

# AUTODIAGNOSTICO CAF

## CRITERIOS FACILITADORES

### CRITERIO 1: LIDERAZGO

#### SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>a) Formular y desarrollar la misión (cuáles son nuestros objetivos) y la visión (dónde queremos llegar) de la organización implicando a los grupos de interés relevantes y a los empleados.</p>	<p>Contamos con un análisis FODA del año 2007, y con la ley no. 491-06 de aviación civil dominicana, a partir de los cuales, el IDAC definió su Misión, dada por dicha Ley, así como su Visión; Valores y Objetivos. Para llevar a cabo este proyecto fueron consultados los grupos de interés, empleados de las distintas localidades y áreas de la organización se llevó a cabo sesiones de trabajo.</p> <p>Tenemos el Plan Estratégico 2008-2012 del IDAC que conjuga y contiene la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y valores de la Institución.</p> <p>Contamos con el proceso SPE-001, que permite realizar una revisión del Plan Estratégico y del Plan Operativo tomando en consideración los grupos de interés. y permite la reorientación de la inversión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estudio FODA del año 2007</li> <li>2. Gaceta de promulgación de la Ley No. 491-06</li> <li>3. Evidencia: Artículo de la Ley que define la Misión del IDAC</li> <li>4. Resoluciones aprobatorias de la Misión, Visión, etc.</li> <li>5. Plan estratégico 2008-2012 del IDAC</li> <li>6. Proceso SPE-001</li> <li>7. Actas de reuniones</li> </ol>	
<p>b) Traducir la misión y la visión en objetivos estratégicos (largo y medio plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y en acciones concretas.</p>	<p>El IDAC cuenta con el Plan Estratégico 2008-2012 y Planes Operativos desde el año 2008 hasta el 2011 actual, que contienen las actividades concretas que cada dirección de área ejecutara para contribuir con la consecución de los objetivos estratégicos de la organización.</p> <p>Contamos con el Proceso SPE-001, que tiene una matriz de</p>	<p>Determinar acciones concretas para Completar las matrices y firmar los acuerdos de desempeño individuales de todas la aéreas</p>

	<p>productos que vincula el porcentaje o la proporción de contribución que tiene cada uno de los procesos a cumplir con dichos objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan estratégico 2008-2012 del IDAC</li> <li>2. Planes Operativos 2008, 2009, 2010 y 2011</li> <li>3. Resolución 013/2011</li> <li>4. Proceso SPE-001</li> </ol>	
c) Establecer un marco de valores que incluya la transparencia, la ética y el servicio a los ciudadanos, así como un código de conducta, con la participación de los grupos de interés.	<p>El Plan Estratégico 2008-2012 del IDAC, contiene la Misión, Visión y Valores, los cuales se incluyeron posteriormente en la Resolución del Director General No. 001/2010, de fecha trece (13) de enero del año 2010.</p> <p>El Reglamento de Personal del IDAC, contienen en su Capítulo XII, en los artículos 104, 105 y 106, el Régimen Ético y Disciplinario.</p> <p>La Resolución 013/2011, redefinió los valores incluyendo la Ética y la Transparencia, para lo cual se solicitó la participación y el consenso de los empleados como grupos de interés</p> <p>Contamos con la oficina de libre Acceso a la Información Pública, para dar cumplimiento a la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 2004-04.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actas de Reuniones</li> <li>2. Reglamento de Personal del IDAC, artículos 104, 105 y 106</li> <li>3. Resolución 001-2010</li> <li>4. Plan estratégico 2008-2012 del IDAC</li> <li>5. Oficina de Libre Acceso a la Información (fotos)</li> <li>6. Resolución 13/2011</li> </ol>	
d) Fortalecer la confianza y el respeto mutuo entre los líderes/directivos y los empleados (por ejemplo, definiendo normas de buen liderazgo).	<p>Contamos con el Comité de fortalecimiento institucional, creado en el año 2009, que afianzo el respeto y colaboración entre todos los Directores de área.</p> <p>Aplicamos los acuerdos de desempeño, producto de las evaluaciones de 360<sup>o</sup>, para definir el desempeño de cada empleado.</p> <p>El IDAC imparte cursos sobre el régimen ético y disciplinario a</p>	

	<p>los empleados. Las encuesta sobre el clima organizacional están destinadas a medir el liderazgo Se realizan reuniones periódicas entre los directivos y los empleados, para tratar temas diversos de las diferentes áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actas de reuniones del Comité de Fortalecimiento Institucional</li> <li>2. Acuerdos de Desempeño</li> <li>3. Registros de Talleres</li> <li>4. Resolución aprobatoria del comité</li> </ol>	
<p>e) Crear las condiciones adecuadas para el desarrollo de una comunicación efectiva. Asegurar que la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos se comunican a todos los empleados de la organización y a otros grupos de interés.</p>	<p>A través del proceso APO-006 Comunicación Interna y Externa, la página Web, el plan comunicacional, la Revista Aerovías, las promociones por Radio y TV se comunican nuestros objetivos, misión, visión y valores tanto a los empleados como a los grupos de interés. El IDAC cuenta con el proceso de Evaluación y Satisfacción del Cliente y grupos de interés, para acercarse a nuestros grupos de interés de manera efectiva.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro de Comunicación del proceso APO-006</li> <li>2. Registros del Proceso Evaluación y satisfacción de Grupos de Interés. , SIG-009</li> <li>3. Página WEB del IDAC</li> <li>4. Revista Aerovías</li> </ol> <p>Registros (comunicaciones y fotos) Plan comunicacional.</p>	
<p>f) Revisar periódicamente la misión, la visión y los valores reflejando los cambios en el medio externo.</p>	<p>Nuestra Misión, Visión y valores ha sido modificada en varias ocasiones para reflejar los cambios y el progreso en la consecución de nuestra visión. Como la muestra las Resoluciones 02/2008, 005/2008, y 001/2010.. Contamos con el proceso llamado Revisión por la Dirección (SIG-006) a través del cual se revisa el desempeño del Sistema Integrado de Gestión que tiene implementado la organización y de todos los procesos que lo conforman. En la actualidad tenemos el proceso SPE 001 que contempla la Revisión periódica de la misión, Visión y Valores tomando en cuenta las necesidades externas. Recientemente se modificó la misión atendiendo a los requerimientos externos. Mediante la</p>	

	<p>Resolución No.013/2011.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resoluciones 02/2008, 005/2008, y 001/2010.</li> <li>2. Resolución No.013/2011</li> <li>3. Registros Proceso SIG-006</li> </ol>	
g) Gestionar los “conflictos de intereses” identificando áreas potenciales donde puedan darse y ofreciendo directrices a los empleados.	<p>La Ley No. 41-08 de Función pública especifica claramente las prohibiciones destinadas a evitar los conflictos de intereses, dicha ley nos rige como servidores públicos.</p> <p>El IDAC ha identificado las áreas donde se puedan generar los conflictos de intereses, siendo la Dirección de Recursos Humanos quien está a cargo de la solución de estos conflictos, de conformidad con los reglamentos de dicha ley.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ley 41-08 de Función pública</li> <li>2. Reglamento de Personal del IDAC</li> <li>3. Reglamentos 523-09 y 524-09</li> </ol>	

**SUBCRITERIO 1.2. Desarrollar e implantar un sistema para gestionar la organización, el desempeño y el cambio**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
a) Desarrollar procesos y estructuras organizativas de acuerdo con la estrategia, la planificación y las necesidades y expectativas de los grupos de interés, utilizando la tecnología disponible.	<p>El IDAC ha implementado el Sistema Integrado de Gestión, con una estructura totalmente documentada en el Manual SIG y en los documentos del Sistema.</p> <p>Además contamos con un organigrama que se ha modificado en varias ocasiones para dar respuesta a la planificación institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual SIG</li> <li>2. Mapa de procesos del SIG</li> <li>3. Organigrama del IDAC</li> <li>4. Resoluciones modificatorias del Organigrama</li> </ol>	
b) Definir formas de Gestión apropiadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias/capacidades) y asegurar un sistema para gestionar los procesos	<p>En IDAC tiene un organigrama donde se refleja la forma en que se llevan a cabo las relaciones y se definen los niveles de acción y las autoridades, además contamos con Manuales de Procedimientos Administrativos por áreas y Manual de Cargos donde están descritas las funciones, tareas y competencias requeridas para llevar a cabo las actividades documentadas</p>	

	<p>en los procesos. Tenemos la certificación en la Norma ISO 9001:2008, de Calidad, por lo que todas nuestras actividades están definidas en procesos con una estructura ordenada. En cada Dirección de área, contamos con áreas de calidad que permiten estandarizar y coordinar los requisitos y exigencias de las Normas bajo las cuales estamos certificados. Las responsabilidades están definidas en un cuadro. Comisión SIG por área</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de Cargos del IDAC</li> <li>2. Manuales organizativos y funcionales por áreas</li> <li>3. Manuales de procedimientos por áreas</li> <li>4. Estructura SIG-IDAC</li> <li>5. Cuadro Responsabilidad y Autoridad del SIG</li> <li>6. Manual SIG</li> <li>7. Organigrama del IDAC</li> <li>8. Copia certificación ISO 9001:2008</li> </ol>	
c) Desarrollar y consensuar objetivos y metas medibles para todos los niveles de la organización	<p>En el IDAC, contamos con las herramientas Plan Estratégico 2008-2012, Plan operativo anual 2011 y proceso APO-005 (determinación de objetivos, metas y programas) donde se desarrollan los objetivos y metas medibles para todos los niveles de la organización. Los objetivos y metas de la organización se van desplegando desde el Plan estratégico, al Plan Operativo Anual y llega al nivel más bajo que es la matriz de metas y los acuerdos de desempeño establecidos por Departamentos y por personas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan estratégico 2011-2012 del IDAC</li> <li>2. Planes Operativos Anuales 2008, 2009, 2010 y el actual 2011</li> <li>3. Acuerdos de Desempeño</li> <li>4. Programas SSO y Ambientales del Proceso APO-005</li> </ol>	Consolidar el POA y el APO005
d) Dirigir la organización para conseguir los objetivos de efectos y resultados teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.	<p>El IDAC gestiona la vigilancia de la seguridad operacional a través de procesos del SIG. Mide los resultados de dicha gestión con varias herramientas como son las Comunicaciones Internas y Externas (APO-006) y con los resultados de las encuestas de a los grupos de interés (SIG-009)</p>	

	<p>Conoce de las expectativas de los grupos internos, a través de la encuestas de clima organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procesos relacionados del SIG</li> <li>2. Registros proceso APO-006</li> <li>3. Registros Proceso SIG-009 (Herramienta de periodicidad grupos de interés)</li> <li>4. Registros Encuestas evaluación clima organizacional</li> </ol>	
e) Formular y alinear la estrategia de red/administración electrónica con los objetivos estratégicos y operativos de la organización.	<p>El IDAC tiene una red administrativa para un sistema de cableado estructurado categoría 6e y un sistema telefónico de Voz/IP. Para las coordinaciones aeronáuticas con los centros de control adyacentes se implementó un Sistema satelital MEVAII y un Sistema de manejo de mensajería (AMHS) para las comunicaciones aeronáuticas</p> <p>Tenemos implementados los sistemas OnBase, SIAR que son medios automatizados para gestionar los servicios brindados a los clientes.</p> <p>El Dpto. de Tecnología de la Información de la ASCA define las reglas de uso, seguridad, control, mantenimiento y gestión de las redes a través del Manual de Gestión de Recursos Tecnológicos enfocado a los objetivos estratégicos de desarrollo tecnológico de la Institución.</p> <p>.Para la gestión y control de las actividades formativas se implementa el software AKADEMIA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema SIAR</li> <li>2. Sistema MEVA II</li> <li>3. Sistema On BASE</li> <li>4. Software AKADEMIA</li> </ol>	<p>El CASS vendrá a satisfacer a los clientes al permitirles el acceso remoto a los servicios tanto en el área de Normas de Vuelo, como en el de Navegación Aérea.</p> <p>En la actualidad se está inmerso en el desarrollo del sistema de educación a distancia a través del software de Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) a través del cual todos nuestros clientes e interesados tendrán acceso no importa su ubicación geográfica a nivel mundial a la capacitación programada y ofrecida por nuestra institución. A lo interno se estipula implementar para la gestión de la biblioteca con el sistema computarizado especializado para tales fines denominado SIABUK</p>
f) Establecer un sistema de información para la gestión, incluyendo auditorías internas.	<p>El IDAC posee un Proceso llamado Sistema de Información Proyectos (SPE 003) y Sistema de Información Estratégico (SPE 002) ,a través del cual se recolecta la información que servirá de insumo para elaborar los programas, planes, y proyectos. Se realiza auditorías internas periódicas, a través del Proceso SIG-004, verificando que los procesos arrojen los</p>	

	<p>resultados esperados establecidos a través de los indicadores de desempeño.</p> <p>Contamos con el Proceso de Revisión de la Dirección (SIG-006) para evaluar el desempeño global de cada área</p> <p>También contamos con la Dirección de Fiscalización que revisa y analiza los procedimientos administrativos a fin de garantizar que se ejecuten de acuerdo a lo establecido por las leyes nacionales que nos aplican.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registros Procesos SPE-003 y SPE-002</li> <li>2. Registros del Proceso SIG-004</li> <li>3. Registros del proceso SIG-006</li> <li>4. Manual SIG</li> </ol> <p>Registros de la Dirección de Fiscalización</p>	
<p>g) Establecer un marco adecuado para la gestión de proyectos y el trabajo en equipo</p>	<p>El IDAC cuenta con el Comité de Fortalecimiento Institucional, conformado por los Directores de área, en convergen todos los directores de área y se proponen y gestionan todos los proyectos y trabajos en equipo.</p> <p>El proceso Determinación de Objetivos, Metas y Programas (APO-005) es la herramienta utilizada para formular y gestionar los programas medioambientales y SSO del IDAC, incluyendo las actividades, responsables, fechas, seguimiento.</p> <p>Los demás proyectos se gestionan a través de los planes operativos derivados del Plan Estratégico 2008-2012 del IDAC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resolución aprobatoria del comité de fortalecimiento institucional</li> <li>2. Actas de reuniones del comité</li> <li>3. Registros de los programas medioambientales y SSO</li> <li>4. Plan Estratégico 2008-2012 del IDAC</li> <li>5. Planes Operativos 2008, 2009, 2010 y actual 2011</li> </ol>	
<p>h)Aplicar permanentemente sistemas de gestión de la calidad total tales como el Modelo CAF y el Modelo EFQM de Excelencia.</p>	<p>Hemos aplicado el Modelo CAF en tres ocasiones durante el 2006,2007 y 2008 obteniendo el reconocimiento de Prácticas Promisorias.</p> <p>Actualmente estamos aplicando el Modelo CAF para toda la organizaciones la actualidad está implementado un Sistema integral de Gestión para dar cumplimiento y seguimiento a las certificaciones obtenidas bajo las normas ISO 9001:2008 y</p>	

