



Junta de Aviación Civil.

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

**Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador
Randys R. Peña Lara.
División de Calidad.**

**Santo Domingo D. N.
03/08/2023.**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO (Breve resumen del proceso realizado)

Cortésmente, tenemos a bien presentar un informe el cual contiene un resumen de los principales puntos detectados como áreas de mejora resultantes de la evaluación realizada a la gestión de los años 2022-2023.

Dichos Puntos contienen los aspectos de mejora más relevantes con mejoras a implementar, en relación con el pasado informe de áreas de mejora levantadas a través de la guía de autoevaluación CAF, cabe destacar que estos elementos algunos se encuentran en ejecución y se realiza el debido seguimiento.

Conformación del equipo de auto evaluadores internos de la institución.

Grupo Autoevaluadores internos CAF.			
	NOMBRE	AREA	CARGO EN EL EQUIPO
1	Marino Veras	Financiero	Evaluador Interno
2	Jennifer Amarante	Financiero	Evaluador Interno
3	Rocky Perdomo	Recursos Humanos	Evaluador Interno
4	Migdalia Ramirez	Recursos Humanos	Evaluador Interno
5	Jesenia Ortiz	DTA	Evaluador Interno
6	Andrea Espinal	Planificación	Evaluador Interno
7	Sandra Berg	Calidad	Evaluador Interno
8	Miranda Recker	Presidencia	Evaluador Interno
9	Jonathan Valdez	DTI	Evaluador Interno
10	Carla Yarissa Dominguez	Secretaría de la JAC	Evaluador Interno
11	Melvin Mateo	Comunicaciones	Evaluador Interno
12	Alejandro Christopher	Calidad	Evaluador Interno
13	Randys Peña Lara	Calidad	Evaluador Interno
14	Hector Christopher	DTA	Evaluador Interno
15	Enmanuel Collante	Administrativo	Evaluador Interno
16	Radhamés Martínez	Coordinador de Emergencia.	Evaluador Interno

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

MARCO LEGAL.

La Junta de Aviación Civil (JAC) se rige primero por la Constitución de la República Dominicana, fue creada por la Ley No.491-06 De Aviación Civil de la República Dominicana, modificada por la Ley No.67-13, en donde se lee que la Junta será una dependencia del Poder Ejecutivo y tendrá como responsabilidad principal establecer la política superior de la aviación civil, regular los aspectos económicos del transporte aéreo, ejercer las funciones que le son otorgadas por dicha ley y aplicar las normas y reglamentos en las áreas de su competencia.

COMPOSICIÓN DE LA JAC

La Junta de Aviación Civil estará integrada de la manera siguiente: a) un Presidente, designado por el Poder Ejecutivo; b) el Secretario de Estado de Turismo, quien sustituirá al Presidente en las reuniones en caso de ausencia; c) el Director o Directora General del IDAC; d) el Consultor Jurídico del Poder Ejecutivo; e) dos especialistas en transporte aéreo en representación del sector privado, nombrados por el Poder Ejecutivo; f) un Oficial General de la Fuerza Aérea Dominicana (FAD), quien deberá ser piloto, recomendado por el Jefe de Estado Mayor de ese organismo y nombrado por el Poder Ejecutivo; g) el Director o Directora General del Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC); h) un representante del sector turístico privado no regulado de la República Dominicana, nombrado por el Poder Ejecutivo; i) El Director del Departamento Aeroportuario, y j) El Secretario de Estado de Relaciones Exteriores. La Junta tendrá un secretario, nombrado por el Poder Ejecutivo, quien estará a cargo de las funciones administrativas de dicho organismo, y quien tendrá voz, pero no voto en las deliberaciones del organismo.

A continuación, definimos nuestro marco estratégico, actualizado en este 2021 a versión 4.0 y disponible en todas las áreas de la institución.

I.1.1. MISIÓN

MISIÓN

Establecer la política superior de la Aviación Civil, fomentar el desarrollo del transporte aéreo y regular sus aspectos económicos y jurídicos, brindando un servicio de calidad.

I.1.2 VISIÓN

VISIÓN

Ser una institución reconocida por sus aportes al desarrollo sostenible del transporte aéreo; impulsando la reactivación del sector aerocomercial a través de la implementación de políticas acordes a las tendencias de los mercados, aplicando prácticas innovadoras y ambientales responsables.

