aeropuertos CIBAO, UDIMA y CEF, Departamento Aeroportuario, entre otros</p> <p>Dentro de los acuerdos suscritos por la JAC, de acuerdo con los lineamientos de las leyes establecidas, al momento de la firma se definen los roles y responsabilidades mutua de cada una de las partes interesadas las cuales son establecidas dentro de los mismos acuerdos.</p> <p>Evidencias 4.1.3.: 4.1.3.1- Acuerdos suscritos y Contratos de servicios.</p>	<p>No se evidencia que se monitorean los resultados e impacto de las alianzas, sistemáticamente, en los acuerdos institucionales</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>4.1.3.2- Ley No.491-06 modificada por la Ley No.67-13, de Aviación Civil.</p> <p>4.1.3.3- Ley 41-08, de Función Pública</p> <p>La JAC mantiene acuerdo de cooperación interinstitucional con la Dirección General de Alianzas Público-Privadas (DGAPP) con el objetivo de brindar información a los potenciales inversionistas y personas interesadas en proyectos de alianzas público-privadas, para el establecimiento de operaciones aéreas e inversiones en el país.</p> <p>Evidencias 4.1.4.:</p> <p>4.1.4.1- Acuerdo suscrito con la DGAPP</p> <p>Los proveedores de la JAC son seleccionados y contratados siguiendo los lineamientos de la Ley No.340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y reglamento No.543-12 y Manuales de Procedimientos según correspondan. Todas las compras de la institución son subidas al Portal Transaccional de la Dirección General de Contrataciones Públicas y se realizan en función de los umbrales establecidos, además, los proveedores son evaluados periódicamente a través del Proceso P-SGI-08 Evaluación de Proveedores Externos.</p> <p>Evidencias 4.1.5.:</p> <p>4.1.5.1- Portal Transaccional de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>4.1.5.2- Proceso P-DAD-01, Ejecución de Compras</p> <p>4.1.5.3- Proceso P-SGI-08, Evaluación de Proveedores Externos.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</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>La JAC en su página web cuenta con un portal de transparencia que es evaluado periódicamente por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), encontrándonos dentro del ranking de las mejores puntuaciones por encima de un 97% por más de seis meses consecutivo. Además, contamos con una Política de Comunicación Interna.</p> <p>Evidencias 4.2.1:</p> <p>4.2.1.1- Portal de Transparencia Institucional, 4.2.1.2- Evaluación del Portal por la DIGEIG Política de Comunicación</p> <p>La JAC permite la participación de sus diferentes grupos de interés y los ciudadanos para propiciar mejoras en distintos procesos mediante el aviso a Vista Pública, banners en la página web, comunicaciones en redes sociales, Carta Compromiso al Ciudadano, llamado a consulta, entre otros.</p> <p>Evidencias 4.2.2:</p> <p>4.2.2.1- Carta Compromiso al Ciudadano, 4.2.2.2- Aviso de Vista Publica, 4.2.2.3- Llamado a consulta, 4.2.2.4- Encuesta de Satisfacción del Cliente. 4.2.2.5- Opinión de operadores en actualización de manuales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La JAC cuenta con un proceso de evaluación de la satisfacción del cliente donde se establece el marco de trabajo para la evaluación periódica de las opiniones de los ciudadanos/clientes. Además, contamos con buzones de quejas y sugerencias, así como un Plan de Comunicación Institucional.</p> <p>Evidencias 4.2.3:</p> <p>4.2.3.1- Proceso Evaluación de Satisfacción del Cliente, P-DPD-02.</p> <p>4.2.3.2- Encuesta de Satisfacción del Cliente</p> <p>4.2.3.3- Política de Comunicación.</p> <p>4.2.3.4- Política de los buzones</p> <p>La JAC cuenta con su Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual se define y pone a disposición de los clientes/ciudadanos un catálogo de servicios, así como información sobre sus deberes y derechos y la forma en que deberán recibir los servicios de parte de la Institución, además, dentro el Manual de Requisitos se establecen los requerimientos correspondientes para las solicitudes de servicios.</p> <p>Evidencia 4.2.4:</p> <p>4.2.4.1- Carta Compromiso al Ciudadano. Manual de Requisitos. JAC-001</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</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 Junta de Aviación Civil, elabora un Presupuesto Anual de Ingresos y Gastos equilibrado, siguiendo los parámetros de la Ley No.423-06, Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público, acorde con los planes estratégicos existentes. La Institución</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>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>cuenta con su Plan Estratégico 2021-2024, en el cual traza los propósitos y lineamientos institucionales en los próximo cuatro años.</p> <p>Evidencias 4.3.1: 4.3.1.1- Presupuestos Anual de Ingresos y Gastos, 4.3.1.2- Plan estratégico Institucional 2021-2024, 4.3.1.3- Plan Operativa Anual.</p> <p>En la JAC se evalúan los riesgos de las decisiones financieras mediante la reestructuración del Presupuesto Anual acorde al artículo 48 del párrafo II de la Ley No.423-06, Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público. En esta evaluación, se consideran los cambios en las tasas bancarias, inflación, fenómenos atmosféricos y otros fenómenos a considerar, mostrando un presupuesto anual equilibrado.</p> <p>Evidencia 4.3.2: 4.3.2.1- Presupuestos Anual aprobado</p> <p>La Junta de Aviación Civil, cuenta con una página Web donde se publican todo lo concerniente a la parte financiera, a la cual la población tiene acceso. La JAC cuenta, además, con una oficina de Libre Acceso a la Información, donde los ciudadanos pueden solicitar la información de su interés.</p> <p>Evidencia 4.3.3: 4.3.3.1- Página Web con su portal de transparencia y correo electrónico wwwhttps://jac.gob.do.</p> <p>La JAC, mensualmente revisa las ejecuciones presupuestarias y verifica que los gastos ejecutados fueron lo programados. La Institución se rige por la ley No.10-07, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República, que es una entidad fiscalizadora superior</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>encargada de velar por el fiel cumplimiento y control de los procedimientos para tener un control financiero excelente. Además, contamos con el Proceso P-DAD-01, Ejecución de Compras, que se rige bajo las modalidades de compras amparada en la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.</p> <p>Evidencia 4.3.4.: 4.3.4.1- Ejecución presupuestaria mensual y anual. 4.3.4.2- Matriz sobre control Interno y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de la Contraloría General de la Rep. Dom. 4.3.4.3- Plan Anual de Compras y Contrataciones</p> <p>La JAC planifica y proyecta los ingresos y gastos, que se ejecutan mensualmente de acuerdo con el Plan Operativo Anual, Estos son reportados trimestral y mensual a la Tesorería Nacional, lo que, permite solicitar los fondos semanalmente de la Cuenta Única para la ejecución. En el Presupuesto de gastos se visualizan todos los proyectos y gastos ejecutados</p> <p>Evidencia 4.3.5.: 4.3.5.1- Presupuesto Anual de Ingresos y Gastos. 4.3.5.2- Formulario de Proyección de ingresos y Programación de pagos</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La JAC dispone de un fondo para Caja Chica, el cual se rige bajo los controles establecidos en el Instructivo de Controles Internos, Relativo al Manejo Fondo de Caja Chica de la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República Dominicana.</p> <p>Evidencia 4.3.6.: 4.3.6.1- Instructivo de Controles Internos de Caja Chica</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La JAC dispone de un Sistema de Gestión de Calidad, donde se facilita la información adecuada en materia de procesos, manuales y matrices de documentos, a los colaboradores, disponible en: el portal http://sgc.jacsoporte.com/index.html</p> <p>También, se realizan planes de capacitación interna, en temas de calidad, y manual de inducciones, en temas organizacionales, de índole operativa.</p> <p>Evidencias 4.4.1: 4.4.1.1- Sistema de Gestión de Calidad. 4.4.1.2- Manual de Inducciones 4.4.1.3- Plan de capacitación interno</p> <p>La JAC posee una Matriz de Documentos, en la que se recoge y se almacenan los documentos tanto internos como externos, que son necesarios para procesar las informaciones operacionales de las distintas áreas. La misma es revisada trimestralmente, a los fines de mantenerla actualizada.</p> <p>La Sección de Correspondencia y Archivo se encarga de la adecuada recepción y registro de los documentos tanto internos como externos, y de su almacenamiento de manera física, así mismo, contamos con un Sistema de Digitalización en el cual se encuentran disponible de forma digital diversas documentaciones referentes a solicitudes de servicios y otras.</p> <p>Evidencias 4.4.2: 4.4.2.1- Matriz de Documentos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>4.4.2.2-Proceso: P-SGI-01; Gestión de Información Documentada.</p> <p>La JAC utiliza plataformas virtuales para aumentar el conocimiento de sus colaboradores. Se incluyen capacitaciones virtuales en INAP, INFOTEP, CIGCN, capacitaciones internas impartidas vía Microsoft Teams y la plataforma Zoom. También, Recursos Humanos se encarga de coordinar capacitaciones en modalidad virtual con otras entidades educativas, dependiendo de la necesidad.</p> <p>Evidencias 4.4.3: 4.4.3.1-Reuniones de actividades realizadas en la Plataforma Microsoft Teams. 4.4.3.2- Capacitación en INAP. 4.4.3.3- Acta de reuniones de auditoría externa. 4.4.3.4-</p> <p>En la organización se han realizado reuniones de Benchmarking con algunas instituciones, como ejemplo; Benchmarking realizado con el Voluntariado Banreservas.