	14001:2004 y OHSAS 18001:2007.	
	<b>Evidencias:</b> 1. Evidencia de los reconocimientos obtenidos Copia de las certificaciones	
i) Desarrollar en la organización un sistema de objetivos estratégicos y operativos de medición del rendimiento en toda la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral).	Trimestralmente se realizan Informes de desempeño de los todos los procesos del Sistema y los mismos se compendian en un registro llamado: Tablero de Control. Todos estos resultados se verifican y monitorean en el proceso Revisión por la Dirección (SIG-006). A través de este se tiene una visión global del desempeño de la Institución.  <b>Evidencias:</b> 1. Registro del Proceso SIG-006 (tablero de Control) Registros Informes de DP	
j) Desarrollar sistemas de gestión de la calidad tales como la norma ISO 9001:2000; Service Level Agreements (SLAS) y diferentes tipos de certificación.	Todos los procesos del IDAC están certificados bajo tres Normas (Trinorma): ISO 9001:2008 Gestión de Calidad, ISO 14001:2004 Gestión de Medio Ambiente y OHSAS 18001:2007 Seguridad y Salud Ocupacional. Tenemos la certificación Trainair y Trainair Plus para la ASC, Y también la de "Lugar de trabajo libre de Adicciones".  <b>Evidencias:</b> Copia de las certificaciones	
k) Identificar y establecer las prioridades para introducir los cambios necesarios relativos al diseño organizativo y al modelo de gestión.	Contamos con el Proceso Revisión por la Dirección (SIG-006) para gestionar los cambios que pudieran afectar el Sistema y/o la organización y los mismos son reseñados a fin de identificarlos, valorarlos y colocarles controles. En la actualidad existen 2 procesos que identifican todos los aspectos y peligros medioambientales y que puedan afectar la seguridad y salud ocupacional. Son el APO-001 y APO-002.  <b>Evidencias:</b> 1. Registros Procesos APO-001 y APO-002 2. Proceso PSE 002 Diseño y revisión del SIE y SIP. Registros del Proceso SIG-006 (Acta de Revisión por la Dirección)	
l) Comunicar los cambios y las razones para el cambio a los empleados y a los grupos de interés relevantes.	El IDAC cuenta con el proceso APO-006 Comunicación Interna y Externa. a través del cual se establece comunicación sobre los cambios que afectan la organización y de qué manera se van a gestionar	

	<p>También se gestiona a través del proceso SIG-009, una comunicación efectiva con nuestros grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registros del Proceso APO-006</li> <li>2. Registros del Proceso SIG-009</li> <li>3. Registros de avisos vía Outlook</li> <li>4. Comunicaciones sobre cambios (Memos del Director General)</li> <li>5. Avisos página WEB del IDAC</li> </ol>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
a) Dirigir con el ejemplo, actuando de acuerdo con los objetivos y valores establecidos.	<p>Tenemos el proceso de Revisión por la Dirección (SIG-006) el cual es liderado por cada Director de cada área, el cual participa de manera activa comprometiéndose a realizar tareas específicas través de acuerdos.</p> <p>Se firman" Acuerdos de desempeño" con el personal donde se evidencian las responsabilidades y metas a alcanzar por el área</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registros del Proceso SIG-006 (Actas de Revisión).</li> <li>2. Registros de Acuerdos de Desempeño</li> </ol>	
b) Demostrar la voluntad personal de los líderes/directivos a aceptar el cambio con un diálogo constructivo.	<p>En las reuniones periódicas establecidas para planificación y seguimiento de los encargados de las diferentes áreas con el personal bajo su responsabilidad, se evidencia la voluntad y compromiso de los líderes, se evidencia también, en las sucesivas Revisiones por la Dirección el cambio experimentado en las diferentes Direcciones, Departamentos, Divisiones y Secciones al implementar el Sistema Integrado de Gestión, motivados por el seguimiento constante y compromiso con la mejora continua. Además contamos con los informes de encuesta de clima organizacional y los acuerdos de desempeño, que consensua con sus colaboradores las metas asignadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registros del Proceso SIG-006 (Actas de Revisión).</li> </ol>	

	2. Registros de encuesta del clima organizacional	
c) Mantener informados a los empleados sobre los temas clave que les conciernen.	<p>Mediante memorándum informaciones de los días no laborables, proyectos, informaciones institucionales. Para una efectiva, rápida y económica comunicación interdepartamental hemos establecido el uso del correo corporativo (Outlook), Boletín CAMASSO Informa, murales informativos, y Plan Comunicacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memos del Director General</li> <li>2. Memos de los Directores de Áreas</li> <li>3. Boletín CAMASSO</li> <li>4. Correos Outlook</li> <li>5. Comunicaciones Plan Comunicacional</li> </ol>	
d) Apoyar a los empleados ayudándoles a cumplir con sus obligaciones, a realizar sus planes y alcanzar sus objetivos, en consonancia con el logro de los objetivos de la organización.	<p>Con los Acuerdos de Desempeño, la asignación efectiva de recursos (transporte, combustible, vehículos) en la Revisión por la Dirección, proveyéndole la capacitación requerida (detección y plan de capacitación), evidenciamos el apoyo que la institución les brinda a sus empleados .</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acuerdos de Desempeño</li> <li>2. Programas de capacitación de los procesos APO-008 y DRH-003</li> </ol>	
e) Estimular, animar y crear las condiciones necesarias para la delegación de competencias, responsabilidades y capacidades (empowerment) incluyendo la rendición de cuentas	<p>La Ley No. 491-06 de aviación civil dominicana, faculta al Director General del IDAC a delegar funciones, en su personal y en los inspectores.</p> <p>Basados en dicha autoridad, el Director General ha realizado delegaciones diversas en los inspectores y Directores de Ateas, mediante Resoluciones.</p> <p>Los diferentes procesos del SIG, tienen un Dueño de Proceso, al cual se le ha designado para asumir las responsabilidades descritas en el fliograma de cada FTP de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resoluciones de Delegaciones</li> <li>2. Artículos de la Ley 491</li> <li>3. Designaciones DP</li> </ol>	
f) Promover una cultura de innovación y mejora animando y apoyando a los empleados para que hagan sugerencias y	<p>El IDAC utiliza comunicaciones masivas físicas tipo memorándum, Correos Masivos (vía Outlokk) solicitando propuestas de los empleados sobre diferentes medidas, como</p>	

<p>sean proactivos en el trabajo diario.</p>	<p>son el ahorro de energía, o para motivarlos a participar en el modelo de evaluación CAF. Asimismo, mediante la herramienta del Proceso de Acciones Correctivas y Preventivas, SIG-003, se realizan recomendaciones a través de las Actas de Mejora. También están las diferentes comunicaciones del Director General y las comunicaciones internas y externas del Proceso APO-006.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicaciones vía Outlook</li> <li>2. Memos del Director General</li> <li>3. Registros del proceso APO-006</li> </ol> <p>Registros del Proceso SIG-003</p>	
<p>g) Reconocer y recompensar los esfuerzos de los equipos y las personas</p>	<p>La institución otorga el bono de desempeño, de conformidad con el Decreto 604-2010, dependiendo de los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño. Asimismo, se entregan certificados a los empleados que hayan obtenido calificaciones de excelentes, se remuneran equipos de trabajo cuando participan en proyectos especiales, El IDAC, además cuenta con el Programa Reconocimiento por Buenas Practicas, que lleva el Dpto. CAMASSO.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registros de certificados entregados</li> <li>2. Decreto 604-2010</li> </ol>	<p>Incluir en el reglamento de personal el bono por desempeño, dentro de una política de recompensa a los esfuerzo</p>
<p>h) Respetar y atender las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>El IDAC brinda asistencia Psicológica a los empleados. Se aplican los capítulos VIII y IX del Reglamento de Personal en cuanto a las condiciones de trabajo y los derechos de los servidores.(Licencias con Disfrute de Sueldos, por estudios, por salud, post parto asistencia a los familiares cuando fallece un empleado otorgándole 6 meses de salario a los familiares, ayuda por enfermedad. Las necesidades de capacitación detectadas en la evaluación de desempeño son un insumo para la gestión de capacitación de los procesos APO-008, capacitación Técnica y DRH-003, Capacitación y Desarrollo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registros de los Procesos APO-008 y DRH-003</li> <li>2. Registros de beneficios otorgados</li> <li>3. Reglamento de Personal</li> </ol>	

**SUBCRITERIO 1.4. Gestionar las relaciones con los políticos y con otros grupos de interés para garantizar que se comparte la responsabilidad.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
a) Identificar las políticas públicas que afectan a la organización.	<p>Tenemos una matriz de evaluación y cumplimiento legal donde se identifican las leyes que regulan y afectan las actividades de la organización, la cual es mantenida a través del proceso SIG-011 Identificación y evaluación del cumplimiento legal.</p> <p><b>Evidencias:</b> Registros del Proceso SIG-011</p>	
b) Mantener relaciones proactivas y regulares con las autoridades políticas de las correspondientes áreas ejecutivas y legislativas.	<p>El IDAC mantiene relaciones regulares con las autoridades de áreas ejecutivas y legislativas. Es miembro de la Junta de Aviación Civil, asistiendo a reuniones regulares con otras autoridades gubernamentales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Evidencias: 1. Página Web 2. Revista Aerovías 3. Agenda del Director Sesiones de la JAC (fotos)</p>	
c) Asegurar que los objetivos y las metas de la organización están alineados con las políticas públicas	<p>El IDAC se asegura de dar cumplimiento a las políticas públicas de varias maneras, una de ellas es la disponibilidad al usuario de la oficina de libre acceso a la Información pública (OAI), para cumplir con la LEY DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA (LEY NO.200-04) y del Decreto No.130-05, la cual ha desarrollado un proceso de implementación en el orden Institucional.</p> <p>Además, dentro de la institución se incorporan disposiciones, como son el de ahorro de energía y combustible.</p> <p><b>Evidencias:</b> 1. Comunicaciones de la OAI 2. Comunicaciones de ahorro de energía y combustible</p>	Leer los objetivos nuestros y ver donde cumplen
d) Desarrollar y mantener alianzas y redes con los grupos de interés relevantes (ciudadanos, ONG´s, grupos de interés, empresas y otras autoridades públicas).	<p>El IDAC ha desarrollado y mantenido alianzas con grupos de interés relevantes y ha suscrito acuerdos de colaboración con organismos como son la OACI, FAA PNUD, COCESNA, CESA, AERODOM, AAC de Panamá, AAC de Haití, Universidad de Oklahoma, Universidad del Caribe, Instituto Cartográfico</p>	

	Nacional, y el Instituto Cartográfico Dominicano, entre otros.  <b>Evidencias:</b> 1. acuerdo NAT-3734) 2. memorándum de entendimiento, COCESNA 3. memorándum con el Instituto Cartográfico 4. Registros de los Acuerdos	
e) Involucrar a los políticos y a otros grupos de interés en la definición de los objetivos sobre productos y resultados y en el desarrollo del sistema de gestión de la organización	Para la elaboración de la Ley 491-06 de Aviación Civil., se involucraron políticos y grupos de interés en la definición de los puntos comunes de interés y el sistema de gestión de la organización.  <b>Evidencias:</b> Fotos Cámara Ley 491-06	Consultar con Novo
f) Tratar de que la organización y los servicios que presta obtengan reconocimiento público y buena reputación.	El IDAC ha trabajado arduamente para convertirse en un modelo de gestión a partir de los avances logrados con la categoría I, y los reconocimientos obtenidos por parte de organizaciones tales como la OACI, la FAA y los reconocimientos recibidos recientemente en eventos internacionales tales como CANSO, RASG-PA y la Autoridad de Aviación Civil de Panamá. También se han obtenido reconocimientos en materia de personal (MAP, con relación a la evaluación de personal).  <b>Evidencias:</b> Registros de los reconocimientos	
g) Desarrollar un concepto de marketing (enfocado al producto o al servicio) y comunicarlo a los grupos de interés.	Los requisitos de nuestros productos están definidos en nuestros reglamentos por exigencias internacionales y publicadas en nuestra página web.  <b>Evidencias:</b> 1. Servicios anunciados en la página Web del IDAC y requisitos 2. *462 OPTIC 3. Carta Compromiso	
h) Participar en las actividades de asociaciones profesionales, organizaciones representa-tivas y grupos de interés.	El IDAC tiene una participación sistemática y activa en las actividades propias de las asociaciones y organizaciones y de los grupos de interés. Existe un calendario y a través de él se coordina la participación. Hemos participado en actividades múltiples junto a grupos de interés de manera frecuente, unas veces	

	<p>programadas y otras por invitación:  IFATCA: cada 6 meses  GREPECAS: anual  ALAS  CLAC  Asoc. Nacional de Pilotos Otros</p> <p><b>Evidencias:</b>  Registros de la Participación del IDAC en las celebraciones de las asociaciones técnicas</p>	
--	--	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

**SUBCRITERIO 2.1. Recoger información relativa a las necesidades presentes y futuras de los grupos de intereses.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
a) Identificar a todos los grupos de interés relevantes.	<p>El IDAC, a través de todas las Direcciones, ha identificado los grupos los grupos de interés relevante tomando en cuenta la naturaleza y la relación de trabajo existente o que pudiese existir con los mismos. Grupos de interés relevantes son:</p> <p>JAC, CESA, DNCD, OACI, ADIO, ADCA, ADTEMA, ADEIA, ADOTECNIA, CIPE INDOTEL, COCESNA, FAA, GREPECAS, IFALTCA, IATA, INAP, INFOTEP, ICCAE, MINISTERIO DE HACIENDA, CAMARA DE CUENTAS, TURISMO, PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, MAP, SISARIL, TSS, MESCYT, COMP. ASEGURADORAS, COOP. DE EMPLEADOS, CLAC, OPERADORES AEREOS, PRENSA, DGCCP, TALLERES , ESCUELAS Y PERSONAL AERONAUTICOS</p>	
b) Recoger y analizar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés y sus necesidades y expectativas.	<p>Existen varios procesos que se encargan de identificar las necesidades de los grupos de interés y darle respuesta.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proceso Identificación de necesidades y Definiciones estratégicas (SPE001)</li> <li>2. Proceso Comunicación Interna y Externa (APO-006)</li> </ol> <p>Proceso Satisfacción del Cliente y Grupos de Interés (SIG-009).</p>	
c) Recabar periódicamente información y	El IDAC, a través del proceso SIG-011 "Identificación y	NO EXISTE Incorporar en el

<p>analizar su origen, exactitud y calidad. Debe incluirse la información sobre variables importantes como las referidas al desarrollo social, ecológico, económico, legal y demográfico</p>	<p>Evaluación del cumplimiento legal”, evalúa y registra periódicamente los legales ambientales y de seguridad y salud ocupacional aplicables, además de las regulaciones aplicables al Sistema Integrado de Gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b> Matriz de evaluación del cumplimiento legal</p>	<p>proceso SPE001</p>
<p>d) Analizar sistemáticamente las fortalezas y las debilidades de la organización (por ejemplo, mediante un diagnóstico con un sistema de gestión de la calidad total, con CAF ó EFQM, ó un análisis DAFO).</p>	<p>El IDAC ha aplicado el Modelo CAF en áreas específicas. Además, contamos con el proceso de Revisión por la Dirección (SIG-006) que se encarga de evaluar trimestralmente el desempeño del Sistema Integral implementado, donde están identificadas las fortalezas y debilidades que pueden afectar el Sistema</p> <p>El IDAC realiza auditoria periódicas para evaluar el comportamiento global del sistema en la organización, a través del proceso de Auditoria Internas Integrales (SIG-004).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actas de Revisión por la Dirección (SIG-006)</li> <li>2. Cuestionario CAF 2008</li> <li>3. Auditorías Periódicas Programadas</li> <li>4. FODA</li> </ol>	

**SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar, revisar y actualizar la estrategia y la planificación teniendo en cuenta las necesidades de los grupos de interés y los recursos disponibles.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>a) Desarrollar y aplicar métodos para controlar, medir y evaluar el rendimiento de la organización a todos los niveles, asegurando el control de la implantación de la estrategia de la organización</p>	<p>El IDAC está certificado en la Norma ISO 9001:2008, por lo que todos nuestros procesos claves están documentados y se mide su desempeño Contamos con los Planes Operativos Anuales por cada Dirección de área, donde se consignan los principales proyectos a ejecutarse con el fin de llevar a cabo el Plan Estratégico y de incorporar mejoras a los Sistema.</p> <p><b>Evidencia:</b> 1. Servidor Sistema integral de Gestión 2. Proceso Coordinación, diseño y Revisión del SIP (SPE003) 3. Plan Operativo Anual 4. Certificación en la ISO 9001:2008</p>	
<p>b) Analizar sistemáticamente riesgos y oportunidades (por ejemplo con un análisis DAFO) e identificar los factores críticos de éxito evaluando regularmente esos factores en el entorno de la organización, incluidos los cambios políticos</p>	<p>El IDAC realiza análisis de riesgo de forma sistemática como parte del análisis estratégico de organización, a través de la Identificación de necesidades y Definiciones estratégicas, proceso SPE-001. El IDAC está certificado en las Normas ISO 14001 de Medio Ambiente y OHSAS 18001, sobre Seguridad y Salud Ocupacional, por lo que identifica y gestiona los peligros y aspectos relacionados con dichas normas</p> <p><b>Evidencia:</b> 1. Proceso Identificación de necesidades y Definiciones estratégicas (SPE001)- 2. Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales (APO001)) 3. Gestión SSO (APO002)</p>	
<p>c) Evaluar las tareas actuales en términos de productos (resultados) y efectos (impactos) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>Contamos con el proceso de Identificación de necesidades y Definiciones estratégicas (SPE001), que se encarga de analizar los resultados obtenidos en las tareas que se llevan a cabo en cada área</p> <p><b>Evidencia:</b> 1. Proceso Identificación de necesidades y Definiciones estratégicas (SPE001) 2. Proceso Revisión por la Dirección (SIG006)</p>	

