

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>Para formular y desarrollar su misión y visión, el IDAC toma en consideración parámetros nacionales e internacionales que definen el carácter regulador y de prestador de servicios respondiendo a estándares establecidos por OACI (Organización Internacional de Aviación Civil) y acorde con el nivel de desarrollo internacional que va alcanzando la aviación mundialmente.</p> <p>-La Misión del IDAC viene suministrada por la Ley 491-06 y su reciente modificación 67-13 y los lineamientos que emite OACI(Organización Internacional de Aviación Civil)por el carácter internacional de la institución, a través de SARPs Normas y Recomendaciones de obligatorio cumplimiento que regula toda la aviación civil mundial.</p> <p>-La Visión El IDAC alinea su Plan Estratégico Institucional (PEI) con la Estrategia Nacional de Desarrollo integrando la meta institucional que debe cumplir como organización parte del Estado Dominicano, de acuerdo Ley No. 1-12 que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 en el Tercer Eje que “procura una economía sostenible, integradora y competitiva”. Objetivo General 3.3 y Objetivo Específico 3.3.6 / 3.3.6.11 Implementar programas de promoción y desarrollo sostenible de la aviación civil dominicana, acorde con la dinámica de los mercados. La OACI propone objetivos estratégicos que deben ser asumidos por los PEI de los Estados y que también han sido incorporados. En adición a esto, cada 10 años se formula el Plan Mundial de Navegación Aérea donde se definen los destinos de la aviación para los próximos. Cada dos años o cuando las circunstancias lo requieran el IDAC realiza una identificación y clasificación de los Grupos de Interés tomando en cuenta varios criterios cumplimiento legal,</p>	

	<p>satisfacción, etc .seleccionando en esta ocasión 15 de ellos considerados como claves o de mayor incidencia. El IDAC realiza periódicamente análisis FODA, siendo el último en noviembre del año 2012 donde consultó una proporción representativa de la población del IDAC (personal técnico, administrativo, gerentes, personal operativo y a nuestros Grupos de interés externos).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gaceta de promulgación de la Ley No. 491-06 y de la 67-13 2. Evidencia: Artículo 23 de la Ley 491-06 que define la Misión del IDAC 3. Objetivos Estratégicos de OACI 4. Ley No. 1-12 que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 Tercer Eje/ Objetivo General 3.3 y Objetivo Específico 3.3.6 / 3.3.6.11 5. Fotos/Listado de asistencia/Actas de reuniones jornada reunión Plan Estratégico 2013-2016 (con empleados y GI) 6. Foro pág. Web del IDAC/Captura de Pantalla 7. Oficio Director General remitiendo propuestas de modificación de la Ley 8. Listado de Procesos y de Proyectos Certificados de Acreditación Normas ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001 	
<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 concluyo su Plan Estratégico 2008-2012 y actualmente posee el Plan Estratégico Institucional 2013-2016 y sus respectivos Planes Operativos desde el año 2012 hasta el 2016. Ejecuta ambos llevando a cabo procesos y proyectos, para lograr la consecución de los objetivos a corto, mediano y largo plazo, respectivamente.En la actualidad el IDAC cumple con su misión a través de los 106 procesos y se plantea alcanzar su visión a través de sus 59 proyectos e iniciativas.</p> <p>Posee tres (3) objetivos estratégicos alineados con los objetivos estratégicos de la OACI y de la END para el IDAC además de tres (3) planes de desarrollo que apuntan a la consecución de la Visión planteada, a mediano y largo plazo. Ha fijado Indicadores de Gestión para todos los procesos del</p>	