</p> <p>Evidencias 4.4.4: 4.4.4.1- Lista de asistencias Benchmarking con Voluntariado Banreservas. Participación en foros internacionales, como son el INLAC y OACI</p> <p>En la Organización, la División de Calidad mantiene el monitoreo de las informaciones institucionales, en lo que respecta a manuales, instructivos, procesos, e informaciones documentadas.</p> <p>Evidencias 4.4.5: 4.4.5.1- Proceso (PSGI-01): Gestión de Información Documentada. 4.4.5.2- Proceso (PSGI-03): Gestión de Programas de Auditorías y Autoevaluaciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>La organización posee Herramientas de Microsoft Office 365, que incluye correo electrónico. Así mismo, las informaciones y conocimientos de procesos se publican en el Sistema de Gestión de Calidad, que está disponible a través de la intranet institucional.</p> <p>Además, la organización posee una Política de Comunicación Interna basada en las especificaciones de la Norma ISO9001; donde se establece indicar qué se comunica, cuándo se comunica, etc..</p> <p>Evidencias 4.4.6: 4.4.6.1- Herramientas de Office 365 (correo electrónico). 4.4.6.2- Sistema de Gestión de Calidad. 4.4.6.3- Política de Comunicación Interna.</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>La organización cuenta con un portal de Transparencia y un sistema de correo electrónico corporativo, donde se asegura el intercambio de informaciones relevantes con todas las partes externas.</p> <p>Evidencias 4.4.7: 4.4.7.1- Portal de Transparencia Institucional 4.4.7.2- -Sistema de Correo electrónico Institucional. 4.4.7.3- En la página oficial de la organización, tenemos un área de enlaces de interés, donde se establece el enlace, de nuestras principales redes sociales: -Facebook -Twitter -YouTube -Instagra</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>En la JAC, los procesos están documentados en el SGI y los procesos administrativos y financieros están documentados en los manuales de procedimientos de la institución.</p> <p>Evidencia: Manual de calidad Manual de procedimientos financieros NOBACI</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando</p>	<p>La división de tecnología de la información (DTI) utiliza como herramientas de gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auditorias tecnológicas: Realizadas por OGTIC, NOBACI y el proceso P-SGI-03 Gestión De Programas De Auditorias Y Autoevaluación. - Adquisición de equipos: Mediante el Plan Operativo anual, el cual es aprobado mediante la OGTIC. - Gestión de Proyectos: Mediante el proceso P-DPD-01 Planificación Estratégica. - Accesoria tecnología: Microsoft, OGTIC y Centro Nacional de ciberseguridad. - Gestión de competencia y capacitación: Mediante los procesos P-DRH-02 Evaluación del desempeño por resultados y P-DRH-03 Capacitación y desarrollo. <p>Evidencias 4.5.1:</p> <p>4.5.1.1- P-SGI-03 Gestión De Programas De Auditorias Y Autoevaluación.</p> <p>4.5.1.2- - Plan Operativo Anual</p> <p>4.5.1.3- - P-DPD-01 Planificación Estratégica.</p> <p>4.5.1.4- - P-DRH-02 Evaluación del desempeño por resultados</p> <p>4.5.1.5- - P-DRH-03 Capacitación y desarrollo</p> <p>N/A</p> <p>En la JAC la DTI mediante el Plan Operativo Anual de Tecnología identifica las nuevas necesidades tecnológicas.</p> <p>Evidencias 4.5.3: Plan Operativo Anual</p>	<p>No se evidencia procedimiento de evaluación de rentabilidad de costo-efectividad de tecnología</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p> <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La JAC cuenta con herramienta de colaboración de Office 365 como teams, SharePoint, OneDrive, planer, Power BI, Outlook Online, Sistema de digitalización, API de conectividad para datos estadísticos.</p> <p>Evidencias 4.5.4:</p> <p>4.5.4.1- Office365 4.5.4.2- Teams 4.5.4.3- Sharepoint 4.5.4.4- OneDrive 4.5.4.5- Planer 4.5.4.6- Outlook Online 4.5.4.7- Sistema de digitalización 4.5.4.8- Api de Interoperabilidad</p> <p>Contamos con herramientas de automatización de procesos para los servicios interno, creando aplicaciones para las diferentes áreas: Planificación, calidad, entre otras. También tenemos un sistema de digitalización para documentación de las solicitudes de servicios y otras áreas.</p> <p>La JAC cumple con la Carta Compromiso al Ciudadano, para la recepción de quejas y sugerencia, recogida de expectativas de los clientes mediante los procesos P-OAI-01 Atención al Cliente / Solicitante y P-DPD-02 - Evaluación de la Satisfacción del Cliente.</p> <p>Evidencias 4.5.5:</p> <p>4.5.5.1- Power automates, SharePoint, Power BI y form. 4.5.5.2- App: PEI y POA https://juntaaviacioncivil.sharepoint.com/poa/SitePages/Home.aspx</p> <p>4.5.5.3- App: Matriz de Encuesta de Satisfacción del Cliente https://juntaaviacioncivil.sharepoint.com/teams/PLANIFICACION/Lists/ENCUESTA/AllItems.aspx</p>	<p>No se evidencia que la JAC cuente con un sistema de servicios en línea, tampoco tiene Apps para el acceso a los servicios</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>4.5.5.4- App: Matriz de cumplimiento en la entrega de Servicios https://juntaaviacioncivil.sharepoint.com/teams/PLANIFICACION/Lists/Matriz%20de%20cumplimiento%20en%20la%20entrega%20de%20los%20servic/AllItems.aspx</p> <p>4.5.5.5- App: Matriz de Informes de Dueño de Proceso https://juntaaviacioncivil.sharepoint.com/teams/SGI/Lists/Informes%20de%20Dueo%20de%20Proceso/Ver%20por%20Areas.aspx</p> <p>4.5.5.6- App: Matriz de Seguimiento de Acciones https://juntaaviacioncivil.sharepoint.com/teams/SGI/prueba%20seguimeitno/Forms/AllItems.aspx.</p> <p>4.5.5.7- P-OAI-01 Atención al Cliente / Solicitante 4.5.5.8- P-DPD-02 - Evaluación de la Satisfacción del Cliente</p> <p>En la DTI de la JAC contamos con Políticas de Seguridad de la Información para el aseguramiento de la infraestructura tecnología e información.</p> <p>Evidencias 4.5.6:</p> <p>4.5.6.1- Manual de Políticas y Procedimientos de Tecnologías de la Información y Comunicación. 4.5.6.2- Proceso P-DTI-01 Gestión De Tecnología De La Información</p> <p>En la JAC la DTI cuenta con la Política de Tecnología verde, la cual contempla un programa de Energy Star y con la metodología de reciclaje de desechos.</p> <p>Evidencias 4.5.7:</p> <p>4.5.7.1- Política de Tecnología verde. (Resolución administrativa No.007/2008) 4.5.7.2- Manual de políticas y procedimientos de tecnologías de la información y comunicación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>	<p>En la JAC a través del Departamento Administrativo, y bajo la supervisión de la División de Servicios Generales la Sección de Trasportación se encarga de planificar y realizar mantenimiento preventivo a la flotilla de vehículos perteneciente a la institución, así mismo, desde la Sección Mantenimiento se realiza la programación anual de mantenimientos preventivos y correctivos para mantener y garantizar el buen estado de la infraestructura, generador de energía eléctrica de emergencia, equipos de aires acondicionados, entre otros, además, mediante un cronogramas de trabajo se mantiene la higiene de las oficinas y baños que son supervisado cada hora. Mediante el Proceso P-DTI-01 se establece el mantenimiento de los equipos tecnológicos.</p> <p>Evidencias 4.6.1):</p> <p>4.6.1.1- Programa de Mantenimiento de Vehículos. 4.6.1.2- Cronograma de actividades de Mantenimiento de infraestructura. 4.6.1.3- Programa de Mantenimiento de Planta Eléctrica. 4.6.1.4- Programa de Mantenimiento de Equipos electrónicos. proceso P-DTI-01).</p> <p>En la JAC contamos con una sala de espera con el mobiliario y la adecuación necesaria para el usuario que accede a nuestras instalaciones en busca de un servicio o atención para satisfacer alguna necesidad, igualmente, proporciona parqueos seguros tanto para visitantes como para su personal, así como, una rampa en la entrada principal para facilitar el acceso de personas con discapacidad de movilidad reducida, en nuestra página web</p>	<p>No se evidencia la medición de programa de mantenimiento de vehículos</p>
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>se dispone de formularios digitales para facilitar y agilizar las solicitudes de servicios</p> <p>Contamos con un Plan de Emergencia y Evacuación “Acuario”, en donde se establecen instrucciones, recomendaciones y procedimientos para evacuar al personal de forma rápida y segura en caso de producirse una situación de emergencia.</p> <p>Existen mapas de rutas de evacuación ubicados en áreas estratégicas de las instalaciones, así como, extintores, escaleras de emergencias, equipamiento de seguridad, red húmeda, lámparas o luces de emergencia, entre otros, Además, hemos realizado simulacro para instruir al personal ante cualquier emergencia presentada.</p> <p>Evidencias 4.6.2:</p> <p>4.6.2.1- Formularios de servicios de la JAC digitales (Ver página web/servicios)</p> <p>4.6.2.2- Fotos de las instalaciones de la JAC.</p> <p>4.6.2.3- Plan de Emergencia y Evacuación “Acuario”</p> <p>La JAC cuenta con un Manual Interno de Gestión y Control de Activos Fijos, en el cual se establecen los parámetros para el control y manejo de los Activos Fijos de la institución y para tener una mejor administración de estos, son clasificados por área dentro del módulo de activo fijos del sistema Administrativo y Financiero (SELLFAST). Semestralmente se realiza un informe con el fin de determinar cuáles mobiliarios, equipos de transporte o equipos tecnológicos permanecen en buenas condiciones, y cuáles deben ser reciclados o descargados a través de Dirección General de Bienes Nacionales. Se inicio un programa de reciclaje basado en las 3R's, así mismo, se mantiene un acuerdo con la empresa Green Love, SRL que ofrece servicio de recolección y disposición de desechos sólidos para su reciclaje tales como de papel, plástico y vidrio.