	3. Tablero de control	
d) Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones a corto y largo plazo y las demandas de los grupos de interés	<p>El IDAC realiza la actividad de armonizar las metas planteadas en el Plan Estratégico con los recursos disponibles , mediante el proceso de Diseño y Revisión del SIP (SPE003)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinación de Proyectos, Diseño y Revisión del SIP (SPE003)</li> <li>2. Plan Operativo Anual</li> <li>3. Implementación SMS operadores</li> </ol>	
e) Evaluar las necesidades de reorganizar y mejorar estrategias y métodos de planificación.	<p>Mediante el proceso de Actualización del SIE y SIP y Emisión de Informes (SPE-004), el IDAC evalúa los resultados obtenidos con las estrategias que se han planteado, buscando el reenfoco o mejora de las mismas. Como resultado de esto, se extendió la implementación del Sistema Integrado de Gestión para toda la institución, se han construido nuevas edificaciones, se creó la Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas para satisfacer las necesidades académicas de la organización y se crearon nuevas áreas para cumplir con las normativas vigentes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proceso de Actualización del SIE y SIP y Emisión de Informes (SPE004)</li> <li>2. Resolución no. 21/09, del 13/09/2009, que crea la ASCA</li> <li>3.4. Resolución no. 037/2010. Del 1/10/2010, que crea CAMASSO</li> <li>5. memo, actas reuniones, etc) del Director General sobre inicio del SIG.</li> </ol>	

**SUBCRITERIO 2.3. Implantar la estrategia y la planificación de toda la organización.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
a) Implantar la estrategia y la planificación mediante el acuerdo en la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, unos procesos y una estructura organizativa adecuados.	<p>El Sistema Integral gestiona varios procesos que se encargan de traducir las estrategias planificadas en acciones, estableciendo el marco temporal, asignando responsabilidades y gestionando los recursos necesarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proceso Coordinación de Proyectos (SPE003)</li> </ol>	

	2. Plan Estratégico 2011-2015 3. Plan Operativo Anual	
b) Implicar a los grupos de interés en el proceso de implantación de la estrategia y la planificación y priorizar sus expectativas y necesidades.	El IDAC, a través de los registros de los Procesos de Comunicación interna y externa (APO-006), Satisfacción de Clientes y Grupos de Interés, (SIG-009) y el Proceso Identificación de Necesidades (SPE-001), recoge las inquietudes de los clientes y grupos de interés, priorizando aquellas que representen el beneficio de la mayoría cumpliendo con la estrategia de la organización.  <b>Evidencias:</b> 1. Proceso Identificación de Necesidades (SPE001) 2. Proceso Satisfacción del Cliente y Grupos de Interés (SIG009) 3. Proceso Comunicación Interna y Externa (APO006)	
c) Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización en sus correspondientes planes y tareas en todas las unidades y para todos los individuos de la organización.	Los objetivos planteados en tareas para cada área de la organización son llevados al plano operacional a través de varios procesos implementados en el Sistema Integral de Gestión del IDAC. Estos se traducen con la elaboración de la matriz de metas de las diferentes Direcciones y los acuerdos de desempeño individuales.  <b>Evidencias:</b> 1. Proceso Coordinación de Proyectos, Diseño y Revisión del SIP (SPE003) 2. Proceso Objetivos, Metas y Programas (APO005) 3. Plan Operativo Anual 4. Matriz de Metas y Acuerdos de Desempeño	

**SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la modernización y la innovación.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
a) Crear y desarrollar una nueva cultura y preparación para la innovación mediante la formación, el benchmarking y el establecimiento de laboratorios de aprendizaje (learning labs), centrándose en el papel del pensamiento estratégico y la planificación.	Al implementar el Sistema Integral de Gestión se creó una nueva cultura organizacional que viene desarrollándose desde entonces a través de la formación continua, ya sea en cursos a distancia, cursos prácticos simulados y visitas a otros países para comprobar la eficacia de nuevos procedimientos y tecnologías.  <b>Evidencias:</b> 1. Curso Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad	

	<p>basado en la norma ISO 9001:2008 ( QSL, e-learning)</p> <p>2.Curso Inducción a la Administración Pública (INAP, e-learning)</p> <p>3.Benchmarking del Plan Comunicacional implantación SIG en Chile.</p>	
b) Controlar de forma sistemática los indicadores internos del cambio y las demandas externas de modernización e innovación.	<p>El sistema integrado posee herramientas que le permiten a la Alta Dirección evaluar el momento apropiado del cambio. Las organizaciones internacionales que rigen la aviación civil internacional (OACI, FAA, EUROCONTROL) fijan las pautas de modernización que debemos seguir a través de las hojas de ruta planificadas de acuerdo a la región y al objetivo buscado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>-</p> <p>1.Proceso Auditorías Internas Integrales (SIG004)</p> <p>2.Proceso Acciones Correctivas y Preventivas (SIG003)</p> <p>3.Proceso Revisión por la Dirección (SIG006)</p> <p>4.Hojas de Ruta de Transición a los diferentes proyectos de la Región.</p>	
c) Planificar los cambios dirigidos a los procesos de modernización e innovación (por ejemplo, aplicando servicios en red) a partir del debate con los grupos de interés.	<p>Los Planes Estratégicos planteados por el IDAC evidencian la planificación referente a los procesos a seguir en materia de modernización del sistema (sistemas de redes redundantes, telefonía IP, cableado estructurado, sistema On base, SIAR, CASS). Se han realizado reuniones con algunos grupos de interés que han dado como resultado la planificación de algunos cambios en aras de modernizar los sistemas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1.Plan Estratégico 2008-2012</p> <p>2.Plan Operativo Anual</p> <p>3.Zonificación de los Inspectores</p> <p>4. Implementación AMHS</p>	
d) Integrar instrumentos y medidas; por ejemplo: mediciones de entrada (input) + salida (output) + efecto (outcome); utilización de sistemas de gestión de la calidad total.	<p>El IDAC está certificado en la Norma ISO 9001:2008, por lo que todos nuestros procesos claves están documentados y se mide su desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1.Certificación ISO 9001:2008</p> <p>2.Mapas de Proceso,</p> <p>3.Manual SIG IDAC, versión 2.0</p>	
e) Asegurar el despliegue de un sistema	Al implementar el SIG se crearon los procesos de Revisión por	

<p>eficiente de gestión del cambio que incluya el control del progreso en la innovación.</p>	<p>la Dirección (SIG-006 ) y el de Auditorías Internas Integrales (SIG-004) que son herramientas para monitorear la gestión y evaluar el desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1.Actas del Proceso Revisión por la Dirección (SIG006)  -2.Informes del Proceso Auditorías Internas Integrales (SIG004)  -3.Matrices de Documentos del Proceso Control de Documentos (SIG001)  4. Actas del Proceso Acciones Correctivas y Preventivas (SIG003)  5. Plan Comunicacional</p>	
<p>f) Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para implantar los cambios planificados.</p>	<p>Se realiza una planificación presupuestaria que se elabora anualmente, y en la Revisión por la Dirección, mediante los resultados de los indicadores de gestión, se aprueban cambios y se gestionan recursos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1.Presupuesto Anual  2.Registros de la Revisión por la Dirección</p>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

**SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar con transparencia los Recursos Humanos de acuerdo con la estrategia y la planificación.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>a) Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Las diferentes Direcciones de áreas del IDAC, analizan al inicio de cada año las necesidades de personal; mediante el proceso de evaluación del desempeño por competencias DRH-002, en la fase de elaboración de la Matriz de Metas, de las Direcciones se refleja dicha necesidad, teniendo como base los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo anual. Mediante la elaboración del Plan Anual de Capacitación, para cubrir las capacitaciones obligatorias y sugeridas por los Supervisores.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1. Plan Estratégico.</p>	

	<p>2. Plan Operativo.  3. Matrices de Metas de Direcciones.  4. Plan Anual de Capacitación.  5. Estructura Organizativa.</p>	
<p>b) Desarrollar y comunicar una política de gestión de recursos humanos basada en la estrategia y planificación de la organización</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos ha estructurado sus áreas, acorde con el cumplimiento de los objetivos estratégicos, de la siguiente forma: Reclutamiento, Selección y Evaluación de Recursos Humanos; Beneficios y Relaciones Laborales; Registro, Control e Información; y Capacitación y Desarrollo; así que, cada área ejecuta su mecanismo de comunicación de sus servicios, tanto por medios físicos como digitales:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1. Organigrama de RRHH.  2. Ley de Función Pública No. 41-08 y sus Reglamentos de Aplicación, Reglamento Reclutamiento y Selección de Personal No. 524-09; Reglamento de Evaluación del Desempeño No. 525-09.  3. Reglamento de Personal (Res. 10-08).  4. Manual de Cargos.  5. Manual de Inducción.  6. Inducción personal de nuevo ingreso.  7. Guía de Información de Servicios de RRHH.  8. Brochure de Reclutamiento y Selección.  9. Brochure Beneficios y Relaciones Laborales.  10. Política de Salud y Seguridad Ocupacional (Resolución 029/2010).  11. Pagina Web Institucional</p>	
<p>c) Asegurar que las capacidades de las personas (<b>selección, distribución, desarrollo</b>) son las adecuadas para desarrollar las tareas y para equilibrar éstas con las responsabilidades</p>	<p>El IDAC, a través de las fase del proceso de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Recursos Humanos, verifica las actitudes y aptitudes mediante herramientas tanto teóricas como prácticas, las cuales garantizan que el personal que ingrese a la institución cumple con los requisitos para ocupar el cargo que ; el proceso de Evaluación del Desempeño por Competencias, además de los procesos de Capacitación y Desarrollo y Capacitación y Entrenamiento Técnico</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1. Ficha Técnica del Proceso DRH-001, Reclutamiento y</p>	

	<p>Selección de Personal.</p> <p>2. Anuncios de Concursos Públicos.</p> <p>3. Relación de empleados incorporados al Sistema de Carrera Administrativa por Concurso de Oposición.</p> <p>4. Ficha Técnica Proceso DRH-002, Evaluación del Desempeño por Competencias.</p> <p>5. Ficha Técnica Proceso DRH-003, Capacitación y Desarrollo.</p> <p>6. Ficha Técnica Proceso APO-008, Capacitación. y Entrenamiento Técnico.</p> <p>7. Relación de personal capacitado, técnico y administrativo.</p> <p>8. Expedientes de personal con evidencias de capacitación</p>	
d) Controlar la inversión en recursos humanos en la producción y desarrollo de servicios en red.	<p>Mediante la implementación y el uso de Sistemas Tecnológicos en la Institución, los usuarios tanto internos como externos pueden acceder a los servicios que ofrecemos. Además de poseer un Sistema de Gestión Integral, basado en una plataforma tecnológica la cual tiene acceso todo el personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1. Página Web.</p> <p>2. Intranet o correo corporativo.</p> <p>3. Sistema ON-BASE.</p> <p>4. Sistema SIAR.</p> <p>5. Sistema de Personal.</p> <p>6. Sistema de Seguro Médico.</p> <p>7. Sistema de Capacitación.</p> <p>8. Plataforma SIG-IDAC.</p> <p>9. Capacitacion On-Line</p>	
e) Controlar y consensuar una política clara con criterios objetivos para la selección, promoción, remuneración, reconocimiento y asignación de funciones de gestión.	<p>Mediante el Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, se garantiza la selección de un personal idóneo y promueve el crecimiento mediante los concursos internos cerrados, teniendo como base el Manual de Cargos.</p> <p>A través del proceso de Evaluación del Desempeño, a los empleados de carrera administrativa que hayan obtenido una calificación de buena y/o excelente, se les otorga un bono, conforme lo establece la Ley 41-08.</p> <p>En proceso de Beneficios y Relaciones Laborales, se gestionan varios beneficios colaterales para los servidores; Las celebraciones de días especiales.</p> <p>Además de la implementación de reconocimientos a diferentes</p>	<p>Implementar una escala salarial en las áreas que aún no están implementadas.</p> <p>Establisher politica general de reconocimientos</p>

	<p>colaboradores por su buen desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ficha Técnica del Proceso DRH-001, Reclutamiento y Selección de Personal.</li> <li>2. Promociones por concursos internos cerrados (Cuadro Global de Calificaciones, Acción de personal).</li> <li>3. Manual de Cargos.</li> <li>4. Ficha Técnica Proceso DRH-006, Beneficios y Relaciones Laborales.</li> <li>5. Certificados por buen desempeño.</li> <li>6. Relación de pago por bono vacacional</li> <li>7. Bono estudiantil.</li> <li>8. Bono sueldo 14.</li> <li>9. Celebraciones: día de las madres, secretarias, y fiesta navideña.</li> <li>10. Sueldos competitivos en relación al mercado y al sector gubernamental. (nomina).</li> <li>11. Transporte para los empleados</li> </ol>	
f) Asegurar unas buenas condiciones de trabajo en toda la organización incluyendo la atención a las necesidades sobre salud y seguridad.	<p>El IDAC cuenta con estructura física adecuada, equipos técnicos, equipos de protección personal, mobiliarios, iluminación y ambientación adecuadas.</p> <p>La institución ha sido certificada bajo las normas ISO-14001-2004 Gestión Ambiental y OHSAS 18001-07, sobre Salud y Seguridad Ocupacional.</p> <p>Además se dispone de un seguro de Riesgos Laborales, y se definió la política de salud y seguridad ocupacional a través de la Resolución 029/2010.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certificación ISO-14001.</li> <li>2. Certificación OHSAS 18001-7.</li> <li>3. Resolución 029/2010.</li> <li>4. Manual de Salud y Seguridad Ocupacional.</li> <li>5. Afiliación a la ARL.</li> <li>6. Partidas rembolsadas por riesgos laborales.</li> <li>7. Matriz APO-002</li> </ol>	
g) Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de	<p>El IDAC da cumplimiento a la Ley 41-08 de Función Pública y al Reglamento 524-09, Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública.</p>	

<p>oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo, género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza, religión).</p>	<p>Anualmente se establece y se ejecuta un plan de capacitación tanto para el personal técnico como administrativo, través de los procesos APO-008 y DRH-003.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registros del Proceso DRH-001, Reclutamiento y Selección de Personal.</li> <li>2. Registros Proceso DRH-002, Evaluación del Desempeño por Competencias.</li> <li>3. Registros Proceso DRH-003, Capacitación y Desarrollo.</li> <li>4. Registros Proceso APO-008, Capacitación y Entrenamiento Técnico.</li> <li>5. Artículo 3 del Reglamento de Personal.</li> <li>6. Cargos ocupados por personal discapacitados (central telefónica).</li> <li>7. Ley 41-08 de Función Pública y Reglamentos 525-09, sobre Evaluación del Desempeño; y Reglamento 524-09, Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública.</li> </ol>	
<p>h) Asegurar que las condiciones de trabajo son propicias para conciliar la vida laboral y familiar de los empleados.</p>	<p>Se cuenta con una estructura física y horario de trabajo adecuados.</p> <p>Concesión de licencias por situación personal, establecidas en el Reglamento de Personal.</p> <p>Se cuenta con la Resolución 029-10 política salud y Seguridad Ocupacional, que implementa mecanismos para prevenir y controlar riesgos en las actividades realizadas por los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotos de instalaciones físicas.</li> <li>2. Capitulo VIII, Artículo 78 y 79 Reglamento de personal.</li> <li>3. Emisión de permisos y/o licencias (estudio, matrimonio, nacimiento de hijos, muerte de familiares).</li> <li>4. Fotos transporte para el personal.</li> <li>5. Resolución 029-10 política salud y Seguridad Ocupacional</li> </ol>	
<p>i) Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad</p>	<p>La institución ha prestado la debida atención a muchos empleados de escasos recursos económicos que han externado solicitudes para casos de: cirugías, compra de medicamentos especiales, arreglos de viviendas, ayuda por pérdida de familiares.</p>	<p>Definir y establecer una política para estas necesidades eventuales</p>