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

VALORES INSTITUCIONALES

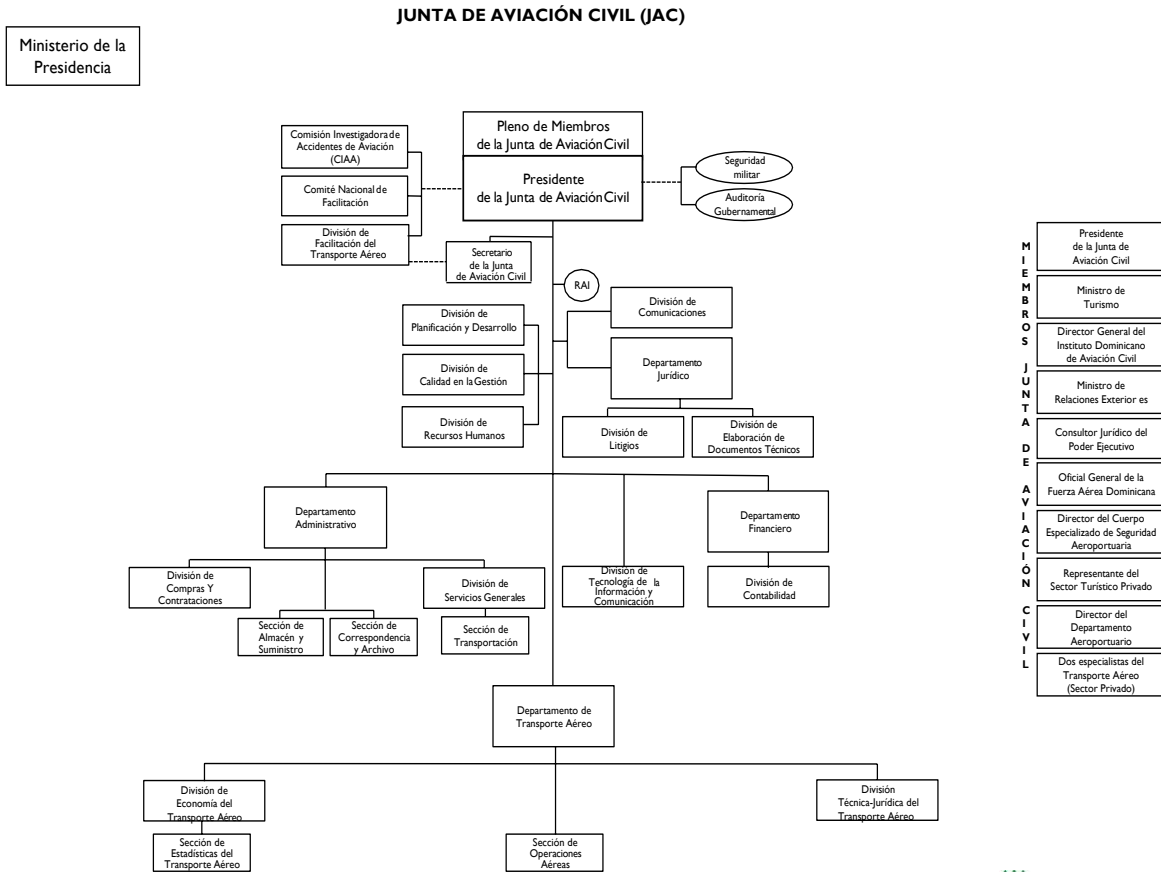
- **Profesionalidad:** Ser competente, comprometido con la calidad de los resultados y entrega oportuna.
- **Transparencia:** Que la información sea asequible, clara, veraz y oportuna a nuestras partes interesadas.
- **Integridad:** Cumplir con las normativas aplicables y gestionar de manera eficiente los recursos.
- **Innovación:** Integrar la mejora continua para lograr la automatización y la modernización de nuestros servicios.
- **Compromiso social y ambiental:** Incorporar prácticas de desarrollo sostenible y responsable en nuestro entorno.