</p> <p>Evidencias 4.6.3):</p> <p>4.6.3.1- Manual Interno de Gestión y Control de los Activos Fijos.</p> <p>4.6.3.2- Módulo Activos Fijos del sistema SELLFAST</p>	<p>No se evidencia que en el informe estén clasificados los activos que serán dispuestos para reutilización o reciclaje</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>4.6.3.3- Acuerdo Programa 3R's.</p> <p>La JAC ha ofrecido sus instalaciones para actividades que proporcionan un valor agregado al bienestar de sus empleados, familiares y público del entorno institucional. Estas actividades han sido realizadas para facilidades como renovaciones de Cédula de Identidad y Electoral, cambio de marbete, cursos, jornada de salud, entre otros.</p> <p>Evidencias 4.6.4): 4.6.4.1- Jornada de Salud Femenina 2019. 4.6.4.2- Curso de lengua de señas 2019. Asistencia Especial ante cierre de aerolínea 2018.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>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 JAC dispone de una flotilla de vehículos para uso de sus colaboradores en las diferentes actividades en el desempeño de sus funciones, los mismos son custodiado por la Sección Transportación que valida las condiciones y kilometraje a fin de mantener un mantenimiento oportuno y conservarlo en un estado adecuado. Mensualmente se realiza un mantenimiento a la planta de suministro eléctrico de la institución, así mismo, a fin de garantizar el adecuado funcionamiento de estos. (ver subcriterio 4.6.1)</p> <p>Evidencias 4.6.5): 4.6.5.1- Listado flotilla de vehículos. 4.6.5.2- Solicitud de Autorización de Ruta de Transporte de empleados. 4.6.5.3- Programa de Mantenimiento de Vehículos Programa de Mantenimiento de Planta Eléctrica</p> <p>Las instalaciones de la JAC cuentan con una rampa de acceso para personas que ingresen en sillas de ruedas o que tengan algún tipo de discapacidad de movilidad reducida. También dispone de parqueos para empleados y visitantes, además, se puede aparcar en los alrededores fuera de la institución donde son custodiados por nuestro personal de seguridad. Además, de encontramos en una ubicación de fácil acceso a rutas del transporte público, ofrecemos 03 rutas de transporte</p>	<p>No se evidencia que todas las áreas de la institución sean accesibles para personas con discapacidad</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>destinadas a los empleados para el ingreso y la salida a la institución en horario laboral. (ver subcriterio 4.6.2)</p> <p>Evidencias 4.6.6): 4.6.6.1- Fotos de las instalaciones de la JAC.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>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>El SIG de la JAC cuenta con un Manual de Sistema de Gestión Integrado, en el cual se describen los procesos de la organización. El manual contiene el MAPA de procesos en donde se identifican los procesos claves (Operacionales), estratégicos y de apoyo; se revisa de manera periódica.</p> <p>Evidencia : Mapa de Procesos, Manual de Sistema de Gestión Integrado. 5.1.1</p> <p>En la institución se ha implementado un sistema de gestión de calidad bajo la ISO9001:2015 en el cual se ha diseñado un portal de intranet, donde se gestionan los procesos y documentaciones necesarias para el SGI. A través de la plataforma de sharepoint y el office 365 se han diseñado varias matrices para gestionar datos y documentos. Estas</p>	N/A

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>plataformas están disponibles digitalmente para todo el personal de la institución.</p> <p>Evidencia: Portal Intranet. Portal office 365 (sharepoint). 5.1.2, Matriz seguimiento de acciones, Matriz de riesgos. Certificación ISO</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>La institución cuenta con los procesos de gestión de riesgos, gestión de indicadores y gestión de auditorías y autoevaluaciones los cuales permiten analizar y evaluar tanto los procesos como sus riesgos.</p> <p>Mediante del Proceso de Planificación estratégica, se establece el PEI, a través del cual se realiza un análisis del entorno, y análisis FODA de la JAC y la CIAA, se realiza un CMI en donde establecen los objetivos y estrategias institucionales y se recogen las expectativas de los diferentes grupos de interés, de ahí se desprenden los POA y Planillas de proyectos, en donde se definen los recursos necesarios en la matriz de proyectos y planes institucionales a fin de ser contemplados en el presupuesto anual de ingresos y gastos.</p> <p>Periódicamente se realizan auditorías y jordanas de revisión de riesgos, y se analizan en revisión por la dirección para la toma de decisiones y asignación de recursos.</p> <p>Evidencia: P-SGI-02, P-SGI-07 y P-SGI-03, PEI, CMI, Matriz de Planes y Proyectos, Planilla de proyectos, revisión por la dirección.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La organización identifica los responsables de procesos y los alternos a través del listado de Dueños de Procesos y Alternos. Y sus responsabilidades dentro del SGI así como las competencias están claramente definidas en el Manual de Sistema de Gestión Integrado. Adicionalmente los procesos contienen dentro de manera individual los responsables de cada actividad.</p> <p>Evidencias: Manual de Sistema de Gestión Integrado, Listado de DP y Alternos.</p> <p>Evidencias: Manual de Sistema de Gestión Integrado, Listado de DP y Alternos.</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La organización revisa regularmente el manual de requisitos y la carta compromiso al ciudadano, a fin de simplificar los trámites de liberación final de producto a los ciudadanos/clientes; en ese sentido se han realizado propuestas de anteproyecto de ley de incentivo, promoción competitividad del transporte aerocomercial internacional de la república dominicana.</p> <p>Adicionalmente se realiza la revisión de los procesos operacionales, con cambios y mejoras realizadas como unificación y simplificación de proceso.</p> <p>Evidencia: Borrador de anteproyecto. Acta revisión de procesos.</p>	<p>No se evidencia una revisión de forma regular para proponer cambios en los requisitos legales aplicables.</p>
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las</p>	<p>La Junta de Aviación Civil participa conjuntamente con el IDAC en el programa CORCIA de la OACI,</p>	<p>No se evidencian proyectos con objetivos definidos a fin de hacer comparaciones con</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>prestando atención a los ODS, en función de esto se ha desarrollado el eje estratégico de medioambiente.</p> <p>Evidencia: PEI</p> <p>La organización tiene establecido los objetivos de calidad, en donde está el requisito de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, esto se realiza a través del cumplimiento de los indicadores de la CCC, y el cumplimiento de los indicadores de gestión de los diferentes procesos internos del Sistema que se miden en el proceso P-SGI-02 Gestión de Indicadores.</p> <p>Evidencia: CCC, P-SGI-02, Panel de Control de indicadores.</p> <p>Se cuenta con el proceso P-DTI-01 “Gestión de Tecnología de la Información”, en donde se definen y se revisan regularmente los procedimientos para realizar backups a fin de salvaguardar la información, se cuentan con políticas y protocolos de seguridad para acceder a la información aprobadas.</p> <p>EVIDENCIA: POLITICAS DE SEGURIDAD, P-DTI-01</p>	<p>entidades internacionales en cuanto a buenas prácticas innovadoras.</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
La Organización:		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La institución cuenta con una carta compromiso al ciudadano donde se establecen en los estándares de entrega y calidad de los servicios brindados, se determinan los canales de comunicación con que cuentan los clientes, el proceso para realizar quejas y sugerencias, además de contar con unos indicadores que son medidos periódicamente.</p> <p>Se realizan encuestas de expectativas a los clientes para determinar los atributos de calidad de los servicios que van a ser medidos.</p> <p>Se realizan encuesta de satisfacción Mediante el proceso P-DPD-02, Evaluación de la satisfacción al cliente. donde se permiten a los clientes hacer recomendaciones acerca de la prestación de los servicios, todos los cambios y/o actualizaciones de requisitos sobre los servicios institucionales son publicados en la página web institucional para conocimiento de los clientes y esto pueden hacer cualquier sugerencia antes de la publicación final.</p> <p>Evidencia: Carta compromiso al ciudadano, encuesta de expectativas, procesos P-DPD-02 Satisfacción al cliente, Publicaciones portal web.</p>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda,</p>	<p>La institución ha creado counters en varios aeropuertos para brindar servicios de facilitación al pasajero, se han brindado capacitaciones a personal</p>	<p>No contamos con prestación de los servicios en línea.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>del sector para concientizar sobre el trato a pasajeros de movilidad reducida.</p> <p>Evidencia: fotos counter, asistencia capacitaciones facilitación, publicaciones.</p> <p>La institución no discrimina en cuanto a género o discapacidad de las personas, todos los empleados tienen derecho y acceso a los sistemas de compensaciones según la política de recursos humanos.