	<b>Evidencias:</b> 1. Copias de solicitudes y copia de cheques pagados	
--	---	--

**SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de los empleados en consonancia con los objetivos y individuales y de la organización.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
a) Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como de la organización, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes.	<p>El IDAC, identifica, desarrolla y aprovecha las capacidades de los empleados, mediante los procesos de Reclutamiento y Selección de Personal (DRH-001), de Registro, Control e Información (DRH-004) y el proceso de Capacitación y Desarrollo (DRH-003). , Somos Institución Piloto, designada por el Ministerio de Administración Pública, en la aplicación de los nuevos procesos de Reclutamiento y Evaluación del Desempeño, por nuestra capacidad Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. . Registros del Proceso DRH-001 de Reclutamiento y Selección de Personal.</li> <li>2. Registros del Proceso DRH-002, Evaluación del Desempeño por Competencias.</li> <li>3. Registros del Proceso DRH-004, Registro, Control e Información,</li> <li>4. Formularios de Evaluaciones.</li> <li>5. Pruebas de Conocimientos.</li> <li>6. Pruebas psicológicas.</li> <li>7. Formularios de evaluación de expediente.</li> <li>8. Formulario de Entrevista por Competencias.</li> <li>9. Formularios llenos de Detección de Necesidades de Capacitación.</li> <li>10. Comunicación Institución piloto, MAP</li> </ol>	
b) Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación consensuado basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas (haciendo, por ejemplo, distinción entre programas de formación	<p>Mediante el proceso DRH-003 Capacitación y Desarrollo, para las áreas administrativas, el IDAC detecta las necesidades y planifica las capacitaciones reglamentarias y optativas. Además, comunica a las áreas las capacitaciones disponibles. Se elabora el Plan anual de capacitación y desarrollo. El proceso APO-008 Planificación de Entrenamiento Técnico, detecta las necesidades y planifica las capacitaciones</p>	Establecer una política para capacitación en formación optativa.....

<p>obligatorios y optativos).</p>	<p>reglamentarias. Se atienden solicitudes de ayuda a personal que deseen capacitarse en temas de formación optativos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formularios llenos de Detección de Necesidades de Capacitación.</li> <li>2. Plan Anual de Capacitación.</li> <li>3. Ficha técnica DRH-003 Capacitación y Desarrollo.</li> <li>4. Ficha técnica APO-008 Planificación de Entrenamiento Técnico.</li> <li>5. Certificados de capacitaciones.</li> <li>6. Partida de pagos en capacitación</li> </ol>	
<p>c) Desarrollar y consensuar actividades y planes de formación para todos los empleados, poniendo especial énfasis en temas de gestión, liderazgo y habilidades para tratar con los clientes/ciudadanos y asociados. Asimismo, puede incluir formación en técnicas para prestar servicios en red.</p>	<p>El IDAC detecta las necesidades de capacitación y las recomendaciones de entrenamiento realizadas en el proceso de evaluación del desempeño, se elaboran los programas de capacitación, mediante los procesos, El proceso APO-008 Planificación de Entrenamiento Técnico y el proceso DRH-003 Capacitación y Desarrollo</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Relación de cursos impartidos.</li> <li>2. Certificados de participación.</li> <li>3. Listas de asistencias.</li> <li>4.Registros de los cursos de: Resolución de Conflictos, Alta Dirección del Gobierno, Atención al Cliente, Manejo Higiénico de Alimentos, Inducción a la Administración Pública, Redacción de Informes Técnicos, Alfabetización Digital, entre otros</li> </ol>	
<p>d) Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los asociados.</p>	<p>El IDAC capacita a los Directivos en temas relacionados a sus funciones, para que puedan transmitir a sus colaboradores, de forma efectiva y adecuada las tareas a desarrollar. Se han impartido Diplomados en Alta Dirección del Gobierno, Capacitación en el extranjero sobre Gerencia de los Servicios de Navegación Aérea.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certificados de participación.</li> <li>2. Fotos.</li> <li>3. Listas de asistencias.</li> </ol>	

**SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo y la responsabilización (Empowerment)**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>a) Promover una cultura de comunicación y diálogo abiertos y de trabajo en equipo</p>	<p>En la institución están definidos de forma clara los procesos de trabajo, lo que permite a cada área y persona entender su contribución en los resultados. A través de reuniones de trabajo de los equipos en las diferentes direcciones del IDAC se mantiene la participación e involucramiento de todo el personal. De forma trimestral se lleva a cabo el Proceso de Revisión por la Dirección. Se efectúan jornadas de motivación en proyecto SIG/IDAC.</p> <p><b>Evidencias:</b>                      1. Actas de reuniones                      2. Documentación de procesos en el SIG IDAC                      3. Fotografías de actividades motivacionales</p>	<p>Se está implementando un sistema de planificación integral a través del cual todas las áreas están aportando para redefinir los objetivos de la institución. Se está implementando el sistema de gestión de desempeño a través del cual se definen las coordinaciones necesarias entre las áreas y personas para generar los resultados programados.</p>
<p>b) Crear de forma proactiva un entorno propicio y desarrollar mecanismos adecuados para recoger ideas y sugerencias de los empleados (por ejemplo, sistemas de sugerencias, grupos de trabajo, técnica del brainstorming).</p>	<p>A través del SIG-IDAC mediante los procesos de Control y Mejora se generan las actas de mejora por medio de las cuales cualquier persona puede sugerir mejoras en los procesos.</p> <p>En las reuniones de Revisión por la Dirección todas las personas participantes sugieren mejoras sobre las cuales se hacen compromisos y se asignan responsabilidades para su implementación.</p> <p>Mediante el Proceso de comunicación interna y externa , (APO-006), recogemos las sugerencias y quejas de los empleados, dando respuesta oportuna a las mismas.</p> <p><b>Evidencias:</b>                      1. Actas de mejora.                      2. Actas de reuniones.                      3. Matriz de acuerdos por la dirección.</p>	<p>Implementar proyecto de sistema de sugerencias a través del cual se propicien las ideas y se evalúen las propuestas y su viabilidad de implementación y se premien las ideas.</p>
<p>c) Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>El IDAC, define un acuerdo de desempeño para cada empleado, que es firmado por el supervisor y el empleado, en el cual se detalla las acciones y los resultados que debe realizar.</p> <p>Se involucran a los empleados en la definición y</p>	

	<p>documentación de los procesos.</p> <p>En las reuniones de Revisión por la Dirección los dueños de procesos sugieren acciones de mejora y asumen responsabilidades sobre las mismas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acuerdos de desempeño.</li> <li>2. Informes de Revisión por la Dirección.</li> <li>3. Acuerdos de mejoras.</li> </ol>	
d) Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución	<p>Mediante el Proceso DRH-002, en fase de elaboración de acuerdos de desempeño, al inicio de año, se establecen los objetivos, que posteriormente serán medidos en cuanto a su cumplimiento. .</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acuerdos de desempeño.</li> </ol>	
e) Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes e interpretaciones	<p>El IDAC mediante el proceso de Evaluación de Clima Organizacional, procura determinar en todos los empleados su grado de satisfacción personal y la percepción sobre la institución en un momento determinado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encuestas de clima organizacional.</li> <li>2. Informe de Clima Organizacional.</li> <li>3. Encuesta satisfacción alimentos.</li> <li>4. Encuesta Reclutamiento y Selección.</li> </ol>	
f) Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre sus jefes/directivos.	<p>Mediante el registro de encuestas del Clima Organizacional, el IDAC, administra encuesta a los empleados, sobre temas relacionados con sus directivos.</p> <p>El proceso DRH-002, en la fase de evaluación por competencia se realiza de forma de 360 grados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encuestas de clima organizacional.</li> <li>2. Evaluación de 360<sup>a</sup>.</li> </ol>	
g) Consultar con los representantes de los empleados (por ejemplo, con los sindicatos).	<p>Los representantes de las asociaciones que existen en esta institución, forman parte de los miembros de jurado, cuando se realizan concursos para cubrir vacantes, además participan en los proyectos de reajustes salariales.</p>	

	<b>Evidencias:</b> 1. Actas de reuniones entre los directivos y las asociaciones. 2. Proyecto de vivienda por recomendación de asociaciones	
--	---	--

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

**SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar e implantar relaciones con asociados clave**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
a) Identificar potenciales asociados estratégicos y la naturaleza de la alianza (por ejemplo, comprador-proveedor, coproducción, servicios en red).	El IDAC ha identificado los asociados estratégicos de la Institución.  <b>Evidencias:</b> 1. Cuadro de grupos de interés	
b) Establecer acuerdos apropiados de asociación teniendo en cuenta la naturaleza de la relación (por ejemplo, comprador-proveedor, colaborador/coproductor de productos o servicios, cooperación, servicios en red).	La institución ha establecido acuerdos con el Banco de Reservas para el otorgamiento de préstamos mediante el programa “Empleado Feliz”; también con el PNUD para la adquisición de bienes; COCESNA con relación al sistema SIAR.  <b>Evidencias:</b> 1. Contrato con Banreservas. 2. Carta de acuerdo con PNUD 3. Contrato con COCESNA 4. Carta de acuerdo de Asistencia técnica con la FAA 5. Acuerdos y contratos ASCA 6. Convenio de Chicago con OACI	
c) Definir las responsabilidades mutuas en la gestión de las alianzas, incluidos los controles.	Las responsabilidades mutuas de las partes se establecen en los mismos acuerdos que autoriza el IDAC.  <b>Evidencias:</b> 1. Contrato con Banreservas. 2. Carta de acuerdo con PNUD	
d) Controlar y evaluar periódicamente los procesos, los resultados y la naturaleza de las relaciones	Nuestros procesos son periódicamente controlados y evaluados por medio de auditorías internas integrales (proceso SIG-004) en diferentes aspectos de la organización.  <b>Evidencias:</b> 1. Auditoría del Programa Universal de Auditoría de la	

	<p>Seguridad Operacional (USOAP).  2. Auditoría IASA de la FAA.  3. Auditoría SGS para la certificaciones de calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional.  4. Auditoría certificación Trainair plus ASCA.</p>	
e) Promover y organizar alianzas para tareas específicas y desarrollar e implantar proyectos conjuntos con otras organizaciones del sector público.	<p>El IDAC promueve las alianzas, identificando la necesidad de realizarlas en el Plan Estratégico 2008-2012. Como resultado de esto ha realizado acuerdos con el Instituto Cartográfico, cartas de acuerdo con la Guardia Costera de los EEUU y de Curazao para asuntos SAR, entre otros..</p> <p><b>Evidencias:</b>  1. Carta de acuerdo con el Instituto Cartográfico Dominicano(legal t)  2. Carta de acuerdo con la Guardia Costera de los EEUU y Curazao. *****  3. Memorándum de entendimiento CESA-IDAC.(legal t)  4. Plan Estrategico</p>	
f) Crear las condiciones para los intercambios de personal con los asociados.	<p>La Ley No. 491-06 de Aviación Civil, prevé en su artículo 36, la facultad que tiene el Director General del IDAC , de solicitar al Poder Ejecutivo la designación de personal de la Fuerza Aérea Dominicana (FAD) en el IDAC;</p> <p><b>Evidencias:</b>  1. Ley 491-06  2. Contrato de personal de la FAD.</p>	
g) Promover actividades en el área de responsabilidad social corporativa	<p>Producto de la certificación de la norma ISO 14001 y 18001, se imparten charlas de educación en materia medioambiental y en seguridad que impactará en las familias de nuestros empleados y por ende en la sociedad.</p> <p>También cuando ocurren huracanes se hacen operativos con nuestro personal para colaborar con las comunidades. Participación en la Feria del Libro, donde se instruye a la sociedad sobre la actividad aeronáutica.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1. Material y listados de asistencia de las charlas e inducciones, en el servidor SIG.  2. Certificados de premios de la Feria del Libro.  3. Evidencias de ayuda a damnificados de huracanes</p>	

(facturas).

#### SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
a) Promover la implicación de los ciudadanos/clientes en materias del sector público y en los procesos de toma de decisiones políticas (por ejemplo, por medio de grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, círculos de calidad).	El IDAC, utiliza las herramientas del Proceso SIG- 009 y APO-006 para conocer y dar seguimiento de la información relativa a la percepción de los Clientes y grupo de interés.  <b>Evidencias:</b> 1. Proceso SIG-009 y otras encuestas (RRHH). 2. Proceso APO-006 3. RAD 22 4. Proceso SPE-001 5. Anuncio de vistas públicas para la Ley 491-06	
b) Estar abiertos a las ideas, sugerencias y quejas de los ciudadanos/clientes, desarrollando y utilizando los mecanismos adecuados para recogerlas (por ejemplo, por medio de encuestas, grupo de consulta, cuestionarios, buzones de quejas y sugerencias, sondeos de opinión, etc.).	Mediante los procesos SIG-009 y APO-006, el IDAC administra encuestas y formularios para expresen sus quejas y sugerencias nuestros clientes y grupos de interés.  <b>Evidencias:</b> 1. Encuestas de satisfacción de cliente 2. Registros de comunicación 3. Encuestas de transparencia	
c) Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, sobre sus procesos, etc.).	El IDAC estableció la Oficina de Libre Acceso a la Información, para los fines de ofrecer información diversa sobre la organización.  <b>Evidencias:</b> 1. Documento que establece la OACI	
d) Asegurar la transparencia de la organización incluyendo la de sus decisiones y su desarrollo (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	El IDAC realiza la publicación de la MEMORIA anual, Planes Operativos Anuales y el PLAN ESTRATEGICO 2008-2012 en su página web. Así como los Reglamentos Y manuales que deben tener acceso nuestros usuarios. También contamos con la revista Aerovías, en donde se publica información relativa a la organización y se distribuye a todos nuestros grupos de interés.  <b>Evidencias:</b> 1. Memoria Anual, POA y Plan Estratégico	

	2. Area de la página que trata la transparencia 3. Revista Aerovías	
e) Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las agrupaciones de ciudadanos.	Los Procesos del SIG, APO-006, comunicaciones Internas y Externas, así como las encuestas realizadas por servicios brindados, SIG-009, son herramientas que animan a los ciudadanos/clientes que nos expresen sus necesidades, quejas o sugerencias  <b>Evidencias:</b> 1. Encuestas del SIG-009 2. Registros de Comunicación	

#### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
a) Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos	La gestión financiera del IDAC está alineada con los objetivos estratégicos 2 y 4 plasmados en el Plan Estratégico 2008-2012 en la página 13, en lo que respecta a los ingresos por la aplicación del esquema de tasas y derechos aeronáuticos y al financiamiento de la modernización institucional a nivel de gestión, infraestructura, equipos, procesos y personal.  <b>Evidencias:</b> 1. Contrato del PNUD con relación a la modernización 2. Inversión en los radares. 3. Copia de las transferencias de las tasas	
b) Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	El IDAC publica en su página Web el presupuesto requerido por la Dirección General de Presupuesto, en cumplimiento a la ley 423-06, además de remitir la ejecución presupuestaria mensual y anual a la Cámara de Cuentas de la República. Además de ofrecer la información requerida por los grupos de interés a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, en cumplimiento a la ley 200-04.  <b>Evidencias:</b> 1. Información de transparencia de la página Web 2. Informes enviados a la Cámara de Cuentas 3. Información de presupuesto de la página Web	
c) Asegurar una gestión eficiente de los recursos financieros.	El IDAC alberga una Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República que vela por el uso eficiente de los recursos, en cumplimiento a la Ley 10-07.	