I.1.4 BASE LEGAL

La Junta de Aviación Civil (JAC) se rige primero por la Constitución de la República Dominicana, fue creada por la Ley No.491-06 De Aviación Civil de la República Dominicana, modificada por la Ley No.67-13, en donde se lee que la Junta será una dependencia del Poder Ejecutivo y tendrá como responsabilidad principal establecer la política superior de la aviación civil, regular los aspectos económicos del transporte aéreo, ejercer las funciones que le son otorgadas por dicha ley y aplicar las normas y reglamentos en las áreas de su competencia.

I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

A continuación, presentamos nuestra estructura organizacional. Aprobada por el Ministerio de Administración Pública bajo la resolución no. 01-2020 en fecha 10/01/2020.



1.1.6 SERVICIOS

A continuación, presentamos los principales servicios ofrecidos por la Junta de Aviación Civil.

Servicios que ofrecemos.
Permiso de Operación
Expedición Permiso de Operación
Enmienda de Permiso de Operación
Renovación Permiso de operación
Licencia de Consignatario
Expedición Licencia de consignatario
Renovación Licencia de consignatario.
Enmienda de Licencia de consignatario
Certificado de autorización económica
Enmienda Certificado de autorización económica
Renovación Certificado de autorización económica
Expedición Certificado de autorización económica
Permiso de vuelo especial
Permiso de vuelo especial
Cooperación comercial
Aprobación de acuerdos de cooperación comercial
Vuelos chárteres
Aprobación de vuelos chárteres

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

Nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024 se enfoca en la recuperación de la dinámica del transporte aéreo nacional e internacional, a través de la implementación de políticas aerocomerciales; el fortalecimiento del cumplimiento de las normas de facilitación en beneficio de los usuarios de los aeropuertos, así como la modernización institucional, a fin de garantizar la calidad en los servicios que ofrece la Junta de Aviación Civil. Se incluye en este ejercicio la implementación y desarrollo de prácticas medio ambientales que respondan a los intereses a nivel mundial del impacto ambiental.

En lo respectivo a la Comisión Investigadora de Accidentes Aéreos (CIAA), continua con la buena práctica de ejecutar investigaciones con criterios de objetividad e imparcialidad, aportando a la seguridad operacional de la aviación civil información de valor, a fin de ser utilizada para fines preventivos.

Este ejercicio de elaboración y ejecución de la Planificación Estratégica Institucional ha sido un trabajo de un equipo técnico-profesional comprometido con el fortalecimiento institucional, acompañados de la asesoría del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).

Objetivos Estratégicos:

Tras el ejercicio en conjunto con la División de Planificación y Desarrollo y el Equipo Estratégico Institucional, compuesto por los encargados de departamentos y divisiones y un técnico especializado en cada área, se identificaron y determinaron los siguientes ejes y objetivos estratégicos:

- **Eje Estratégico 1: FOMENTO Y DESARROLLO DEL TRANSPORTE AEREO.**
 - Objetivo Estratégico 1: Impulsar la reactivación y el desarrollo ordenado y sostenible del transporte aéreo nacional e internacional, a través de la planificación, promoción e implementación de políticas aerocomerciales.
 - Objetivo Estratégico 2: Promover la aplicación de normas, métodos y recomendaciones sobre facilitación incluidas en las reglamentaciones aplicables en beneficio del transporte aéreo.

- **Eje Estratégico 2: MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL**
 - Objetivo Estratégico 2.1: Incrementar la eficiencia de los servicios y fortalecer la imagen institucional a través de la innovación, mejoramiento continuo de los procesos y el desarrollo del capital humano.
 -
- **Eje Estratégico 3: PROTECCION AL MEDIO AMBIENTE**
 - Objetivo Estratégico 3.1: Desarrollar prácticas sostenibles y responsables para la disminución del impacto ambiental en nuestro entorno.