</p> <p>Evidencia: porcentaje de hombres y mujeres en las áreas operativas, política interna de recursos humanos. TA, FAL y CIAA</p> <p>La institución tiene una oferta parcial de servicios donde la documentación se maneja tanto física como digital además de ofrecer formularios de solicitud tanto en español como en inglés.</p> <p>Periódicamente se emiten folletos de información para los pasajeros tanto en formato físico como digital.</p> <p>En cuanto al horario, la institución labora hasta las 4 de la tarde, sin embargo se pueden recibir las solicitudes de los servicios de manera digital lo cual se ha promovido a los diferentes usuarios en la presentación del manual de requisitos, que también está disponible vía página web.</p> <p>Adicionalmente la página web cuenta con un menú de accesibilidad para personas con ciertas discapacidades.</p>	<p>No contamos con una unidad de gestión de género</p> <p>Adecuar los procesos restantes para permitir la recepción de documentación completa en formatos digitales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>A través de la plataforma del SAIP, se pueden recibir y responder solicitudes de información sobre la institución.</p> <p>Evidencia: Procesos P-DTA-04 autorización de vuelos charter, folleto derechos del pasajero de facilitación, menú accesibilidad pagina web</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:	<p>En la actualidad existen varios procesos de la organización coordinados con los procesos de otras organizaciones, como por ejemplo las expediciones, renovaciones y enmiendas de los permisos de operación y de los certificados de autorización económica, servicios prestados que inciden en los servicios que ofrecen instituciones como el Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) y el Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC). El servicio que más volumen de solicitudes genera, es el de autorización de vuelos charter, el mismo es la mejor evidencia de la coordinación entre la JAC y el IDAC, este servicio y la interoperabilidad que genera está documentada bajo la norma Norti A4, Norma sobre</p>	
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano. Evidencia: P-DTA-04 P-DETA-01, Certificación Nortic A4</p> <p>La Junta de Aviación Civil, en su Acuerdo de Interoperabilidad con el Instituto Dominicano de Aviación Civil, contempla el intercambio de datos en lo que respecta a las estadísticas del Transporte Aéreo y las autorizaciones de vuelos chárter. La organización pasa datos estadísticos a diferentes instituciones como el Ministerio de Turismo y La dirección general de Aeroportuaria para fines de análisis, presentación de resultados y preparación de proyecciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Interoperabilidad entre el IDAC y la JAC. • Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano. Nortic A4 • P-DETA-01 • <p>La Junta de Aviación Civil (JAC) forma parte del Comité Nacional de Facilitación y los Comité de Facilitación de los Aeropuertos con el fin de poder satisfacer los requerimientos establecidos en el Anexo IX de la Organización de Aviación Civil</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Internacional (OACI) y en el ordenamiento jurídico nacional.</p> <p>Se realizan grupos o comisiones de trabajo de manera interna, para la solución de posibles problemas que se presenten. Existe en la institución un comité de Compras, conforme a la ley 340-06 de Compras y Contrataciones, en donde intervienen personas de diferentes áreas de la JAC al igual que proveedores externos.</p> <p>Se ha realizado una mesa de trabajo para el proyecto de creación del programan nacional de facilitación del transporte aéreo.</p> <p>Evidencias: Conformación diferentes comités.</p> <p>N/A</p> <p>La Junta de Aviación Civil tiene un acuerdo con el Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC) y el Ministerio de Turismo en el cual se comparten las estadísticas del transporte aéreo desde y hacia la República Dominicana, asimismo fue realizado en conjunto con el Consejo Nacional de Competitividad un análisis de los costos de los servicios otorgados por la JAC. Ver ejemplo 2 de este subcriterio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Interoperabilidad entre el IDAC y la JAC. 	<p>No se evidencia que la institución provea incentivos y condiciones para la creación de procesos inter-organizacionales</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plantilla de análisis de costos de los servicios otorgados por la JAC. • Participación en el “Diagnóstico de las condiciones de competencia en el transporte aéreo de pasajeros de la región centroamericana y propuesta de política pública de aplicación nacional deriva del diagnóstico” en conjunto con Pro-Competencia. <p>Intercambio de Estadísticas con el Ministerio de Turismo.</p> <p>N/A</p>	<p>N/A</p>

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
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p> <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>La Institución se compromete con el ciudadano /cliente a través de la Carta Compromiso mediante el atributo de Profesionalidad el cual establece como objetivo un 95%, con resultados verificables en la Encuesta de Satisfacción del Cliente. Con un resultado en el atributo de profesionalidad de 95.52% durante el año 2021, en la última evaluación se evidencia un aumento con el resultado promedio de 97% y en la cual se evaluaron 4 dimensiones. De igual manera, a lo interno, la JAC realiza su encuesta de satisfacción de clientes donde se evalúan los atributos: profesionalidad, entrega servicio, accesibilidad. En el primer semestre 2022 el atributo profesionalidad obtuvo 96.24%.</p> <p>EVIDENCIA 1.1 Encuesta Carta CCC 2022 1.2 Informe revisión por la dirección 2021 y 2022</p>	<p>No se evidencia un objetivo definido e instrumento de medición de la percepción por parte de la sociedad en general pública.</p>
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La Organización ejecuta un proceso de Llamado a Consulta de la Actualización del Plan Estratégico en la que invita al Ciudadano/cliente a participar en los procesos de trabajo y toma de decisión. El resultado de dicho proceso en el año 2022 fue cero (0).</p> <p>Mediante el proceso de Vista Pública el ciudadano/cliente tiene acceso a participar en la</p>	<p>No se evidencia objetivos definidos sobre la participación de los ciudadanos en los procesos de trabajo.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>toma de decisiones de los procesos operativos de la Institución</p> <p>EVIDENCIA I.3 Informe de Resultado Llamado a consulta. Plan Estratégico.</p> <p>Evidencia I.4: 33 Resoluciones del PLENO con vista pública. Pag Web Jac</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>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>En la Página Web de la Institución se encuentra El portal de Transparencia que contiene información clara, adecuada y de fácil acceso respecto al desempeño Institucional, cumpliendo con los requisitos de la OGTIC. De la meta de 100% en la puntuación de la DIGEIG, establecida en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, alcanzamos 94.7% en el 2021 y 95.9% en el 2022 reflejando tendencia a la alta por 1.8 puntos, mientras a la fecha de elaboración de esta evaluación, el índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico en el Estado dominicano, obtuvimos 78.4%. También el SISMAP en el 01.5 (transparencia en las informaciones) tiene un objetivo de 100% el cual obtuvimos en el 2021 y en el 2022</p> <p>EVIDENCIA I.5 Reporte de Evaluación de transparencia I.6 SISMAP iTICge Resultado de Evaluación Portal de Compra y el Informe de ejecución presupuestaria colgado en el Portal de Transparencia con una puntuación de 100%. Según la encuesta realizada en 2022 confianza de 99.03% Dimensión fiabilidad encuesta CCC</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	EVIDENCIA 1.7: resultado de la Evaluación del portal de compras institucional. Encuesta CCC dimensión Fiabilidad	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Resultado de atributo de profesionalidad 96.52% según Encuesta de Satisfacción al cliente 2021 y 96.24% en el 2022. Además, en la evaluación de nuestra CCC la dimensión “Fiabilidad” obtuvimos 99%.</p> <p>EVIDENCIA 1.2: Informe revisión por la dirección 2021 y 2022</p> <p>Confianza 99.03% Dimensión Fiabilidad encuesta CCC 2022</p> <p>CARTA COMPROMISO</p>	
<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>	<p>Resultado de atributo de Accesibilidad según Encuesta de Satisfacción al cliente. 94.14% Dimensión Empatía ENCUESTA CCC 2022 los resultados arrojaron: Horario 100% Instalaciones localizables 90.38% Facilidad de Atención 100%</p> <p>EVIDENCIA 1.2: Informe revisión por la dirección 2021 Encuesta CCC2022</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Resultado de los atributos de profesionalidad 95.52%, y entrega de servicio a tiempo 93.40% según Encuesta de Satisfacción al cliente En la Encuesta CCC 2022 98.17% dijo haber recibido servicio mejor o mucho mejor de lo esperado</p> <p>EVIDENCIA I.2: Informe revisión por la dirección 2021 y 2022 Encuesta CCC2022</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>No Aplica</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>Resultado del atributo de tiempo de entrega: 93.40%. en el 2021 y en promedio 96.75% en el 2022 en las preguntas de la dimensión “Capacidad de Respuesta” En la encuesta interna satisfacción a clientes “Entrega de Servicio” el resultado fue de 94% en el 2022.</p> <p>EVIDENCIA I.2: Informe revisión por la dirección 2021 y 2022 Encuesta CCC 2022</p>	<p>No se evidencia existencia de mediciones con relación a la innovación en el 2022</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Digitalización en la organización.		