	<p>También existe una Dirección de Fiscalización que vela por el cumplimiento de los controles internos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informes sellados por la Unidad de Auditoría Interna</li> <li>2. Resolución que establece la Dirección de Fiscalización (023-08).</li> </ol>	
d) Introducir sistemas innovadores de planificación presupuestaria y de planificación de costes (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género).	NO EXISTE	Ya está levantado el Mapa de Procesos del Área Financiera (6 procesos), que contempla un proceso de Presupuesto específicamente. Los mismos serán incluidos próximamente en el Sistema Integrado de Gestión.
e) Controlar permanentemente los costes de la prestación y producción y del cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios y productos habituales, teniendo en cuenta la participación de las unidades de la organización.	NO EXISTE	
f) Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	<p>El IDAC, a través de la Dirección Financiera, posee una estructura descentralizada en las responsabilidades financieras a nivel de función indicadas en el organigrama y manual de cargo.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organigrama.</li> <li>2. Manual de Cargos</li> </ol>	
g) Basar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis coste-beneficio	<p>El IDAC cuenta con el proceso DA-001 Solicitud de compras y evaluación de proveedores, que se encarga de tramitar la adquisición de bienes y servicios y la evaluación de proveedores. Aplica a todas las compras que se realizan en el IDAC, a excepción de las licitaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ficha de proceso y formularios proceso DA-001 en el servidor SIG</li> <li>2. Análisis costo-beneficio para la limpieza del edificio Sede de Navegación Aérea</li> </ol>	

h) Desarrollar e introducir controles financieros modernos (por ejemplo, mediante auditorías financieras internas) y promover la transparencia del control financiero entre los empleados.	El IDAC mediante resolución No. 023-08 creó la Dirección de Fiscalización, la cual tiene como función dar cumplimiento a la ley 10-07, para gestionar el control interno a las erogaciones de recursos.  <b>Evidencias:</b> 1. Copia de la resolución No. 023-08	
i) Crear sistemas paralelos de contabilidad de costes y financieros con inclusión de balances (contabilidad de capitales).	NO EXISTE	Ya está levantado el Mapa de Procesos del Área Financiera (6 procesos), que contempla un proceso de Contabilidad específicamente. Los mismos serán incluidos próximamente en el Sistema Integrado de Gestión.
j) Asegurar la asignación de costes internos (por ejemplo, precios de transferencia: se factura a las unidades por servicios internos).	NO EXISTE	
k) Incluir datos de resultados no financieros en los documentos presupuestarios.	NO EXISTE	Ya está levantado el Mapa de Procesos del Área Financiera (6 procesos) los cuales serán incluidos próximamente en el Sistema Integrado de Gestión.
l) Introducir análisis comparativos (por ejemplo, benchmarking) entre los diferentes actores y organizaciones.	NO EXISTE	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
a) Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	El IDAC cuenta con el proceso SIG-002 Control de Registro, mediante el cual se garantiza el almacenamiento, recuperación y disponibilidad de las informaciones de la organización También cuenta con el proceso SIG-001 Control de Documentos, que gestiona y controla toda la documentación del Sistema Integrado de Gestión.  <b>Evidencias:</b> 1. Proceso SIG-002 2. Proceso SIG-001	
b) Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente.	Contamos con el proceso de Control de Documentos, que utiliza herramientas de control, como son las Matrices de Documentos controlados Externos e internos, en la cual se	

	<p>garantiza el control de los cambios de versiones de los documentos y la disponibilidad de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ficha de proceso SIG-001 Control de Documentos (servidor SIG)</li> <li>2. Matriz de Documentos controlados Externos e internos (servidor SIG)</li> </ol>	
c) Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad y alinearla con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.	<p>El IDAC, controla toda la documentación del SIG a través del Proceso de Control de Documentos (SIG-001), y salvaguarda los registros generados de toda la actividad de la organización a través del proceso SIG-002, Control de Registros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ficha de proceso SIG-001 Control de Documentos (servidor SIG)</li> <li>2. Ficha de proceso SIG-002 Control de Registros</li> </ol>	
d) Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos.	<p>Mediante el Proceso SIG-001, el IDAC gestiona la difusión de la información del Sistema Integrado de Gestión, a través del correo corporativo Outlook, además utilizan medios escritos como son los memorándum.</p> <p>Contamos con el Proceso de comunicaciones Internas y Externas (APO-006).</p> <p>Se realizan inducciones internas a nivel general cuando hay cambios o procesos nuevos, para enterar a todo el personal de los mismos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servidor SIG</li> <li>2. Correo Corporativo (ejemplos de comunicaciones)</li> <li>3. Fotos de murales</li> <li>4. Copias de memorándum</li> <li>5. Proceso APO-006.</li> <li>6. Listas de asistencia a las inducciones.</li> </ol>	
e) Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma accesible para los usuarios	<p>En la página WEB de la institución hay información para consulta de los grupos de interés como son los RAD, Resoluciones del IDAC entre otros</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información de los RAD y resoluciones en la página Web</li> </ol>	

<p>f) Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>La organización tiene documentados sus procesos por lo que el conocimiento clave queda dentro cuando un empleado abandona el sitio de trabajo, por ejemplo descripción de las actividades de los Procesos con sus responsables, los mismos se encuentran documentados en el SIG.</p> <p><b>Evidencia:</b>  1. Servidor SIG (Mapa de procesos)  2. Ejemplo de un proceso Manual SIG</p>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>a) Implantar una política integral de gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El IDAC tiene establecida en su Plan Estratégico y en los planes operativos anuales la política de gestión de la tecnología, donde se trazan las pautas de cuál va a ser la tecnología a implementar durante cada año.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1. Manual de políticas y procedimientos.  2. POA del Departamento de Tecnología de la Información</p>	
<p>b) Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento.</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados.</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas</li> </ul>	<p>✓ En la actualidad el IDAC utiliza:  Microsoft Outlook 2010 para gestión de tareas e interacción con grupos.  Sistema de Digitalización de documentos (ONBASE)  Sistema de Información Aeronáutico Regional (SIAR)  Desarrollo, Mantenimiento y Mejoras en los sistemas de aplicaciones institucionales.  Mantenimiento y mejora de la página Web institucional.  Sistema de telefonía voz sobre IP (Sede de Navegación Aérea y el aeropuerto Catem).  Simulador de Vuelos en ASCA, para actividades formativas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1. Screenshots de las aplicaciones (Outlook, ONBASE, SIAR)  2. Fotos del sistema de telefonía VoIP.  3. Fotos de los simuladores.</p>	

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>a) Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios).</p>	<p>El IDAC construyó el “Complejo Aeronáutico”, en las proximidades del Aeropuerto Internacional de Las Américas, el cual cuenta con amplias y modernas instalaciones y facilidad de parqueo para los clientes-ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b> 1. Fotografías del edificio Sede de Navegación Aérea</p>	<p>Quizás lo ideal fuese que se hiciera en un lugar más céntrico de la ciudad pero ya existía ese terreno, perteneciente al IDAC, en el cual se había iniciado la edificación hacia algún tiempo. Sin embargo a fin de reducir el impacto de la distancia en los clientes, para los servicios de mayor demanda se está diseñando un servicio online(CASS) a través de la página web.</p>
<p>b) Garantizar el uso seguro, eficiente y ergonómicamente adecuado de las oficinas basado en los objetivos estratégicos y operativos, la accesibilidad por transporte público, las necesidades personales de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas (por ejemplo, despachos abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles) y de los equipamientos técnicos (por ejemplo, número de PCs y fotocopiadoras en cada departamento).</p>	<p>La organización cuenta con cinco Edificios (Bloque A, Bloque C, Edificio Principal, Sede de Navegación Aérea y Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (ASCA), los cuales cumplen con los requisitos de seguridad y eficiencia y ergonómicamente bien adecuados que garantizan a nuestros usuarios la seguridad al momento de visitarnos. Los mismos están dotados de los equipos técnicos necesarios en todas sus áreas que garantizan un servicio de calidad a nuestros usuarios.</p> <p><b>Evidencia:</b> 1. Copia del proyecto de remozamiento de los edificios. 2. Fotografías de las áreas y el mobiliario 3. Fotografías de los accesos para discapacitados. 4. Fotografías de los equipos</p>	
<p>c) Garantizar el mantenimiento eficiente, eficaz, planificado y sostenible de los edificios, las oficinas y los equipos.</p>	<p>Nuestra Organización cuenta con la sección de Mayordomía la cual tienen la responsabilidad de mantener las oficinas en buen estado de higiene. La Sección de Mantenimiento garantiza la eficiencia y buen estado de los edificios y equipos con el Plan de Mantenimientos Preventivos para las unidades generadoras de energía de emergencia (Plantas Eléctricas) y las unidades de Aires Acondicionado; los equipos de oficina(Fotocopiadoras, Impresoras, etc.) . También contamos con los servicios de una Compañía Externa para el mantenimiento de los Edificios Sede de Navegación Aérea y la Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas, (ASCA).</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificación de la limpieza</li> <li>2. Matrices de mantenimiento preventivo de las plantas y los aires.</li> <li>3. Contrato con OpenClean</li> </ol>	
d) Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>El IDAC cuenta con el proceso DA-007, el cual está controlado por la norma de calidad ISO-9001 y se encarga de la Asignación Mantenimiento y Reparación de Vehículos, con este proceso mantenemos las unidades en óptimo estado para dar un servicio eficiente y con seguridad a nuestros usuarios. A través de la Coordinación de Medioambiente, la organización cuenta con planes de Ahorro de energía y el manejo adecuado de los equipos eléctricos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ficha de proceso DA-007</li> <li>2. Plan de ahorro de energía.</li> </ol>	
e) Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).	<p>El IDAC cuenta con la infraestructura adecuada para brindar seguridad y comodidad a nuestros empleados y clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contrato de alquiler de áreas de parqueo.</li> <li>2. Fotos de acceso para discapacitados</li> </ol>	
f) Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, por ejemplo, mediante gestión directa o subcontratación.	<p>El IDAC elaboró el Manual General de Procedimientos de la Dirección Administrativa, el cual especifica la política de cada una de sus dependencias, entre las cuales se encuentra la Sección de Activos Fijos, esta cuenta con un proceso documentado y controlado por el Sistema Integral de Gestión denominado Proceso DA-004 Manejo de Activos Fijos, el cual para asegurar un reciclado seguro la Sección de Activos Fijos gestiona directamente el uso del mismo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual General de procedimientos.</li> <li>2. Ficha de Proceso DA-004</li> </ol>	

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

### **SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar y mejorar los procesos de forma continua**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
a) Identificar, describir y documentar los procesos clave de forma continua	<p>Nuestros procesos están Identificados, descritos y documentados en el Mapa de Procesos del Sistema Integral de Gestión en el servidor SIG-IDAC.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1, cada una de las Fichas Técnicas de los procesos que se pueden encontrar en el SIG.  2, mapa de Procesos y detalle de los procesos (Manual SIG IDAC, versión 2.0 Pags. 36-51).</p>	
b) Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos	<p>Se designan a los dueños de procesos y se asignan las responsabilidades correspondientes en el Sistema Integral de Gestión.</p> <p><b>Evidencias</b>  1. En el servidor SIG-IDAC/mapa de proceso, listado de DP, autoridad y responsabilidad/listado de Dueño de Proceso/lista de dueño de proceso.  2. En el servidor SIG-IDAC/mapa de proceso, listado de DP, autoridad y responsabilidad/autoridad y responsabilidad de los procesos del SIG/Resp+Autoridad</p>	
c) Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y Desarrollo de los procesos clave	<p>Para el diseño, descripción y documentación de los procesos claves operativos de la organización se realizan reuniones donde participan los dueños de proceso junto a los usuarios del proceso, describiendo, aportando y validando que las actividades propuestas son las que realmente deben llevarse a cabo. Para esto se firman Actas de Reunión y registros validando la descripción de dichos procesos. Debido a la naturaleza de nuestra organización comparte el rol de reguladora y prestadora de servicios y por tanto el diseño de los procesos nos viene por dos vías una son los lineamientos de los organismos reguladores internacionales (OACI) que sería el diseño de los productos o servicios y la otra la forma en que los clientes prefieren que se les oferten los mismos. Para esto se realizan grupos de trabajo con las autoridades reguladoras, grupos de interés y reuniones de participación y consulta con los clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1. RAD 22</p>	

	2, Proceso DLT-001 3.Registros de actas de reuniones	
d) Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.	<p>La asignación de recursos se asigna a través de diferentes vías, una es la elaboración de los planes operativos por área, que apuntan a lograr una acción coordinada con las demás áreas del IDAC. Además, contamos con los procesos APO-008, Planificación Capacitación y Entrenamiento y DRH - 003 Capacitación y Desarrollo, a través de los cuales se consignan recursos en los Presupuestos de Capacitación. Contamos con el Proceso SIG-006, Revisión por la Dirección tiene un apartado exclusivamente para plasmar la necesidad de Recursos y en el Proceso APO-005 Determinación de Objetivos, Metas y Programas, donde se formulan programas que plasman los recursos para la complejión de los programas ambientales y de Seguridad y Salud Ocupacional</p> <p><b>Evidencias</b>  1.Planes operativos  2.Registros de los procesos APO-008 y DRH-003  3. registros Proceso SIG-006  4. Programas SSO y Ambientales</p>	
e) Recoger, registrar y comprender los requisitos legales y otras regulaciones relacionadas con los procesos de la organización, analizándolos y haciendo propuestas para la racionalización de los procesos legalmente integrados con el fin de eliminar las cargas administrativas innecesarias y la burocracia.	<p>La Organización utiliza diferentes fuentes de información para recoger, registrar y comprender los requisitos legales y otras regulaciones relacionadas con los procesos de la organización. Al mismo tiempo, se han acordado algunos procesos burocráticos de aprobación de enmiendas, al emitir resoluciones que otorgan poderes a los Directores de áreas para aprobar Manuales operacionales</p> <p><b>Evidencias:</b>1.La matriz legal de seguimiento del proceso identificación y evaluación del cumplimiento legal (SIG011).  2.Resolución 026-2009  3.Resolución 027-2009  4.Resolución 026-2010</p>	
f) Definir indicadores de proceso y establecer objetivos de resultados orientados a los ciudadanos/clientes.	<p>Todos los procesos tienen definidos sus objetivos e indicadores de gestión, mediante el cual se mide los resultados obtenidos. Además, el sistema integral contiene un proceso de Revisión por la Dirección (SIG006), donde existe la herramienta en la cual están definidos los objetivos orientados a la satisfacción</p>	

	de los clientes.  <b>Evidencia:</b> 1.Fichas Técnicas de Procesos 2.Tablero de Control	
g) Coordinar y sincronizar los procesos.	Para establecer la relación que existe entre todos los procesos de las diferentes áreas se identificaron los insumos, los proveedores, los productos y los clientes de cada uno de los procesos estableciendo la interrelación que debía existir entre todos y cada uno de ellos. Primero se hizo a lo interno de cada Dirección de área con los procesos de la misma y luego se relacionaron con las otras áreas y productos o servicios ofertados.  <b>Evidencia:</b> Manual SIG IDAC, Mapas de procesos, pags.36-51	
h) Controlar y evaluar los impactos de los servicios en red y de la administración electrónica en los procesos de la organización (por ejemplo, en la eficiencia, calidad y eficacia).	En la actualidad se evidencia la importancia de la plataforma informática como medio eficaz de sustentación de los procesos, con medición efectiva del impacto a través de encuestas.  <b>Evidencia:</b> 1.Adquisición de software denominado SOLAR WIND que permite mantener una supervisión y control continua. 2. Utilización de las redes de comunicación electrónica y telefónica. 3.Proceso Satisfacción del cliente y Grupo de Interés (SIG009) 4.Proceso de Control de Producto No Conforme(SIG005) -5.Acciones Correctivas y Preventivas (SIG003)	
i) Mejorar los procesos sobre la base de las mediciones de eficiencia, eficacia y resultados (productos (outputs) y efectos (outcomes)), trabajando con los grupos de interés.	Los procesos de la organización están sujetos a cambios y modificaciones constantes siempre en busca de la mejora y la satisfacción de los clientes y grupos de interés. Estas decisiones se toman en cuenta analizando los datos del desempeño de los procesos a través de la medición de los indicadores de gestión, las sugerencias o propuestas de los clientes y empleados (proceso APO-006), consultando a los grupos de interés que realizan propuestas o que reencauzan el diseño de los procesos cuando hay desviaciones e incumplimientos SIG-009).  <b>Evidencias:</b>	