- **Eje Estratégico CIAA: INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES GRAVES DE LA AVIACIÓN CIVIL**
 - Objetivo Estratégico: Aportar a la seguridad operacional de la aviación civil, determinando las causas probables de los accidentes e incidentes graves y hacer recomendaciones para prevenir la recurrencia de estos, a través de la mejora continua de los procesos.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

- La Junta de aviación civil se encuentra certificada bajo la norma ISO9001:2015, esta certificación fortalece la gestión de los procedimientos, su seguimiento y su medición.
- El desarrollo de un marco y planificación estratégicos alineados al cumplimiento de nuestras misión, visión y valores, los cuales son revisados anualmente para validar la vigencia y conveniencia de estos.
- Nuestros principales grupos de interés forman parte del pleno de la institución lo que nos da una visión holística de las necesidades del sector.
- Se han institucionalizado reuniones de revisión por la dirección y Comités de gestión para dar seguimiento de los planes mejora, problemáticas, proyectos institucionales y demás factores internos e internos que son pertinentes a la institución.
- Se gestionan las finanzas en base a la planificación institucional y los riesgos asociados a la misma.
- Satisfacción de nuestros Clientes/Solicitantes mayor al 90%.
- Puntuación de 100 % en el portal de compras y contrataciones.
- Planificación y realización de benchmarking y Benchlearning para el mejoramiento y fortalecimiento de los procedimientos y estrategias institucionales.
- Enfoque basado en procesos, mediante el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.
- Comité de socialización institucional establecido con el objetivo de promover y asegurar que el personal de la JAC y CIAA conozca los principios del SGI, el marco estratégico y los componentes que conforman la política de gestión integrada; basado en la norma 9001-2015, metodología CAF, modelo iberoamericano.
- Comité de ética establecido y apegado a los lineamientos de la DIGEIG.
- Creación de matriz para para la planificación y ejecución del mantenimiento de vehículos de la JAC.
- Se cuenta con diferentes programas de capacitación interna, para transmitir el conocimiento institucional.
- Creación de la nueva política de comunicación institucional, en donde se establecen los diferentes lineamientos en cuanto a la comunicación a lo interno y a lo externo de la organización, así como los diferentes indicadores de gestión para medirlos.
- Empoderamiento del personal a través de los acuerdos de desempeño y las diferentes metodologías de evaluaciones y compensaciones.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

- Se evaluará el grado de conocimiento y vivencia de los valores institucionales por parte de los colaboradores en las auditoria internas e implementación del comité de socialización institucional.
- Establecer una metodología o procedimiento para validar el impacto y la medición de los resultados de las alianzas.
- Crear plan de /programa /estrategia para responsabilidad social y sus respectivos indicadores.
- Revisar periódicamente los indicadores para la política de comunicación, interna y externa.
- Comenzar con los trabajos de reformulación de la planificación estratégica.
- Completar proyecto de inclusión de Servicios Generales en al SIG.
- Completar implementación de norma ISO 37001.

Realizar planes de alianzas con las distintas instituciones dedicadas a la ayuda social y la gestión de medioambiental y realizar mediciones de los logros de esas alianzas.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

1.3

2.1.1 LIDERAZGO

No se evidencia que exista una política de promoción a la cultura de Innovación

- No se evidencia que todos los servicios de la JAC estén en línea Digitalización de los servicios. Recomendado por el gobierno central
- No se evidencia que exista una política de promoción a la cultura de Innovación

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No se evidencia un esquema sistemático para la validación del conocimiento de los colaboradores sobre la estrategia y como contribuyen a la misma.
- No se evidencia un esquema sistemático para la validación del conocimiento de los colaboradores sobre la estrategia y como contribuyen a la misma.
- No se muestra la existencia de una metodología estructurada de benchmarking/análisis sistemático de buenas prácticas existentes en otras organizaciones.

- No se evidencian procesos o proyectos que desarrollen temas de responsabilidad social, diversidad y de género En ejecución responsabilidad social.

2.1.3 PERSONAS

- No se cuenta con algún esquema de recompensas o estímulos formalmente vinculado a logros individuales, extraordinarios, de calidad, mejora o innovación.
- No se evidencia que la institución tenga una política de innovación.
- Se evidencia que no se realiza el análisis costo/beneficio de la capacitación
- No se evidencia que exista una Política de Genero y o Unidad de Genero
- No se evidencia que se promueva la cultura de dialogo y comunicación en relación con los aportes de ideas de los empleados.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- No se evidencia la medición de efectividad del programa de mantenimiento para la estructura física de la institución así como también el programa de mantenimiento de vehículos institucionales.
- No se evidencia que se monitorean los resultados e impacto de las alianzas, sistemáticamente, en los acuerdos institucionales
- No se evidencia una red o proceso sistemático de aprendizaje y colaboración (Gestión del conocimiento). Es preciso establecer una plataforma de aprendizaje y colaboración, donde se coloquen las capacitaciones internas, o cursos, y se pueda intercambiar aportes, a través de foros, debates, etc.
- No se evidencia que la JAC cuente con un sistema de servicios en línea, tampoco tiene Apps para el acceso a los servicios.