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Resultado del atributo de tiempo de entrega: 93.40%. en la evaluación de la CCC2022 promedio de 96.75%</p> <p>EVIDENCIA I.2: Informe revisión por la dirección 2021, 2022 96.75% en la Dimensión Capacidad de Respuesta Encuesta CCC Jun2021-Jun2022</p> <p>No Se han recibido quejas. Se recibieron 6 Sugerencias en el año 2021. EVIDENCIA I.2: Informe revisión por la dirección 2021 y 2022</p> <p>Promedio resultado atributos asumidos en la CCC: 94.02%. EVIDENCIA I.2: Informe Revisión por la Dirección.</p> <p>Promedio resultado atributos asumidos en la CCC: 94.02%. Indice de satisfacción de usuarios Encuesta CCC JUN2021-JUN2022 IGUAL A 97%</p> <p>EVIDENCIA I.2: Informe Revisión por la Dirección 25</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	IDP P-DPD-02 Evaluación de satisfacción del ciudadano /cliente 2022. Evaluación a la carta compromiso al ciudadano en el periodo septiembre 2021-agosto 2022. Carta compromiso al Ciudadano 2021-2023.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>La Junta de Aviación Civil dispone de cinco (5) canales de información y comunicación detallados mediante la Carta Compromiso al Ciudadano. Las redes sociales cuentan con una herramienta de medición cuyo resultado de sus 5 indicadores arrojó 100% en su primera medición a junio de 2023. Evidencia: Revisión por la Dirección 26.</p> <p>La institución cuenta con un (1) portal web con información disponible y exacta respecto a sus servicios. La institución maneja 4 redes sociales publicando constantemente información respecto a sus funciones y servicios. EVIDENCIA I.8: Interacción RRSS Portal datos abiertos iTICge Organizaciones - Portal de Datos Abiertos de la RD</p> <p>La organización tiene definido mediante el Sistema de gestión de calidad un objetivo de rendimiento anual de 95%, el cual cuenta de 3 partes, Gestión de los clientes, gestión de personas y gestión Institucional y mejora continua. EVIDENCIA I.2: Informe Revisión por la Dirección.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>La Junta de Aviación Civil cuenta con una oficina de Acceso a la Información (OAI). Los resultados de las mediciones al portal de transparencia fueron 94.7% en el 2021 y 95.9 en el 2022, EVIDENCIA I.5 Evaluación Transparencia a jun 2022-2023 Portal datos abiertos: Organizaciones - Portal de Datos Abiertos de la RD</p> <p>El horario de atención está establecido en la página Web y en la carta compromiso de 8:00am a 4:00 pm EVIDENCIA I.1 Carta Compromiso JAC</p> <p>Resultado de los atributos de tiempo de entrega de servicio Encuesta de Satisfacción al cliente EVIDENCIA I.2: Informe Revisión por la Dirección.</p> <p>El tiempo de entrega de los servicios están definido en la Carta Compromiso EVIDENCIA I.1 Carta Compromiso JAC</p> <p>La institución en su página web describe los 12 servicios que ofrece con sus diferentes costos. EVIDENCIA I.9: www.jac.gob.do</p> <p>La institución cuenta en su página web con una carta compromiso y a su vez los diferentes servicios que ofrece publicados. EVIDENCIA I.9: www.jac.gob.d</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Dentro de los procesos operativos, la institución agota un procedimiento denominado “vista pública” en la que los grupos de interés inciden en la toma de decisiones de los servicios que ofrece. EVIDENCIA 1.4 Resoluciones pag web Mediante el proceso de “llamado a consulta” se invita a las partes interesadas a opinar respecto a los servicios que ofrece la institución y sus posibles cambios.</p> <p>No Se han recibido quejas. Se recibieron 6 Sugerencias en el año 2021. EVIDENCIA 1.2: Informe revisión por la dirección 2021</p>	<p>No se evidencian acciones correctivas implementadas con relación a quejas y sugerencias recibidas</p>
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <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> <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</p>	<p>N/A</p> <p>En la JAC no se discrimina por género ni diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes genero</p> <p>Dentro de los procesos operativos, la institución agota un procedimiento denominado “vista pública” en la que los grupos de interés inciden en la toma de decisiones de los servicios que ofrece Mediante el proceso de “llamado a consulta” se invita a las partes interesadas a opinar respecto a los</p>	<p>No se evidencian acciones innovadoras para atender al ciudadano/cliente</p> <p>No se cuenta con indicadores relacionados a la diversidad de género, cultural y social.</p> <p>No se verifica una metodología que mida la revisión periódica de la participación de los grupos de interés en la toma de decisiones institucionales</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	servicios que ofrece la institución y sus posibles cambios. EVIDENCIA 1.4 Resoluciones con vista pública pag web	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La carta compromiso al ciudadano identifica los medios para la gestión y obtención de información de los servicios que ofrece la institución.</p> <p>Evidencia: 1.1 Carta Compromiso al Ciudadano Manual de requisitos disponibles 24/7 a través del portal. Servicios disponibles en nuestra pagina WEB</p> <p>La institución cumple con los criterios establecidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. Resultados de la última evaluación: 95.9%.</p> <p>Evidencia: 1.5 Reporte de evaluación portal de transparencia</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>La Junta de Aviación Civil realiza la encuesta sobre rendimiento de los servicios que ofrece la cual se llama "Satisfacción al Cliente". Donde se obtuvo un 95% en el año 2022.</p> <p>Evidencia: IDP 2022 del P-DPD-02 Evaluación de Satisfacción del Ciudadano /Cliente</p>	No se evidencia medición de la percepción con relación a la percepción global de las personas, acerca de la imagen
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>En el factor 3 "Mejora y Cambio" en la encuesta del clima organizacional, mide el nivel de involucramiento y participación de los servidores en la toma de decisiones. El cual obtuvo un 83.93%.</p> <p>Se evidencia en la encuesta de clima que la Misión, Visión y Valores son comunicado con una valoración de un 93.99%</p> <p>Evidencia: 1-Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023. 2-Cuadros de Misión, Visión y Valores 3-Carné de Misión, Visión y Valores</p>	No se han establecido objetivos para los resultados de la encuesta de clima laboral
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Se evidencia en el factor 3, Mejora y Cambio de la Encuesta de Clima Organizacional la evaluación de la participación de los Servidores la cual obtuvo un 83.93%.</p> <p>Evidencia: 1-Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023</p>	No se han establecido objetivos para los resultados de la encuesta de clima laboral
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>El Factor 13 de Austeridad y Combate a la Corrupción de la Encuesta de Clima Organizacional se mide el nivel de concienciación de los servidores para el manejo del comportamiento ético, el cual tiene un 88.73% positivo.</p> <p>Evidencia: 1-Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p>	No se han establecido objetivos para los resultados de la encuesta de clima laboral.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>En el factor 17, Impacto de la Encuesta en mi Institución, se mide la difusión de los resultados de la encuesta de Clima Organizacional, la cual obtuvo un (90.16%).</p> <p>Evidencias: 1-Informe de Encuesta del Clima Organizacional 2-Socialización de los resultados.</p> <p>La percepción sobre la Responsabilidad Social de la institución se evidencia un involucramiento de nuestros empleados en las diversas actividades de RS.</p> <p>Evidencias: 1-Reporte de Limpieza de Playa 2-Jornada de Reforestación</p>	<p>No se han establecido objetivos para los resultados de la encuesta de clima laboral</p> <p>No se ha establecido Política de Responsabilidad social</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia en la encuesta de medición del clima organizacional, el factor llamado “Mejora y Cambio” que mide la percepción de las personas de la institución respecto a este tema, el cual tiene un 83.93%.</p> <p>Evidencia: 1-Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023</p> <p>La institución posee un Sistema de Gestión de Calidad donde se evidencia que el 100% de los procesos, el 95% de los registros y el 85% de los documentos de referencia están de forma digital.</p> <p>Evidencia: 1- Mapa de Procesos 2- Matrices de Documentos 3- Intranet del SIG 4- Sistema de indexación de Documentos Matrices de SharePoint</p> <p>En la encuesta de satisfacción al cliente la institución obtuvo un 96 en la valoración del tiempo en la entrega del servicio.</p> <p>Evidencias: 1- IDP 2022 del P-DPD-02 Evaluación de Satisfacción del Ciudadano /Cliente</p>	<p>No se han establecido objetivos para los resultados de la encuesta de clima laboral.</p> <p>No se evidencia medición de la percepción de las personas, acerca del impacto de la digitalización en la organización</p> <p>N/A</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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 evidencia que en la Encuesta de Clima Organizacional factor “Disponibilidad y Recursos” obtuvo un 90.16%, el factor de “Liderazgo y Participación” obtuvo un 91.8%. De igual manera mediante el proceso de evaluación por desempeño se establecen los objetivos y metas asignadas al personal de los cuales el 99% aprobó la evaluación (nota mínima para aprobar 85%).</p> <p>Evidencia: 1-Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2-Evaluación de desempeño</p>	No se han establecido objetivos para los resultados de la encuesta de clima laboral.