	<p>IDAC que van midiendo la obtención de las metas esperadas en actividades concretas a corto plazo. Todo esto se controla a través del Tablero de Mando Integral (TMI)/Planilla SIE que refleja una vinculación del porcentaje o la proporción de contribución que tiene cada uno de los procesos y proyectos a cumplir con dichos objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico 2008- 2012 y 2012-2016 del IDAC 2. Planes Operativos 2013, 2014, 2015 y 2016 3. Resolución 013/2011 4. Tablero de Control 5. Tablero de Mando Integral (TMI) Captura de Pantalla 6. Planilla SIE 	
<p>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>	<p>El IDAC ha establecido sus Valores solicitando la participación y el consenso de los empleados como grupos de interés y los cuales revisa junto a la Misión y Visión una vez al año a través del proceso Revisión por la Dirección a fin de verificar que los mismos están acorde a los lineamientos y políticas públicas. Elaboró el Código de Ética conteniendo la descripción de estos valores, el mismo se consensuó con los GI y empleados. El IDAC realiza evaluaciones anuales a todos sus empleados sobre el Régimen Ético y Disciplinario (RED). Contamos con la Oficina de Transparencia y Atención Ciudadana (TAC) o de Libre Acceso a la Información Pública, para dar cumplimiento a la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 2004-04. Sometió al MAP el borrador final de Carta Compromiso con el Ciudadano, en espera de respuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cronograma de Revisión por la Dirección donde evidencia programación de la revisión periódica 2. <i>Código de Ética</i> 3. Mailing List remitiendo Código a los GI 4. Formularios RED 5. Dirección TAC(fotos y funciones) Carta Compromiso con el Ciudadano. Evidencia de 	

<p>d) Fortalecer la confianza y el respeto mutuo entre los líderes/directivos y los empleados (por ejemplo, definiendo normas de buen liderazgo).</p>	<p>ultima remisión de material al MAP.</p> <p>El IDAC ha establecido la firma de Acuerdos de Compromiso Institucional a diferentes niveles: Los Directores de área con el Director General, los Dueños de Proceso y supervisores con sus respectivos empleados y así sucesivamente.</p> <p>Existe el Comité de Fortalecimiento Institucional, creado en el año 2009, que afianzo el respeto y colaboración entre todos los Directores de área.</p> <p>Anualmente se realizan Evaluaciones del Desempeño de 360° donde los empleados también tienen la oportunidad de opinar y evaluar el desempeño de sus supervisores.</p> <p>Se formulan los Acuerdos de Desempeño donde el empleado y su superior establecen objetivos y metas de desempeño.</p> <p>El IDAC ordena de manera obligatoria talleres sobre el Régimen Ético y Disciplinario a los empleados.</p> <p>Se realizan encuestas de clima organizacional destinadas a identificar y medir el liderazgo.</p> <p>Se realizan reuniones periódicas entre los directivos y los empleados, para tratar temas diversos de las diferentes áreas, levantando Actas con los temas tratados y los acuerdos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formato y Registros Acuerdos de <i>Compromiso Institucional</i>(Directores con el DG, Directores de área con sus DP) 2. Actas de Reuniones del Comité de Fortalecimiento Institucional 3. Registros Evaluaciones del Desempeño de 360° 4. Acuerdos de Desempeño 5. Registros de Talleres sobre RED 6. Identificación Líderes en Encuesta de Clima 7. Actas de Reuniones entre las diferentes áreas, entre Directores con sus colaboradores, etc 	
<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</p>	<p>En el IDAC existe una Política y un Plan Comunicacional donde están definidos los medios, objetivos y mensajes para cada población blanco y un proceso de Comunicación Interna con representantes en cada Dirección de área a través del cual el empleado puede felicitar, quejarse, hacer</p>	