	<p>1. Proceso Comunicación Interna y Externa (APO 006)</p> <p>2. Proceso Control de Documentos a través del cual se evidencian las veces que un proceso ha sufrido modificaciones y cuales aspectos han sido modificados llevando control de las versiones.</p> <p>3. Proceso Auditorías Internas Integrales (SIG004)</p>	
j) Analizar y evaluar los procesos clave, los riesgos y los factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y los cambios en el entorno.	<p>El IDAC cuenta con el proceso de planificación y control estratégico, SPE-001. Los datos en cuanto a los cambios que pueden afectar al sistema son recogidos mediante el Proceso SIG-006, el cual es un insumo al Proceso SPE-001.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>1. Proceso SPE-001</p> <p>2. Proceso SIG-006</p>	
k) Identificar, diseñar e implantar cambios en los procesos que conduzcan a servicios prestados en ventanilla única	<p>Algunos procesos referentes a servicios brindados han sido modificados para eficientizarlos en beneficio del cliente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Los procesos relacionados con "Mesa de Ayuda Técnica"</p>	
l) Medir y revisar la eficacia de los cambios de los procesos y desarrollar actividades de benchmarking para conseguir mejoras.	<p>De acuerdo al sistema integral de gestión, algunos cambios o mejoras a los procesos vienen dados a través del proceso Acciones Correctivas y Preventivas (SIG003) y este proceso establece la verificación de la eficacia de las acciones tomadas. Al implementar el Sistema integral de Gestión en el IDAC completo, la Dirección de Normas de Vuelo desarrolló un programa de benchmarking con los coordinadores de gestión I y II de las demás áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1. Actas de Mejora levantadas</p> <p>2. Programa de Benchmarking SID-IDAC</p> <p>3. Visitas de otras organizaciones homologas</p>	

**SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
a) Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, grupos focales, investigaciones	A través del proceso satisfacción del cliente y Partes Interesadas (SIG009) se recopila información que sirve para mejorar los procesos basados en el servicio/producto que se entrega al cliente.	

sobre la adecuación de los servicios o productos o sobre si tienen en cuenta aspectos como el género y la diversidad).	<p><b>Evidencia:</b> Encuesta de Satisfacción al Cliente</p>	
b) Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad de los servicios, de los productos y de la información.	<p>El IDAC participa con los ciudadanos/clientes para desarrollar estándares de la calidad de los productos, la alta gerencia mantiene reuniones con diversos grupos de interés, por ejemplo, con la Junta de Aviación Civil (JAC), además El IDAC participa con otras Autoridades de Aviación Civil de otros Estados, en reuniones, foros, conferencias y seminarios,</p> <p><b>Evidencia:</b> 1.Sesiones de la JAC 2.Reunion</p>	
c) Desarrollar directrices y normativa claras utilizando un lenguaje sencillo	<p>Toda la documentación con la que cuenta el IDAC, como son: RADs, Manuales, Reglamentos, Circulares, procesos, etc., están realizados con un lenguaje llano, de acuerdo al RAD 22 que establece el uso de un estilo de redacción claro, sencillo y conciso, de fácil entendimiento para el lector, evitando toda ambigüedad.</p> <p>También se han establecidos definiciones para la adecuada interpretación de los Reglamentos Aeronáuticos Dominicanos.</p> <p><b>Evidencias:</b> -RAD 22, "Emisión y enmiendas del RAD, Reglamentos, Manuales y otros documentos técnicos", en la Sección B Reglas para la Formulación del Reglamento Aeronáutico Dominicano, numeral 22.15 "redacción del RAD", literal a), numeral 1). -RAD 1, "Definiciones y Abreviaturas" - Circulares de Asesoramiento</p>	
d) Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de las fuentes y canales de información.	<p>El IDAC recoge la percepción de los clientes sobre los productos y servicios que ofrecemos mediante encuestas, del Proceso SIG-009.</p> <p><b>Evidencia:</b> -Proceso Satisfacción al cliente y Grupos de Interes (SIG009).</p>	
e) Proporcionar a los ciudadanos/clientes la disponibilidad de información apropiada y fiable para proporcionarles asistencia y apoyo.	<p>La institución tiene a disposición de los ciudadanos/clientes la oficina de libre acceso a la información, creando un canal directo de comunicación con el público en general.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	-WWW.idac.gov.do -oai@idac.gov.do	
f) Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios flexibles y con documentos en diversos soportes (lenguaje apropiado, Internet, carteles, folletos, Braille).	Los servicios que ofrecemos y los requisitos de los mismos, así como la forma de contacto, están disponibles en la internet a través de la página WEB  <b>Evidencia</b> _www.idac.gov.do	
g) Promover la comunicación por medios electrónicos y la interacción con los ciudadanos/clientes.	La página WEB de la institución contiene la información necesaria para dar a los usuarios una visión clara de nuestros productos y servicios, así como la base de la reglamentación usada. También se motiva a los usuarios a consultar sobre cualquier duda o cuestionamiento que tengan.  <b>Evidencia:</b> -www.idac.gov.do Brochures (DINA, DNV, RRHH, ASCA)	
h) Desarrollar sistemas y procedimientos que permitan ofrecer respuestas fundamentadas a las consultas y gestionar las quejas.	La Institución a implementado el proceso (APO-006) a través del cual se canalizan las consultas y quejas de las cuales se obtienen respuestas y soluciones.  <b>Evidencia:</b> -Proceso Comunicación Interna y Externa (APO-006)	

### SUBCRITERIO 5.3. Innovar los procesos con la participación de los ciudadanos/ clientes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
a) Aprender de las innovaciones de otras organizaciones, tanto nacionales como internacionales.	En el IDAC muchas de las prácticas que han sido implementadas, incluyendo Reglamentos y Manuales de Procedimientos que definen el quehacer de los procesos claves, fueron elaborados tomando como modelo los de organizaciones como OACI y FAA.  <b>Evidencias:</b> 1.RAD1, "Definiciones y Abreviaturas" 2. RAD135 "Requisitos de operación: operaciones comercial, interna e internacional" 3.Carta de entendimiento	
b) Involucrar a los grupos de interés en la innovación de los procesos, por ejemplo con pruebas piloto de nuevos servicios y	EL IDAC ha realizado innovaciones, como son la realización de dos (2) pruebas piloto con la aerolínea Jetblue y la concurrencia de la FAA y la IATA, a fin de encontrar una	

soluciones de administración electrónica.	<p>solución conjunta a los planes de vuelo duplicados que afectan las comunicaciones aeronáuticas en la región. También fuimos escogidos por el MAP para participar en la prueba piloto de implementación del reglamento 524 de reclutamiento y el reglamento 525 de Evaluación del Desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b> -1. Registros de las pruebas 2.Comunicación de la MAP</p>	
c) Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en la innovación de los procesos	<p>El año pasado se desarrolló un proyecto participativo con 8 operadores aéreos quienes fueron certificados en el SMS. En la actualidad este proyecto ha sido extendido a talleres, escuelas y trabajos aéreos, concluyendo con la incorporación de un nuevo proceso DNV-CGO-002.</p> <p><b>Evidencia:</b> Proceso DNV-CGO-002)</p>	
d) Proporcionar los recursos necesarios para innovar los procesos.	<p>Tomando en consideración que el IDAC es una institución con autonomía financiera, la ley 491-06 en sus artículos 41 y 42 le otorga potestad al Director General de adquirir o contratar los bienes o servicios necesarios que proporcionen la innovación en los procesos. Además gestionamos los recursos con el Proceso SIG-006.</p> <p><b>Evidencia:</b> 1.Ley 491-06, cap.III, Funciones Administrativas del Director o Directora del IDAC, Sección II, Adquisición de bienes y Sección III, Autoridad para contratar 2.Plan Operativo Anual Libramiento para pago de algunos proyecto 3.Revision por la Dirección (asignación de recursos)</p>	
e) Identificar, analizar y vencer los obstáculos a la innovación.	<p>El IDAC pudo identificar personal de avanzada edad y personal de bajo nivel de educación, eran quienes presentaban resistencia al cambio e innovación. Con las inducciones realizadas en el proceso de implementación del SIG IDAC y el plan comunicacional, además de un plan de capacitación, se pudo enfrentar esa resistencia al cambio y crear un cambio en la cultura organizacional de la institución.</p> <p>También el IDAC cuenta con procesos que Identifican y Gestión permanentemente los riesgo que pudieran surgir y afectan lo relativo al medioambiente, seguridad y salud</p>	

	<p>ocupacional y el sistema.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>1-Listado de asistencia a inducciones -</p> <p>2.Entrevistas y Videos del personal opinando sobre las ventajas del cambio</p> <p>3..APO-001 Gestión Aspectos e Impactos Ambientales -</p> <p>APO-002 Gestión del Riesgo SSO</p> <p>4.-SIG-006 Revisión por la Dirección (cambios sistema)</p>	
--	--	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

#### UBCRITERIO 6.1. Resultados de las mediciones de la satisfacción de los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
a) Resultados en relación con la imagen general de la organización (simpatía, y equidad en el trato; flexibilidad y habilidad para manejar soluciones individuales).	Los resultados se medirán en base a los resultados de las encuestas del proceso SIG-009 de las diferentes direcciones de ares.  <b>Evidencias:</b> 1; Registros de tabulaciones de encuestas del SIG-009	
b) Resultados en relación con la implicación y la participación	Los resultados se medirán en base a los reportes de comunicación contenidos en el proceso Comunicación Interna y Externa-APO006, y en las encuestas realizadas por las diferentes Direcciones de Área  <b>Evidencia:</b> -Encuestas de Satisfacción del Cliente y Grupos de Interés -Actas de Mejoramiento -Tamaño de la muestra	
c) Resultados en relación con la accesibilidad (por ejemplo: horarios de apertura al público y tiempos de espera, ventanilla única)	Los resultados se medirán en base a los registros de las encuestas del Proceso SIG-009 y las respuestas de la Oficina de Libre Acceso a la Información a los usuarios.  <b>Evidencia:</b> 1.Registros de Oficina de libre acceso a la información 2.-Tabulación de encuestas por direcciones	
d) Resultados en relación con los productos y servicios (por ejemplo, calidad, fiabilidad, conformidad con los estándares de calidad, tiempos o plazos de tramitación, calidad del asesoramiento prestado a los ciudadanos/clientes).	Los resultados se en base a los registros de las encuestas del proceso SIG-009.  <b>Evidencias:</b> -Tabulación de encuestas de Satisfacción al Cliente por direcciones -Tratamiento del producto no conforme -Certificado de Reconocimiento Participación Ciudadana	

#### 6.2. Indicadores utilizados para medir los resultados en los ciudadanos /clientes

### 1. Indicadores en relación con la imagen global de la organización

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Número y tiempos de tramitación de las quejas (por ejemplo, casos de resolución de conflictos de intereses).	<p>Mediante el proceso APO-006, de comunicación interna y externa, se recopila y tratan las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que obliga a dar seguimiento y respuesta oportuna al interesado.</p> <p><b>Evidencia:</b>            1.Resultados de indicadores de gestión del Proceso            2.Comunicación Interna y externa (APO006) en Tablero de Control e Informe de Dueño de Proceso.</p>	
b) Acciones realizadas para mejorar el grado de confianza del público en la organización y en sus productos y servicios.	<p>Estamos certificados en la norma ISO 9001:2008 que asegura aumentar el grado de confianza de nuestros clientes al tener nuestros procesos controlados y nos comprometemos a la mejora continua. Adicionalmente, siguiendo los lineamientos nacionales e internacionales de protección al medioambiente y a la seguridad y salud ocupacional, nos certificamos en las normas ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.</p> <p><b>Evidencias:</b>            -Certificación en las normas</p>	
c) Tiempos de espera.	<p>No aplica. Por nuestra naturaleza, los tiempos de espera se convierten en los tiempos de tramitación en los servicios brindados.</p>	
d) Tiempos de tramitación en la prestación de los servicios.	<p>Los Procesos Operacionales tales como Licencias y Operaciones están diseñados por los organismos internacionales sin embargo en relación con el cliente podemos manejar los tiempos de cumplimiento de plazos de acuerdo lo requerido por la norma mediante indicadores establecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b>            1.Fichas técnica de procesos            -2. Manuales de procedimientos específicos de esas áreas</p>	
e) Actividades de formación del personal en relación con el trato eficaz a los ciudadanos/clientes (por ejemplo, profesionalidad, comunicación empática y trato).	<p>La institución anualmente elabora un programa de entrenamiento por áreas donde se toman en cuenta los cursos relacionados con la formación del servicio al cliente.</p> <p><b>Evidencias:</b>            1.Programas de Capacitación</p>	

	2.Certificados de cursos impartidos (INAP, INFOTEP)	
f) Indicadores de cumplimiento de normas sobre aspectos relacionados con el género y la diversidad.	NO EXISTE	

## 2. Indicadores en relación con la participación

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
a) 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.	Ver resultados de encuesta a grupos de interés	
b) Sugerencias recibidas y registradas.	El IDAC cuenta con el proceso APO-006 comunicaciones internas y externas y buzones de sugerencias donde nuestros clientes sugieren cambios en nuestros servicios y esto se registra y se gestiona en una matriz.  <b>Evidencias:</b> -1.Matriz de Seguimiento Proceso Comunicaciones Internas y Externas (APO006) 2.Matriz de Tabulación de Encuestas Proceso Satisfacción del Cliente y Grupos de Interés (SIG009)	
c) Implantación y grado de utilización de nuevos e innovadores métodos para atender a los ciudadanos/clientes.	NO EXISTE	

## 3. Indicadores en relación con los productos y servicios

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
a) Cumplimiento de los estándares de calidad de servicio publicados (por ejemplo en las cartas de servicios).	El Sistema de Gestión, en varios de sus procesos, mide la calidad con que sus productos y servicios llegan al cliente. En el tablero de Control vemos reflejado el resultado de dichos indicadores en el año 2010.  <b>Evidencia:</b> 1.Matriz del Proceso Producto no Conforme (SIG005) 2.Tablero de Control	El borrador de la Carta de Compromiso con el Ciudadano fue tramitada al MAP para su aprobación mediante Resolución y posterior publicación y difusión por parte del IDAC.
b) Número de expedientes recurridos por	El Sistema de Gestión, en varios de sus procesos, mide la	

errores o de casos que han requerido repetir el proceso o compensaciones.	<p>calidad con que sus productos y servicios llegan al cliente. En el tablero de Control vemos reflejado el resultado de dichos indicadores en el año 2010.</p> <p><b>Evidencia:</b>  1.Matriz del Proceso Producto no Conforme (SIG005)  2.Tablero de Control</p>	
c) Acciones realizadas para mejorar la disponibilidad, exactitud y transparencia de la información.	<p>Se han realizado reuniones de acercamiento con la Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) a los fines de implementar el servicio "GOB *462" que ofrece a los ciudadanos/clientes toda la información relativa a los servicios que brindamos. Además, a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información donde se canalizan las informaciones solicitadas de cualquier área de la institución. Finalmente, a través de la página WEB tenemos a disposición de los ciudadanos/clientes la información que requieren de primera mano.</p> <p><b>Evidencia:</b>  1.-Carta de Compromiso de la Institución  2.Formularios de servicios  3.Oficina de Libre Acceso a la Información  4.Página WEB</p>	