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Se evidencia que en la Encuesta de Clima Organizacional factor 15 Normatividad y Proceso, que la institución cuenta con los procesos actualizados con una evaluación de 92.63%.</p> <p>Evidencia: 1-Página SGC. 2-Mapa de procesos 3-Carta compromiso 4-Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p>	No se han establecido objetivos para los resultados de la encuesta de clima laboral
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>En la encuesta de medición del Clima Organizacional, en el factor 22, llamado Cantidad de Trabajo, se mide si la carga laboral a las personas es justa y si le permite salir de su labor en la hora estipulada. El resultado de dicho factor completo es de un 72.95%. Todos los años se establecen las metas del personal de igual manera se evalúa el personal mediante el proceso de Evaluación por desempeño.</p> <p>Evidencia: 1-Infome de Encuesta de Clima Organizacional 2-Acuerdo de Evaluación por Desempeño</p>	No se han establecido objetivos para los resultados de la encuesta de clima laboral.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>N/A</p> <p>Se evidencia en una valoración de un 93.99%, en el factor 6 Comunicación, de la Encuesta de Clima Organizacional. Evidencia: 1-Política de Comunicación Interna 2-Encuesta de Clima Organizacional</p> <p>Se evidencia que en el factor 1, con relación al Reconocimiento Laboral de la encuesta de clima 2023 el resultado de la percepción fue 87.87%. Evidencias: 1-Informe de Encuesta de Clima organizacional 2023</p> <p>Se evidencia que en el factor 3, con relación a Mejora y Cambio de la encuesta de clima 2023 el resultado de la percepción fue 83.93%. Evidencia: 1-Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023</p>	<p>No se evidencia medición de la percepción relacionados con la gestión del conocimiento N/A</p> <p>N/A</p> <p>No se han establecido objetivos para los resultados de la encuesta de clima laboral</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>La Encuesta Clima organizacional, el cual se realiza cada dos (2) años a todo el personal. Donde en el año 2023 el resultado general de la Encuesta de Clima Organizacional fue un 88%</p> <p>Evidencia: 1-Informe de Encuesta de Clima organizacional</p>	<p>No se han establecido objetivos para los resultados de la encuesta de clima laboral.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	La Junta de Aviación Civil maneja las cuestiones sociales, apegado a la Ley 41-08 de Función Pública, sobre Relaciones Laborales en la Administración Pública. En la Encuesta de Clima Laboral 2023 en el factor 8 Calidad de Vida Laboral obtuvo una puntuación de 90.98% y en el factor 9, Balance de Trabajo Familiar un 80.49%. Evidencia: I- Informe de Encuesta de Clima Organizacional	No se han establecido objetivos para los resultados de la encuesta de clima laboral
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Se evidencia que en el factor 5 de la encuesta de clima laboral 2023, con relación a Equidad y Género el resultado obtenido fue 75.96%. Evidencia: I- Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023	No se evidencia una Política de equidad de Genero / No se han establecido objetivos para los resultados de la encuesta de clima laboral
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Se evidencia que en el factor 7, con relación a Disponibilidad y Recursos de la encuesta de clima 2023 el resultado de la percepción fue 90.16%. Evidencias: I- Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023	No se han establecido objetivos para los resultados de la encuesta de clima laboral

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	N/A	No se evidencia desarrollo sistemático de la carrera administrativa. No se evidencia la medición de las competencias del personal
2) Motivación y empoderamiento.	Se evidencia que en el factor 1, con relación a Reconocimientos Laboral de la encuesta de clima 2023 el resultado de la percepción fue 87.87%.	No se evidencia medición de la percepción respecto a los resultados relacionados con el empoderamiento

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>–</p> <p>Evidencia: 1-Informe de Encuesta Clima organizacional 2023</p> <p>Se evidencia que en el factor 2, con relación a Capacitación Especializada y Desarrollo de la encuesta de clima 2023 el resultado de la percepción fue 87.87%.</p> <p>Evidencias: 1-Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2-Plan de Capacitación y Desarrollo</p>	No se han establecido objetivos para los resultados de la encuesta de clima laboral

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Conforme datos recopilados por el Departamento de Recurso Humanos, en el año 2022, la JAC, maneja las siguientes cifras en los siguientes renglones; Nivel de Absentismo año 2022= 1.75%, Índice de Rotación del Personal Año 2022= 0.67%, en cuanto a las quejas no se recibió ninguna desde el año 2021.</p> <p>EVIDENCIA 7.2.1: Hoja de cálculo con la medición de las ausencias, Absentismo y Rotación del Personal de la institución.</p> <p>La Participación del Personal en Actividades de Mejora en el año 2022 en la JAC, se enfocó a la</p>	<p>No se han establecido objetivos relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas</p> <p>N/A</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>capacitación del personal en temas relacionados a nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), con inducciones al personal de nuevo ingreso, reforzamiento al personal que laboraba en la institución y capacitación especializada para los Encargados en cuanto a su rol y responsabilidades para dicho sistema de gestión.</p> <p>En el año 2022, no se registran dilemas éticos de ninguna índole en la JAC.)</p> <p>N/A</p> <p>En cuanto al número de quejas recibidas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, vista la Matriz de Registro de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, indicamos que no se evidencian quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal en el año 2022.</p> <p>Respecto a las mediciones de los ciudadanos al personal de la JAC obtuvimos 96.24 en el indicador de profesionalidad con una meta de 95%.</p> <p>EVIDENCIA 7.2.5: Carta Compromiso, Encuesta de Satisfacción del Cliente, Revisión por la Dirección Núm.25</p>	<p>N/A</p> <p>No se evidencia un plan de responsabilidad social</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	La Junta de Aviación Civil, tiene un proceso de Evaluación por Desempeño y del Régimen Ético y Disciplinario del Servidor Público, donde se evalúa el cumplimiento de las metas de cada servidor.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	EVIDENCIA 7.2.2.1: Evaluaciones de Desempeño	No se evidencia indicadores sobre el uso de herramientas
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.	N/A	N/A
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	La junta de aviación civil cuenta con el proceso “Capacitación y Desarrollo, P-DRH-03”, el cual tiene como objeto: cubrir las brechas y necesidades de capacitación del personal, gestionado las capacitaciones y los entrenamientos necesarios, a fin de desarrollar las competencias para realizar las tareas que les son asignadas. Los reconocimientos individuales y de equipos están establecidos en la Política Interna de RH. Evidencia 1-Correo de reconocimiento 2-Reconocimiento a dueños de procesos	N/A

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
Opinión de la sociedad respecto a:		
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	La JAC realizó en el 2022 una jornada de reforestación dicha actividad se realizo en conjunto con el Ministerio de Medio Ambiente en el municipio de Villa Altagracia, en esta ocasión nuestro personal planto un total de 2000 arboles de caoba hondureña, cumpliendo nuestro compromiso de responsabilidad social y ambiental de la institución.	No se evidencian objetivos definidos sobre la percepción de la sociedad respecto al impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional
financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Fotos y nota de prensa Jornada de Reforestación. • Publicación en redes sociales y pagina institucional. 	
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.).	Nuestra institución ha adoptado medidas sostenibles que contribuyen a disminuir el uso de plásticos y foam. A través la de compras de suministros reciclados derivados de papel, hemos logrado eliminar totalmente el consumo de vasos plásticos y envases de foam y todo lo demás que no podemos eliminar se está reciclando a través de nuestro programa de reciclaje institucional.	No se evidencian objetivos definidos sobre la percepción de la sociedad respecto a la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	La Junta de Aviación Civil en conjunto con el INFOTEP impartió un diplomado de lenguas de señas, dirigido a periodistas, comunicadores y corresponsales que cubren la fuente aeroportuaria en el país.	No se evidencian objetivos definidos sobre la opinión de la sociedad en cuanto a las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales.