2.1.5 PROCESOS

- Se cuenta con una matriz de riesgos vinculada a los procesos de la institución, pero no se han incluido los riesgos generales pertinentes de la institución.
- No se evidencian proyectos con objetivos definidos a fin de hacer comparaciones con entidades internacionales en cuanto a buenas prácticas innovadoras.
- No se evidencia una red de aprendizaje y colaboración. Es preciso establecer una plataforma de aprendizaje y colaboración, donde se coloquen las capacitaciones internas, o cursos, y se pueda intercambiar aportes, a través de foros, debates, etc.
- No se evidencia una revisión de forma regular para proponer cambios o mejoras en los requisitos legales aplicables y pertinentes a esta organización.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No se evidencia un objetivo definido e instrumento de medición de la percepción por parte de la sociedad en general pública.
- No se verifica una metodología que mida la revisión periódica de la participación de los grupos de interés en la toma de decisiones institucionales
- No se evidencian acciones innovadoras para atender al ciudadano/cliente

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se evidencia un objetivo definido interno para la puntuación a lograr en el Portal de Transparencia.
- No se han establecido objetivos claros en cuanto a los resultados a lograr sobre la encuesta de clima laboral.
- No se evidencia medición de la percepción de las personas, acerca del impacto de la digitalización en la organización
- No se verifica una metodología que mida la revisión periódica de la participación de los grupos de interés en la toma de decisiones institucionales.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Sin embargo, no se evidencian herramientas o estrategias de medición para mejorar la percepción de los niveles de opinión favorable en cuanto al uso de redes sociales y realización de actividades humanitarias y de tipo social.
- 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, medio ambiente, accesibilidad y transparencia más allá de la misión institucional.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No se evidencian resultados de análisis en cuanto al grado de cumplimiento de contratos o acuerdos interinstitucionales.
- No existe una metodología para medir el grado de cumplimiento de los acuerdos suscritos por la organización. No existe un objetivo específico para la verificación e identificación de la cantidad de acuerdos y con cuales organizaciones.
- 9.2 No se evidencian resultados ni objetivos en cuanto al análisis y comparación de resultados con otras instituciones, ni se evidencian mediciones de resultados de implementación de buenas prácticas a través de benchmarking realizados.

3. **CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

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

En este proceso hemos crecido como institución, a la vez que nos ha permitido identificar puntos fuertes que tenemos, pero sobre todo las áreas de mejora en puntos que debemos implementar y otros que tenemos implementados y debemos mejorar.

En función a esto, se incluirá dentro de nuestra planificación de Planes Operativos Anuales las actividades necesarias relacionadas a mitigar, reducir o implementar acciones para ser aplicadas a las diferentes áreas de mejora identificadas, a través de este proceso se asignan presupuestos y responsables para la ejecución de las actividades.

Se debe dar seguimiento anual a los planes y proyectos establecidos en los POA, alineado a la planificación estratégica, tomando en cuenta las acciones y recursos necesarios para abordar las áreas de mejora detectadas.

El Plan de mejora identificado, con relación a este informe de autoevaluación será discutido con el comité de gestión interno, el cual está compuesto por todos los

encargados de área, a fin de accionar con la implementación de acciones según su impacto, presupuesto y operatividad en la ejecución, tomando en cuenta las prioridades y necesidades institucionales, enfocados en el cumplimiento de nuestra CCC y demás requisitos de nuestros clientes, así como los legales y reglamentarios aplicables.

El PM propuesto para el 2022 se encuentra implementado en un 67.00% a la fecha Junio 2023.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	109	120
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	93	100
3: Personas (100 puntos)	89	90
4: Alianzas (100 puntos)	85	85
5: Procesos (120 puntos)	97	100
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	65	85
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	56	80
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	25	60
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	71	80
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	689	800