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

**SUBCRITERIO 7.1. Resultados de las mediciones de la satisfacción y de la motivación de las personas**

**1. Resultados en relación con la satisfacción global con:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
a) La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	<p>Estableceremos los resultados de la satisfacción global en base a la comparación de los registros presentados a través del proceso de Evaluación del Clima Organizacional y Evaluación de la Satisfacción de Cliente.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1. Informes de Clima Organizacional.  2. Informe de Satisfacción de Cliente.  3. Cartas de la OACI, al Director General.</p>	

	<p>4. Informe Final Auditoría de la USOAP.  5. Informe de la FAA.  6. Informe Auditoría OACI para la ASCA (Trainair Plus).  7. Reconocimiento de Participación Ciudadana.  8. Reconocimientos por participación en la Feria del Libro.</p>	
b) El nivel de concienciación de los empleados con el conflicto de intereses.		Plan de acción: modificar la encuesta del clima organizacional con temas que midan el nivel de concienciación de los empleados
c) El nivel de compromiso de los empleados con la organización y su misión.	<p>El nivel de motivación puede medirse a partir de los logros de los proyectos que ha implementado el IDAC, que demuestran el compromiso de los empleados con la organización. También se puede medir a través de los registros de las encuestas del Clima Organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certificación Categoría I.</li> <li>2. Certificación normas ISO-9001.</li> <li>3. Certificación USOAP.</li> <li>4. Certificación OHSAS.</li> <li>5. Certificación 14.....</li> <li>6. Foto mural compromiso</li> <li>7. Fotos actividades motivacionales.</li> <li>8. Informes Dueño proceso</li> </ol> <p>Registros Evaluación del Clima Organizacional.</p>	Establecer un indicador en el proceso de evaluación del desempeño, mediante el cual refleje un resultado global en relación a todo el personal evaluado

## 2. Resultados relativos a la satisfacción con la dirección y los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) La capacidad de la alta dirección de la organización y los directivos medios para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, etc.) y para comunicarse.	<p>La fase de evaluación de 360° del proceso de evaluación del desempeño refleja la capacidad de los directivos para dirigir los colaboradores.</p> <p>Los Directivos han agrupado las actividades de la organización en procesos, los cuales son medidos a través de indicadores que dan cuenta del cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Adicionalmente se ha establecido un proceso de comunicación interna y externa que establece las líneas de comunicación tanto</p>	Indicador que refleje resultado de la evaluación por competencias de 360°

	<p>interno como externo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mapa de Procesos.</li> <li>2. Fichas técnicas procesos.</li> <li>3. Tablero Control de Procesos (objetivos e indicadores)</li> <li>4. Proceso de Evaluación del Desempeño por Competencias y sus registros.</li> <li>5. Proceso de Comunicación Interna y Externa y sus registros.</li> <li>6. Certificaciones ISO</li> </ol>	
b) Reconocimiento de los esfuerzos individuales y de los equipos	<p>Se entregan certificados a los empleados que obtienen calificaciones excelentes en el proceso de evaluación del desempeño, e incentivo económico cuando toman sus vacaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certificados otorgados.</li> <li>2. Bono vacacional.</li> <li>3. Premiación careo SIG IDAC</li> <li>4. Bono a las direcciones sin no conformidades.</li> <li>5. Incentivo económico al equipo de alto desempeño</li> <li>6. Premiación a la excelencia de DINA.</li> <li>7. Comunicación por buen desempeño en diferentes áreas (DVSO, RRHH, secretarías). Primera institución pública y privada del país reconocida por implementar una red de almacenamiento de datos.</li> <li>8. Reconocimiento por la Compañía PREMEDITEST, institución libre de adicciones</li> </ol>	
c) El enfoque adoptado por la organización para innovar.	<p>Tenemos un enfoque proactivo, que se evidencia en los logros obtenidos, como son las certificaciones en las Normas ISO-9001; ISO-14001 y OHSAS 18001, los reconocimientos de prácticas promisorias, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certificados en las Normas ISO-9001; ISO-14001 y OHSAS 18001.</li> <li>2. Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional en varios grupos de operadores aeronáuticos (SMS).</li> <li>3. ON-BASE</li> </ol>	Varios proyectos de automatización en ejecución (CASS)

### 3. Resultados en relación a la satisfacción con las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>a) El entorno de trabajo y la cultura de la organización (por ejemplo, cómo se gestionan los conflictos, las quejas y los problemas personales).</p>	<p>Estos resultados se medirán con los informes sobre los resultados de las encuestas aplicadas por el proceso del Clima Organizacional.</p> <p>A través del procedimiento APO-006 Comunicación Interna y Externa, se dan respuestas satisfactorias a los empleados. Dichas quejas, reclamos o sugerencias están relacionados a todos los aspectos ambientales, de Salud y Seguridad ocupacional y requisitos asociados a las actividades realizadas y a los productos del IDAC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resultado encuesta de Clima Organizacional.</li> <li>2. Formularios de Evaluación del Desempeño de personal en conflicto y sus actas de reuniones.</li> <li>3. Registros de comunicaciones.</li> </ol>	
<p>b) El enfoque hacia las cuestiones sociales (por ejemplo, flexibilidad de horarios, conciliación de la vida familiar y laboral, la salud).</p>	<p>A través del Reglamento de Personal se establece la política de flexibilización de horarios para los empleados según sus necesidades específicas. Arts. 79, 84 y 85, numeral 5 del Reglamento de Personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Licencias (enfermedad, estudio, matrimonio, nacimiento hijos, muerte familiares).</li> <li>2. Permisos.</li> <li>3. Formulario cambio de turno y justificación de ausencia. DINA</li> </ol>	
<p>c) La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>El IDAC da igualdad de oportunidades a los empleados a través de la realización de los concursos internos cerrado de la institución se garantizan la igualdad de oportunidades para todos los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	1. Art. 85 y art. 104 del Reglamento de Personal del IDAC. 2. Informe de concursos, y sus registros.	
--	---	--

**4. Resultados en relación con la motivación y la satisfacción con la carrera profesional y el desarrollo de las capacidades:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
a) La capacidad de la dirección para promover una estrategia de recursos humanos y un desarrollo sistemático de las capacidades y el conocimiento por los empleados de las metas de la organización.	Los resultados se miden en base a los registros del proceso de evaluación del desempeño por factores, los resultados de la detección de necesidades de capacitación y los Resultados de la ejecución del plan de capacitación.  <b>Evidencias:</b> 1. Informe evaluación del desempeño y sus registros. 2. Informe final de capacitación.	
b) Voluntad de los empleados para aceptar los cambios.	El IDAC plasma públicamente el compromiso de los empleados para aceptar los cambios y mejoras en la institución, en cuadros visibles a toda la empleomanía.  El hecho de alcanzar la certificación bajo las tres Normas ha implicado un compromiso de cada uno de los empleados, evidenciándose un cambio en la forma de trabajar y realizar las tareas.  <b>Evidencias:</b> 1. Cuadros con firmas de empleados. 2. Fotos de las actividades motivacionales. 3. Certificados de las normas	

**SUBCRITERIO 7.2. Indicadores de los Resultados en las personas**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
a) Indicadores en relación con la satisfacción (por ejemplo, niveles de absentismo o baja laboral por enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas).	A través del proceso DRH-004 de registro y control, el IDAC recoge información estadística de los movimientos de los empleados.  <b>Evidencias:</b> 1. Informe de dueño de proceso, DRH-004 Registro, Control e Información. 2. Registros del proceso DRH-004	implementar indicadores o reportes estadísticos relativos a las diferentes tendencias de movimientos de personal: Ej. Licencias por enfermedades, Vacaciones., Licencias por estudios , etc.  Entregar para el día 13 de

		mayo (Luis Marte)
b) Indicadores en relación con el rendimiento (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones)	<p>El IDAC cuenta con el Proceso de Evaluación del Desempeño por competencia (DRH-002), que evalúa el rendimiento de los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registros e informes Proceso DRH-002 Evaluación del Desempeño por Competencias</li> <li>2. Formulario de Evaluación del Régimen Ético y Disciplinario.</li> <li>3. Formulario de Evaluación de Logros sobre Metas.</li> <li>4. Formulario de Evaluación de Desempeño de las Competencias.</li> </ol>	<p>Establecer un indicador en el proceso que permita conocer de manera global los resultados de los empleados.</p> <p>Tarea</p>
c) Niveles de utilización de los empleados de las tecnologías de la información y el conocimiento.	<p>El IDAC capacita al personal en la implementación de diferentes Software, a través de talleres y cursos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Listado de asistencia a cursos.</li> <li>2. Programa de capacitación.</li> <li>3. Certificados</li> </ol>	<p>Implementar indicador que muestre nivel de utilización de los conocimientos aprendidos. a los procesos</p>
d) Indicadores en relación con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	<p>El IDAC gestiona la Capacitación de los empleados mediante el Proceso de Capacitación y Desarrollo. DRH-003.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registros del proceso DRH-003 Capacitación y Desarrollo, Registros (lista de asistencia, programa y presupuesto)</li> <li>2. Informe de dueño de proceso de Capacitación y Desarrollo</li> </ol>	
e) Evidencias de las capacidades para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.	<p>El personal que labora en contacto directo con nuestros clientes, son capacitadas constantemente en temas relacionados a sus labores, realizadas mediante la gestión de los procesos DRH-003 y APO-008.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certificados de Capacitaciones.</li> <li>2. Registros de los procesos DRH-003 y APO-008</li> </ol>	
f) Índices de rotación del personal dentro de la organización (movilidad).	<p>La institución cuenta con un Sistema de Personal, que permite tener una estadística de la movilidad de los empleados, que se gestiona mediante el proceso DRH-001, Registro y Control e Información.</p>	<p>Implementar indicador de gestión en el proceso de Registro, Control e Información que permita</p>

	<b>Evidencias:</b> 1. Sistema de Personal. 2. Listado de movimiento de personal.. 3.Registros del Proceso DRH-001	medir y conocer la movilidad de los empleados del IDAC
--	--	--

**CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**

**SUBCRITERIO 8.1. Resultados de las mediciones de percepción de los grupos de interés sobre el rendimiento social de la organización**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora																				
a) Conciencia del público en general sobre el impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Percepcion del IDAC</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">antes 2004</th> <th style="text-align: center;">despues del 2004</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="font-size: small;">muchos accidentes aéreos por mal manejo de la seguridad operacional</td> <td style="font-size: small;">pocos accidentes aéreos por buen manejo de la seg. Operacional</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">Ley 505 de aviacion civil con disposiciones antiquisimas</td> <td style="font-size: small;">Ley 491/06 actualizada</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">Gestion desordenada</td> <td style="font-size: small;">Reordenamiento de la Gestion, enfocado en satisfaccion de clientes</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">personal sin capacitacion</td> <td style="font-size: small;">personal capacitado</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">resultados de auditorias negativos</td> <td style="font-size: small;">resultados auditorias positivos</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">Categ. 2* para FAA</td> <td style="font-size: small;">Categ. 1 para FAA</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Consecuencias Positivas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="font-size: small;">Desarrollo industria aeronautica: Nuevas aerolineas (estadisticas)</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">flujo de turistas por via aerea (estadisticas)</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">Mas empleos, mayor Inversion y captacion de divisas (estadisticas)</td> </tr> </tbody> </table>	Percepcion del IDAC		antes 2004	despues del 2004	muchos accidentes aéreos por mal manejo de la seguridad operacional	pocos accidentes aéreos por buen manejo de la seg. Operacional	Ley 505 de aviacion civil con disposiciones antiquisimas	Ley 491/06 actualizada	Gestion desordenada	Reordenamiento de la Gestion, enfocado en satisfaccion de clientes	personal sin capacitacion	personal capacitado	resultados de auditorias negativos	resultados auditorias positivos	Categ. 2* para FAA	Categ. 1 para FAA	Consecuencias Positivas	Desarrollo industria aeronautica: Nuevas aerolineas (estadisticas)	flujo de turistas por via aerea (estadisticas)	Mas empleos, mayor Inversion y captacion de divisas (estadisticas)	
Percepcion del IDAC																						
antes 2004	despues del 2004																					
muchos accidentes aéreos por mal manejo de la seguridad operacional	pocos accidentes aéreos por buen manejo de la seg. Operacional																					
Ley 505 de aviacion civil con disposiciones antiquisimas	Ley 491/06 actualizada																					
Gestion desordenada	Reordenamiento de la Gestion, enfocado en satisfaccion de clientes																					
personal sin capacitacion	personal capacitado																					
resultados de auditorias negativos	resultados auditorias positivos																					
Categ. 2* para FAA	Categ. 1 para FAA																					
Consecuencias Positivas																						
Desarrollo industria aeronautica: Nuevas aerolineas (estadisticas)																						
flujo de turistas por via aerea (estadisticas)																						
Mas empleos, mayor Inversion y captacion de divisas (estadisticas)																						
b) Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	Mejor posicionamiento nacional e internacional como institución modelo en materia de aviación civil según Resultados Auditorias USOAP Comparación con otros países de América Latina <ul style="list-style-type: none"> <li>• ASCA primer Centro Trainair Plus de América.</li> <li>• Adquisición del moderno el sistema de control de tránsito aéreo</li> <li>• Opinion de OACI e IATA</li> <li>• Acuerdos de Cooperación firmados con países de la Región</li> <li>• Segunda vicepresidencia del Consejo Directivo OACI</li> </ul> Opinión favorable de las Autoridades de Aviación Civil homólogas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evento Sun 'n Fun International Fly-In &amp; Expo en Lake Land, Florida</li> </ul> Opinión de las Autoridades Nacionales																					

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2do. Lugar en el Monitoreo a la Aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública</li> <li>• Premio Practicas Promisorias en el Premio Nacional a la Calidad 2007 y 2008</li> <li>• Opinion de ASONAHORES</li> </ul> <p>Como Empleadora: Evidencia de mejor concurrencia ante concursos de oposición externa -- Crecimiento Nomina de empleados en la Sede del IDAC *datos USOAP --RESULTADOS ENCUESTA EXTERNA SOBRE ESTE TEMA</p>	
c) Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.	<p>Decretos 225-07 y 655-08, sobre la compartición de las tasa aeronáutica con otras autoridades. Evidencias de ingresos percibidos (estadísticas)</p> <p>Fortalecimiento y la estabilidad del clúster turístico, derivando en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cantidad de operadores aéreos del 2007 al 2010 (estadísticas)</li> <li>• vuelos internacionales regulares y Licencias aeronáuticas emitidas(estadísticas)</li> </ul> <p>Percepción de mayor seguridad en el medio de transporte aéreo (estadísticas)</p>	
d) Enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo, protección contra ruidos y contaminación).	<p>Cumplimiento del Anexo 16, Volumen I (Homologación Acústica) de OACI y "Ruidos de las Aeronaves" mediante el proceso DNV-AIR-007 aplicado al parque aeronáutico dominicano</p> <p>Estadísticas de Programas de Gestión Ambiental: Gestión de desechos solidos y Mantenimiento de Plantas de Emergencias</p>	<p>Uno de los ejes del Proyecto IDAC Modelo de Gestión recientemente aprobado, consiste en la implementación de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, tomando en cuenta que uno de sus objetivos es fortalecer las garantías de una observancia del medioambiente y desarrollo.</p>
e) Impacto medioambiental en la sociedad, en el ámbito local, regional, nacional e internacional.	<p>El IDAC cuenta con la Certificación ISO 14001:2004 a través de la cual nos comprometemos a minimizar el impacto de nuestras actividades hacia el medio ambiente.</p> <p>Aplicamos la política ambiental y hacemos uso responsable de los recursos naturales y sus derivados. Ver evidencias en el Relatorio</p>	
f) Impacto en la sociedad en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.	<p>Las mediciones y preservación de los recursos naturales y la vigilancia de la contaminación acústica de las aeronaves impactan en la sostenibilidad.</p>	
g) Impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sustentada en la Ley 41-08, artículo 67, que otorga el derecho colectivo de asociación.</li> <li>• Elaboración de la Ley de Aviación Civil (ley 491-06) con opiniones de la FAA, así como de aliados vinculados al sector aeronáutico.</li> <li>• Reglamento Aeronáutico Dominicano, (RAD 22), especifica la metodología de consulta a grupos de interés</li> </ul>	

h) Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización.	<p>Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) : mision 2do. Lugar en el Monitoreo a la Aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No 200-04, comparándonos con 85 instituciones.</p> <p>La página web www.idac.gov.do se proporciona una Sección de Transparencia donde las personas pueden obtener informaciones del manejo interno de la institución.</p> <p>VER RESULTADOS ENCUESTA EXTERNA SOBRE ESTE TEMA</p>	<p>El IDAC aprobó el Proyecto IDAC Modelo de Gestión , donde uno de sus pilares consistirá en la implementación de las Normas ISO 26000 de Responsabilidad Social e ISO 27001 Seguridad de la Información.</p>
i) Comportamiento ético de la organización.	<p>VER RESULTADOS ENCUESTA EXTERNA SOBRE ESTE TEMA</p>	
j) Tono de las apariciones en los medios de comunicación.	<p>Ver gráfica de tendencia es inversamente proporcional. Los medios cada día conocen y opinan mas sobre la gestión y los logros alcanzados por el IDAC.</p> <p>Hoy día el IDAC figura en los medios de comunicación en sentido positivo en un 89.37% en aspectos de gestión de calidad, avances tecnológicos, reconocimientos públicos, surgimiento de nuevos operadores aéreos, o como ente regulador señalando algún hallazgo o hecho relevante que afecte o pueda afectar la seguridad operacional de la aviación civil.</p>	