	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participación. Publicación en nuestro portal Web	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>La Junta de Aviación Civil tiene un impacto directo en la economía del país, ya que aporta alrededor de un 3% al Producto Interno Bruto, mediante el tráfico de pasajeros movilizados vía aérea desde y hacia República Dominicana, generando miles de empleos de forma directa e indirecta. Asimismo, se toman decisiones respecto a la seguridad y movilidad de los pasajeros, muestra de esto es el Protocolo para la Activación de los Servicios Aéreos, el cual contribuyó a que los pasajeros se movilizaran de manera segura en las instalaciones aeroportuarias del país, logrando así que el año 2022 cerrara con un total de 15.4 millones de pasajeros transportados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Estadístico del Transporte Aéreo 2022. <p>Publicación en las redes sociales.</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>La Junta de Aviación Civil a través de la OAI facilita el acceso a las informaciones relevantes de nuestra institución para que sean de dominio público como muestra de transparencia,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de OGTIC de Datos Abiertos. • Certificación de la DIGEIG. • Matriz de atención al cliente del Sistema de Gestión de Calidad. • Elección Democrática de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo de esta Junta de Aviación Civil. 	<p>N/A</p>
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>La Junta de Aviación Civil cuenta con una Política Medioambiental y los acuerdos internacionales derivados de la OACI como son el CORSIA. Asimismo, se ejecutan acciones para mitigar los efectos causados</p>	<p>No se evidencian objetivos definidos sobre la percepción de la sociedad respecto al impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<p>por la contaminación por CO2 producto de la aviación. De igual manera ejecutamos diferentes actividades de inducciones internas y otras en el campo de acción para proteger nuestro medio ambiente y nuestra comunidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Jornada de Reforestación. • Política Medioambiental de la Junta de Aviación Civil. <p>Informe de disposición final reciclaje La Junta de Aviación Civil (JAC) se considera entre las instituciones del Estado con mejor manejo de su portal de Transparencia, obteniendo en resultados un promedio de 94.6% en la evaluación de portales de transparencia de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) durante el 2022.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia Institucional • Publicaciones en Redes Sociales de la JAC y la DIGEIG. 	<p>No se evidencian objetivos definidos sobre la percepción de la sociedad respecto a la opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético</p>

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.
Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de</p>	<p>La Junta de Aviación Civil retoma el reciclaje, algunos departamentos han optado por reciclar las hojas de papel y haciendo post-it con ellas. Se continuaron cambiando las unidades de climatización (Aires Acondicionados) por unas modernas de tecnología inverter. Compra de Computadoras y Monitores con certificación de bajo consumo eléctrico.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se evidencian objetivos definidos sobre el rendimiento organizacional respecto a las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes y Órdenes de compras de sistemas de climatización. • Solicitudes y Órdenes de compras equipos tecnológicos. <p>N/A</p> <p>La Junta de Aviación Civil diariamente recopila y monitorea todos los contenidos de la prensa digital e impresa relacionados a la actividad aerocomercial del país.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recopilación de contenido de prensa digital e impresa <p>La Junta de Aviación Civil en apoyo a la integración y aceptación de la diversidad imparte Talleres sobre la Accesibilidad Universal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participación de Talleres sobre Lengua de Señas. <p>Listado de participación de Talleres sobre Sensibilización en Fundamentos de Accesibilidad</p>	<p>N/A</p> <p>No se evidencian objetivos definidos sobre el rendimiento organizacional respecto al grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación</p> <p>No se evidencian objetivos definidos sobre el rendimiento organizacional respecto al apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.</p>
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>No se evidencian objetivos definidos sobre el rendimiento organizacional respecto al apoyo de proyectos para el desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>La Junta de Aviación Civil ha participado en diversas actividades en las cuales se intercambian conocimientos en informaciones con entidades y organizaciones dentro y fuera del sector aéreo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exposiciones en la Semana de la Calidad (MAP). • Participación como miembro activo de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) y la Organización Internacional de Aviación Civil (OACI). • Participación en el “Diagnóstico de las condiciones de competencia en el transporte aéreo de pasajeros de la región centroamericana y propuesta de política pública de aplicación nacional deriva del diagnóstico” en conjunto con Pro-Competencia. <p>Participación en el ICAN 2021.</p>	<p>No se evidencian objetivos definidos sobre el rendimiento organizacional respecto al intercambio productivo de conocimientos e información con otros</p>
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La Junta de Aviación Civil a través de su Comité Mixto de Seguridad y Salud Laboral realizó un total de 6 actividades de prevención de riesgos de salud y riesgos de accidentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charla de prevención de enfermedades de transmisión sexual. • Suplir personal de mantenimiento de equipos de protección personal. • Jornadas de fumigación en la institución. • Charla de manejo de Residuos. <p>Charla de prevención de Cáncer de mama</p>	<p>No se evidencian objetivos definidos sobre el rendimiento organizacional respecto a programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados</p>
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del</p>	<p>La Junta de Aviación Civil realizó 5 actividades entre ellas jornadas de reforestación y limpieza de playas, benchmarking de buenas prácticas y talleres dirigidos a</p>	<p>No se evidencian objetivos definidos sobre el rendimiento organizacional respecto a los resultados de la responsabilidad social.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	<p>los hijos de los empleados, las cuales contribuyen a la preservación y sostenibilidad del medio ambiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornadas de Reforestación. • Charla Responsabilidad 3r. <p>Benchmarking con el voluntariado de Banreservas sobre buenas prácticas en temas de reciclaje y disminución de uso de papel.</p>	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>La JAC ha prestado 910 servicios con un promedio de satisfacción del servicio de un 96% de una meta de 90% según la evaluación de satisfacción del cliente en el 2022. Adicional a esto, los atributos de calidad presentan resultados de: 96.24% del 95% propuesto en profesionalidad, 94% en entrega del servicio a tiempo (acorde a las metas en tiempo distribuidas por servicios en la carta compromiso al ciudadano) y 90.68% del 85% propuesto en accesibilidad, obteniendo así un promedio general de 96% en la evaluación al nivel de cumplimiento de la carta compromiso al ciudadano en el periodo septiembre 2021-agosto 2022.</p> <p>Evidencia 9.1.1: 9.1.1.1- IDP P-DPD-02 Evaluación de satisfacción del ciudadano /cliente 2022.</p>	N/A

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>9.1.1.2- Acta de Revisión por la Dirección No. 25. 9.1.1.3- Evaluación a la carta compromiso al ciudadano en el periodo septiembre 2021-agosto 2022. Carta compromiso al Ciudadano 2021-2023. En el año 2022 ingresaron al país 7,666,692 pasajeros, mientras que las salidas registraron 7,813,996 para un total de 15,480,688. El 93% del total de pasajeros movilizados en el año 2022 fue registrado a través de la modalidad de vuelos regulares (14,391,437) y el restante 7% en vuelos chárter (1,089,251).</p> <p>Evidencia 9.1.2: 9.1.2.1- Informe Estadístico del Transporte Aerocomercial en la República Dominicana enero - diciembre 2022.</p>	<p>N/A</p>
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>En el 2022, se realizó un análisis comparativo respecto al tráfico de pasajeros en los principales aeropuertos del caribe, 2019-2022. República Dominicana fue líder con 1,255,259 (51%) pasajeros, seguido de Colombia con 729,332 (30) y Perú con 221,076 (9%). El 2022 es el décimo año consecutivo en el que el mercado norteamericano representa más del 60 del tráfico total de pasajeros del país.</p> <p>Evidencia 9.1.3): Informe Estadístico del Transporte Aerocomercial en la República Dominicana enero - diciembre 2022 (ver evidencia 9.1.2.1).</p>	<p>N/A</p>
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>La JAC sostuvo contratos/acuerdos durante el 2022 con: - el IDAC para el acceso al sistema SIAGA para consulta de operaciones aéreas y elaborar los 12 informes anuales de Estadísticas del Transporte Aero diciembre 2022; - el Banco Atlántico, otorgando 73 servicios financieros para empleados y la Cooperativa Aeronáutica Meteorológica de ahorros, créditos y servicios múltiples (AEROMETCOOP) la cual suministró 1,432 servicios para los empleados.</p> <p>Evidencia 9.1.4):</p>	<p>No existe una metodología para medir el grado de cumplimiento de los acuerdos suscritos por la organización.</p> <p>No existe un objetivo específico para la verificación e identificación de la cantidad de acuerdos y con cuales organizaciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>9.1.4.1- Informe Estadístico del Transporte Aero comercial en la República Dominicana enero - diciembre 2022 (ver evidencia 9.1.2.1).</p> <p>9.1.4.2- Pantalla de acceso a Sistema SIAGA para consulta de operaciones del IDAC.</p> <p>9.1.4.3- Relación de servicios financieros el Banco Atlántico de Ahorro y Crédito, S.A., 2022.</p> <p>Relación de servicios financieros de AEROMETCOOP, 2022</p> <p>La JAC cuenta con el P-SGI-03 Gestión de programa de auditoría y Autoevaluación, el cual gestionó una auditoría de recertificación en el 2022, donde se evaluó externamente el cumplimiento con la norma ISO 9001:2015; así mismo se verificaron los sistemas de monitorización gubernamental obteniendo los siguientes resultados en el 2022: Grado de cumplimiento de 100% con gestión de programas de auditorías y Modelos de excelencia adoptados; calificación de 99.93% de una meta de 100% en el Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS); 96.00% en la Carta Compromiso al Ciudadano; 83.74% de una meta de 80% en el sistema de monitoreo de Administración Pública (SISMAP); 90.39% de una meta de 100% en evaluación a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y calificación promedio de 95.77% de una meta de 100% al portal de transparencia por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencia 9.1.5:</p> <p>9.1.5.1- IDP del P-SGI-03 2022.</p> <p>9.1.5.2- Reporte SISCOMPRAS 2022.</p> <p>9.1.5.3- Evaluación a Carta Compromiso al Ciudadano 2022 (Ver evidencia 9.1.1.3).</p> <p>9.1.5.4- Reporte Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) 2022.</p> <p>9.1.5.5- Reporte de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) 2022.</p> <p>9.1.5.6- Calificación promedio de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental 2022.</p> <p>Política Interna de Gestión de Recursos Humanos</p>	<p>N/A</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>La institución en el 2022 indexó 28,636 documentos agrupados en batches para ser trabajados de manera individual y mediante la utilización de 16 aplicaciones que adjuntan estos batches de acuerdo con el tipo de documento y departamento correspondiente. Los batches están distribuidos de la manera siguiente: Presidencia 378, Transporte Aéreo 22,678, Archivo y Correspondencia 3,247, Secretaría 246 y Recursos Humanos 2,087.</p> <p>Evidencia 9.1.6: 9.1.7.1- Reporte de Sistema digitalización PKM Digital solutions 2022.</p>	No está descrita una política ni objetivo de implementación de proyectos para incentivar la innovación dentro de la institución.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>La JAC, tiene resultados en la implementación de reformas en conformidad con la Ley 10-07 de la Contraloría General de la República, sobre la implementación del Sistema para diagnóstico de las NOBACI, en el cual se obtuvo un 90.39% de una meta de 100% en los resultados del 4to trimestre 2022. Así mismo, se ha aplicado la Resolución PNP-09-2022 de la Dirección General de Contrataciones Públicas, que formaliza los términos y funcionamiento de la herramienta de medición SISCOMPRAS, en la cual se ha obtenido 99.93% de 100% en su puntuación en el 2022.</p> <p>Evidencia 9.1.7: 9.1.7.1- Reporte de Sistema para diagnóstico de las NOBACI 2022(Ver evidencia 9.1.5.5). 9.1.7.2- Reporte de SISCOMPRAS 2022 (ver evidencia 9.1.5.2). Resolución Núm. PNP-09-2022 SISCOMPRAS.</p>	N/A

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Para la gestión de recursos disponibles se elaboró un presupuesto anual en el 2022 de RD\$514,376,265.75 de los cuales se ejecutaron RD\$355,233,761.74 para un 69.06% de una meta de 85%. En cuanto a la gestión de recursos humanos, el proceso P-DRH-03 capacitación y desarrollo se gestionaron capacitaciones a 114 colaboradores, con un 87% capacitaciones efectivas de un 80% de la meta propuesta. Respecto a la gestión de las instalaciones, se elaboró un cronograma de actividades de mantenimiento de las instalaciones 2022, que tuvo 247 actividades programadas y 244 ejecutadas para un 98.79% de cumplimiento.</p> <p>Evidencia 9.2.1): 9.2.1.1- Programación Indicativa Anual de las Metas Físicas-Financieras 2022. 9.2.1.2- IDP P-DRH-03 2022. 9.2.1.3- Cronograma de actividades de mantenimiento e instalaciones de la JAC 2022. 9.2.1.4- Plan Anual de capacitación 2022.</p>	<p>No se evidencia que este establecido un procedimiento de gestión del conocimiento.</p> <p>No se evidencia una herramienta que establezca el nivel de ejecución de cronograma de mantenimiento.</p>
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Se han utilizado herramientas como: Office 365, Sharepoint y OneDrive donde se tiene acceso al 100% de la información documentada de los 25 procesos del SGI. Así mismo se cuenta con el P-SGI-04 Gestión de Acciones Correctivas y de Mejoras, el cual en el 2022 gestionó 69 planes de acción, con una tasa de eficacia de planes de acción de un 100% de una meta de 90% y una tasa de implementación de planes de acción de una 88% de una meta de 90%.</p> <p>Evidencia 9.2.2: 9.1.6.1- Vista página office 365.</p>	<p>No existe una política de implementación de proyectos para incentivar la innovación dentro de la institución.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>9.1.6.2- Vista página sharepoint. 9.1.6.3- IDP P-SGI-04 2022. 9.1.6.4- Matriz de seguimiento de acciones.</p> <p>En el 2022, Por primera vez desde el año 2019, el Aeropuerto de Punta Cana fue el más transitado de República Dominicana con un movimiento de 49,986. Los aeropuertos de Punta Cana y Las Américas concentraron el 78% del movimiento total de aeronaves en el país. En contraste con el movimiento de aeronaves en el año 2019 (meta), los aeropuertos de Punta Cana, Las Américas y Cibao fueron los únicos que mostraron crecimiento, de 6%, 8% y 4% respectivamente, lo que representó 5,806 vuelos adicionales.</p> <p>Evidencia 9.2.3): 9.2.3.1- Informe Estadístico del Transporte Aerocomercial en la República Dominicana enero - diciembre 2022 (ver evidencia 9.1.2.1).</p> <p>Con la matriz de seguimiento de acciones disponible en sharepoint, se ha logrado ahorrar tiempo y reducción del uso de papel mediante la verificación 100% digital de los planes de acción. Para este objetivo se contempló una meta 90% logrando en el 2022, un 90.75%. Además, se han logrado tramitar 1,256 solicitudes de vuelos y programas de vuelos no regulares o chárter de forma digital logrando un 99% de cumplimiento del objetivo de un 96% propuesto.</p> <p>Evidencia 9.2.5):</p>	<p>N/A</p> <p>No se evidencia metodología ni objetivo definidos para la medición de la eficacia de las alianzas</p> <p>N/A</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>9.2.5.1- Tablero de Seguimiento de indicadores 2022. 9.2.5.2- Registro de Autorización de vuelo chárter No. 002142. 9.2.5.3- Solicitud de documentación vía correo notificaciones d/f 22/11/2022 a AERO SUCRE. IDP proceso P-DTA-04 2022.</p> <p>En el 2022 se logró un 100% en el porcentaje de cumplimiento del programa anual de auditoría, realizando 4 auditorías internas de conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, en cumplimiento con el objetivo de calidad con una meta de 92% y se logró un 100%. También se realizó una autoevaluación bajo los criterios aplicables del Modelo CAF la cual de 830 puntos propuestos obtuvo 727.</p> <p>Evidencia 9.2.6): 9.2.6.1- Informe de Revisión por la Dirección No.25 (evidencia 9.1.1.2). 9.2.6.2- Informe Autoevaluación JAC-2022. 9.2.6.3- Tablero de Seguimiento de indicadores 2022 (Ver evidencia 9.2.5.1)</p>	<p>N/A</p>
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>La institución posee: 4 certificaciones bajo Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC) con el objetivo de lograr el Desarrollo y Gestión de los Medios Web, estas son: la A2 para la normalización de los portales del Gobierno, la A3 para la implementación de Datos Abiertos, la A4 sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno y la EI para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales; Además es certificada en NORMA 9001:2015 para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Evidencia 9.2.7): 9.2.7.1- Certificación en SGI ISO 9001:2015.</p>	<p>N/A</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Certificaciones NORTIC.	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>En el 2022 se elaboró un presupuesto institucional, con el cual se emitieron 12 reportes de ejecución presupuestaria (reportes mensuales) donde se evidencian las erogaciones acumuladas. El cumplimiento del presupuesto obtuvo un 69% de ejecución de un objetivo de un 85%.</p> <p>Evidencia 9.2.8): 9.2.8.1- Presupuesto Institucional 2022. 9.2.8.2- Ejecución Presupuestaria 2022. (Ver evidencia 9.2.1.1).</p> <p>El reporte de tráfico de pasajeros de América Latina y El Caribe de la Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo (ALTA) registro que la República Dominicana fue destacada liderando el listado de los tres países sobresalientes, al superar las estadísticas del año prepandemias (2019) con un 116%. Además, en el 2022 respecto a los vuelos regulares el incremento fue de 9%, pasando de 13,161,888 en el 2019 a 14,391,437.</p> <p>Evidencia 9.2.9): 9.2.9.1- Informe Estadístico del Transporte Aéreo 2022 (ver evidencia9.1.2.1). Tráfico de pasajeros de América Latina y El Caribe 2022.</p>	<p>N/A</p> <p>No se evidencia que se realice análisis de costo beneficio en los demás procesos de la institución</p>

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