### SUBCRITERIO 8.2. Indicadores del rendimiento social establecidos por la organización

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>a) Relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Evidencias de realciones del IDAC con autoridades de organismos del Estado y organismos Privados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación con la Secretaría de Estado de Turismo y el Departamento Aeroportuario, Decreto 169-08</li> <li>• Miembro del Comité Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, "CONASAC" para fortalecer en conjunto las medidas contra operaciones ilícitas de la aviación Civil.</li> <li>• Otras Evidencias : FAA, Embajada de Taiwan, Asociaciones, Senado, etc.</li> </ul> <p>VER RESULTADOS ENCUESTA EXTERNA SOBRE ESTE TEMA</p>	
<p>b) Grado de cobertura recibida por los medios de comunicación.</p>	<p>Evidencias de interes de medios de comunicación en cubrir las noticias relevantes : artículos noticiosos y las estadísticas del literal 8.1 j).</p>	

<p>c) Ayudas a los desfavorecidos sociales</p>	<p>El IDAC asumió los servicios de control de tránsito del espacio aéreo de HAITI a raíz del terremoto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencias de Recursos y donativos otorgados a favor de personas y grupos menos favorecidos.</li> <li>• Traslado de la haitiana de casi 500 libras, en un vuelo exclusivo hacia Miami. aportó la asistencia de los médicos de medicina Aeronáutica.</li> </ul>	<p>Para complementar estos aportes, el IDAC aprobó el Proyecto IDAC Modelo de Gestión, donde uno de sus pilares en la implementación de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social.</p>
<p>d) Ayuda para la integración y aceptación de las minorías étnicas.</p>	<p>No existe discriminación de empleados ni de clientes o grupos de interés.</p> <p>El Reclutamiento de empleados se realiza sin distinciones, regidos por el Reglamento de Reclutamiento y selección de Personal del MAP que tiene como base el mérito y la idoneidad.</p>	
<p>e) Contribución a proyectos internacionales de ayuda al desarrollo.</p>	<p>Proyecto OACI de Competencia Lingüística, que es el nivel de ingles exigido</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de cooperación con países de la región para proyectos de capacitación y asesoría en materia de aviación civil. (Panamá y Haiti)</li> </ul>	
<p>f) Apoyo al compromiso cívico de los ciudadanos/clientes y de los empleados</p>	<p>Empleados participan en conmemoración de las efemérides patrias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El IDAC apoya los Programas culturales</li> <li>• Participación en la Feria del Libro que organiza el Ministerio de Cultura</li> </ul>	
<p>g) Intercambio productivo de conocimiento e información con terceros.</p>	<p>Intercambio de conocimiento e información</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ASCA, ofrece entrenamientos competitivos. Evidencia la carta de Panamá (subcriterio 8.1)</li> <li>• Impartición de la charla ASONAHORES.</li> <li>• Acuerdo FAA-IDAC de cooperación tecnica NAT-I-3437. Estadísticas de discrepancias</li> <li>• Proyecto CASS (Civil Aviation Safety Security) para minimizar los Casos de Seguridad Operacional y Actos Ilícitos. Apoyo del Departamento de Seguridad Nacional de los EEUU (Homeland Security)</li> </ul> <p>IDAC Motivador de Buenas Practicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El IDAC ha sido la primera institución del Ámbito aeronáutico en certificarse en Gestión de Calidad, y contribuido con la certificación del CECA y la JAC.</li> <li>• Proyecto SMS "Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional" con Operadores Aereos, Escuelas de</li> </ul>	

	mantenimiento, Talleres de Mantenimiento Aeronáutico a fin de gestionar los riesgos que pudieran ocasionar un accidente aéreo llevándolos a un nivel aceptable (estadísticas)	
h) Programa para la prevención de riesgos y la salud y los accidentes en los ciudadanos/clientes y en los empleados.	<p>Certificación OHSAS 18001: 2007, Gestión de la seguridad y la salud ocupacional.</p> <p>Procesos SSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de Seguridad DRH-007:</li> <li>• DRH-008 Investigación de Accidentes, Incidentes y Eventos Inseguros: *ver índice de accidentabilidad</li> <li>• DA-008, Plan y Respuestas ante Emergencias</li> </ul> <p>Cursos a los Choferes de los Autobuses IDAC, impartidos por la Escuela Nacional de Educación Vial (ENEVIAL).</p> <p>Prueba Antidoping (para detectar sustancias tóxicas)</p> <p>Inauguración del edificio Sede de Navegación Aérea y Control de Vuelos, para dar holgura al entorno laboral de los empleados.</p>	
i) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como gas, agua y electricidad.	<p>Existen Programas Ambientales con objetivos y metas definidas, relacionadas con el cumplimiento de las Normativas legales vigentes en materia medioambiental y reduciendo los riesgos hasta ser llevados a niveles aceptables.</p> <p>Para estos fines realizamos mediciones del consumo de material gastable y de energía eléctrica, reciclamos y eliminamos los desechos, protegiendo el medio ambiente.(Estadísticas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento Preventivo Vehicular, incluye mediciones del Ruido</li> </ul>	Uno de los ejes del Proyecto IDAC Modelo de Gestión es la implementación de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, tomando en cuenta que uno de sus objetivos es fortalecer las garantías de una observancia del medioambiente y desarrollo.

## **CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

### **SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: Consecución de objetivos en términos de productos y efectos**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
a) Grado de consecución de los objetivos en términos de productos (prestación de servicios o entrega de productos).	<p>El grado de consecución se medirá en base a los tableros de control de todas las direcciones de áreas operativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El estado de los indicadores de los procesos que brindan servicios y productos al cliente externo.</li> <li>2. Registros de los procesos de satisfacción al cliente externo</li> </ol>	

	y producto no conforme.	
b) Mejora de la calidad de la prestación de servicios o entrega de productos con respecto a los resultados de las mediciones	<p>La mejora de la calidad de la prestación del servicio se medirá en base a los registros del SIG-003, que son las actas de mejoramiento de las direcciones de áreas operativas.</p> <p><b>Evidencia:</b> 1. Registros de Actas de mejora</p>	
c) Relación coste-eficiencia o eficiencia de coste (resultados obtenidos al menor coste posible).	<p>El IDAC ha hecho inversiones para el mejoramiento de la eficiencia de sus actividades, como son la creación de la ASCA e inversiones en los radares, entre otros. Además graficaremos la ejecución de cursos realizados por la ASCA en el año 2010.</p> <p><b>Evidencias:</b> 1. Fotos 2. Registros de cursos realizados</p>	
d) Resultados de las inspecciones y auditorias	<p>Hemos sido auditados por la FAA, resultando de la misma el Otorgamiento de la Categoría No. 1, además superamos la auditoría de la USOAP, resultando entre los tres primeros países de la región.. Además, la Auditoría Externa de Certificación llevada a cabo por la Cía. Externa SGS de Panamá resultando recomendados para la certificación bajo las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001: 2004 Medio Ambiente y OHSAS 18001:2007 de Seguridad y Salud Ocupacional.</p> <p><b>Evidencias</b> 1. Auditoría de la FAA. 2. Certificados de las auditorías ISO. 3. Auditoría de la OACI (USOAP)</p>	
e) Resultados de la participación en concursos, premios a la calidad y certificación de los sistemas de gestión de la calidad. (Premio a la excelencia – Tabla de clasificación/Benchmark).	<p>Hemos recibido numerosos reconocimientos por nuestra gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b> 1. Reconocimiento a Prácticas Promisorias en 2007 y 2008 a la Dirección de Normas de Vuelos 2. Reconocimiento a Prácticas Promisorias en el 2007 a la División de Reclutamiento y Selección. 3. Certificación bajo las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001: 2004 Medio Ambiente y OHSAS 18001:2007 de Seguridad y Salud Ocupacional.</p>	
f) Resultados de las actividades de benchmarking/benchlearning.	<p>Nuestro personal ha realizado visitas a otras instituciones para los fines de compartir mejores prácticas en diversos aspectos.</p>	

	<b>Evidencias:</b> 1. Informe del viaje a Chile de parte de QSL. Informe de viaje a Cuba 3. Fotos	
g) Relación coste eficacia (efectos obtenidos al menor coste posible).	El IDAC ha hecho inversiones para el logro de resultados de sus actividades, como es la creación de la ASCA e inversiones en radares.  <b>Evidencias:</b> Fotos	

### SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos

#### 1. Resultados en el campo de la gestión y la innovación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
a) Evidencias de la implicación en la organización de todos los grupos de interés.	Todos las Direcciones del IDAC interactúan con la Dirección de Recursos Humanos a través de todos sus procesos  <b>Evidencias:</b>  1. Form. De Constitución de Jurado, Actas de Reuniones. 2. Formularios de Evaluación de Desempeño Llenos, Asistencia a los Talleres para Evaluación del Desempeño, Acuerdos de Desempeño. 3. Form. de Detección de Necesidades de Capacitación Llenos. 4. Expedientes de los Empleados 5. Resultados de la Evaluación de Clima Organizacional 6. Informes de investigación de Accidentes e Incidentes laborales	
b) Resultados del establecimiento de alianzas y de las actividades llevadas a cabo conjuntamente.	Los acuerdos realizados con organizaciones de rescate de los Estados vecinos, representan la eliminación de un incumplimiento o constatación encontrada en la Auditoría del Programa Universal de Vigilancia de la Seguridad Operacional de la OACI. Además, se evidencian resultados positivos de los acuerdos de cooperación para actividades de búsqueda y salvamento realizados en situaciones de emergencia, por organismos internacionales como la Guardia Costera de los EEUU.	

	<p>También se han obtenido resultados positivos en la alianza con el Banco de Reservas y el Plan "Empleado Feliz" y la alianza con la Universidad del Caribe.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Relación de préstamos tomados por concepto de Empleado Feliz.</li> <li>2. Relación de empleados que se han beneficiado del acuerdo con la Universidad del Caribe</li> </ol>	
c) Evidencias de la capacidad para satisfacer y equilibrar las necesidades de todos los grupos de interés.	<p>Teniendo en cuenta el carácter regulador del IDAC, se cubren las necesidades regulatorias al crear las bases legales para el cumplimiento de los procesos (fichas técnicas de procesos, manuales, RAD, reglamentos de aplicación de las leyes, etc). La condición del IDAC de proveedor de Servicios de navegación aérea se cumple al entregar servicios basados en los más altos estándares de calidad fijados por las organizaciones internacionales que norman y fiscalizan los mismos.</p> <p>Se cubren las necesidades de los usuarios al realizar encuestas que miden su satisfacción (SIG-009), y a las necesidades de los empleados se les da seguimiento a través de las encuestas de clima organizacional, los reportes de comunicación interna y externa (APO-006) y los reportes de seguridad y salud ocupacional.</p> <p>Su contribución al entorno y la sociedad ve sus frutos al implementar programas de protección al medioambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Reajuste general de salarios.</li> <li>2. Pago del Bono Vacacional.</li> <li>3. Pago de Licencias.</li> <li>4. Construcción de Edificaciones</li> <li>5. Registros del Proceso SIG-009</li> <li>6. registros del Proceso APO-006</li> </ol>	
d) Evidencias del éxito de la mejora e innovación de las estrategias, las estructuras y los procesos de la organización.	<p>Estos se evidenciaran comparando los registros del Proceso SIG-003, que son las actas de mejoramiento levantadas versus las cerradas. .</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actas de Revisión por la Dirección</li> </ol>	

	<b>2. Actas de Mejora cerradas</b>	
e) Evidencias de la mejora en el uso de tecnologías de la información (en la gestión del conocimiento interno o en la comunicación interna y externa y el trabajo en red).	En la actualidad el IDAC utiliza las siguientes herramientas: Microsoft Outlook 2010 para gestión de tareas e interacción con grupos. Sistema de Digitalización de documentos (ONBASE) Sistema de Información Aeronáutico Regional (SIAR) Desarrollo, Mantenimiento y Mejoras en los sistemas de aplicaciones institucionales. Mantenimiento y mejora de la página Web institucional. Sistema de telefonía voz sobre IP (Sede de Navegación Aérea y el aeropuerto Catey). Simulador de Vuelos en ASCA, para actividades formativas. Capacitación en las TIC´s para las actividades formativas y de mejora de nuestro persona	
f) Resultados de las inspecciones y auditorias	Sesto se medirá utilizando los resultados de las auditorias internas del proceso SIG-004, comparando las nos conformidades detectadas, versus las cerradas y las pendientes de cerrar.  <b>Evidencias:</b> 1. Informes de auditorías Internas 2. Plan de Acción de medidas correctivas. Estado de la Actas de mejoramiento de las diferentes direcciones de ares operativas.	
g) Rendimiento de los procesos.	Cada tres meses se realizan los informes de dueños de procesos, en el cual se registran los resultados de los indicadores.  <b>Evidencia:</b> Informes de dueños de procesos,	

## 2. Resultados Económicos:

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
a) Grado en el que se cumplen los objetivos económicos y presupuestarios.	Se medirá en base a los ingresos del IDAC por concepto de tasas de los años 2008, 2009 y 2010. <b>Evidencia:</b> 1. Ejecución Presupuestaria 2.Registros de la Dirección financiera	
b) Grado en el que la organización depende de sus recursos fiscales y de	El IDAC es una institución autónoma que depende totalmente de los ingresos percibidos por la aplicación de tasas y derechos	

sus ingresos por tasas o por venta de sus servicios y productos.	aeronáuticos. <b>Evidencias</b> Ley 491-06 y Decreto 876-09	
c) Evidencias de la capacidad para satisfacer y equilibrar los intereses económicos de todos los grupos de interés.	Esto se evidencia mostrando los montos que el IDAC entrega a las diferentes instituciones, amparada por: 1. Decreto 876-09. 2. Decretos Nos. 225-07 y 655-08	
d) Medidas del uso eficaz de los fondos operativos.	NO EXISTE	Está levantado el Mapa de Procesos del Área Financiera (6 procesos, los cuales serán incluidos próximamente en el Sistema Integrado de Gestión.
e) Resultados de las inspecciones económicas y de las auditorías.	El IDAC está sujeto a Auditoría Externa a través de la Cámara de Cuentas de la República; así como también a las inspecciones de Control Interno o Auditoría Interna por parte de la Contraloría General de la República de manera fija y constante. <b>Evidencia:</b> 1. Informes de Auditorías Internas y externas	