<p>empleados de la organización y a otros grupos de interés.</p>	<p>sugerencias sobre temas institucionales o de su interés.</p> <p>La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones elabora diariamente una síntesis periodística con temas vinculados al IDAC y a la aviación que es difundido tanto interna como externamente a través del correo Outlook.</p> <p>Posee cuentas de Facebook y twitter que mantienen a ambos grupos (interno y externo) informados.</p> <p>Provee de teléfonos inteligentes y forman grupos de chat.</p> <p>El IDAC posee el correo electrónico como medio oficial de comunicación para ahorrar papel, además de las circulares y memorándum y de boletines electrónicos con temas de interés para los empleados. Existen murales físicos en todas las áreas comunes que contienen un mínimo de información estandarizada.</p> <p>Otros medios importantes son: la página Web, la Revista Aerovías, las promociones por Radio y TV.</p> <p>Existen pantallas en las recepciones de las principales localidades así como cuadros a través de las cuales se comunican nuestros objetivos, misión, visión, valores, política y compromisos tanto para los empleados como para los Grupos de Interés.</p> <p>La Dirección de Tecnología de la Información coloca como fondo de pantalla de manera alterna la Visión, Misión, Valores, Política, Objetivos y Compromisos Institucionales como una forma de recordarlo al personal.</p> <p>El IDAC cuenta con el proceso de Evaluación de Grupos de Interés mediante el cual periódicamente la Alta Gerencia así como el personal responsable de llevar a cabo los procesos mediante reuniones de grupos focales y entrevistas se establece una doble vía de comunicación de manera efectiva.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política y un Plan Comunicacional 2. Formato de Comunicación Interna, Foto de buzones rojos en lobby, 3. Listado de representantes del proceso Comunicación Interna por dirección de área 4. Síntesis periodística/ejemplares y captura de pantalla 5. Imagen Cuentas de Facebook y Twitter 6. Cronograma y Actas del Proceso Evaluación y 	
--	---	--

	<p>satisfacción de Grupos de Interés.</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Página WEB del IDAC(captura de pantalla) 8. Correo Outlook(captura de pantalla) 9. Revista Aerovías/Caratula 10. Fondo de pantalla/Captura de pantalla. 	
f) Revisar periódicamente la misión, la visión y los valores reflejando los cambios en el medio externo.	<p>La Misión, Visión y valores del IDAC han sido modificados en varias ocasiones para reflejar los cambios y el progreso en la consecución de su visión.</p> <p>Como muestra las Resoluciones anexas</p> <p>A través del proceso llamado Revisión por la Dirección que revisa el desempeño del Sistema Integrado de Gestión implementado en la organización y de todos los procesos que lo conforman, una vez al año contempla esta revisión en su cronograma.</p> <p>Recientemente se modificó la Ley 491-06 de Aviación Civil mediante la Ley 67-13, para responder a tendencias externas cuyo enfoque es facilitar la inversión del sector privado en la certificación de líneas aéreas.</p> <p>La Resolución 013/2011, redefinió los valores incluyendo la Ética y la Transparencia</p> <p>En esta ocasión, año 2013, para cumplir con las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) se revisaron los valores evaluando los comportamientos que lo definían y determinando que existían dos valores muy similares, se decidió sustituir eficiencia por el valor de Integridad.</p> <p>El PEI del IDAC es revisado trimestralmente para validar su adecuación y vigencia mediante el proceso Identificación de Necesidades y Lineamientos Estratégicos que permite redireccionar la inversión tomando en consideración los grupos de interés,y las necesidades externas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resoluciones 02/2008, 005/2008, y 001/2010. 2. Resolución No.013/2011 3. Código de Ética. Pág. 17 4. Plan Anual de Revisión por la Dirección Proceso(FTP y Flujograma) 	
g) Gestionar los “conflictos de intereses” identificando áreas potenciales donde puedan darse y ofreciendo directrices a los empleados.	<p>El IDAC ha identificado las áreas donde se puedan generar los conflictos de intereses, Artículo 38. Ley 491-06 de Aviación Civil <i>“Ningún funcionario o empleado del Instituto Dominicano de Aviación Civil podrá tener ningún interés</i></p>	

	<p><i>económico o financiero, ni acciones o vínculos, ni empleo subordinado remunerado con empresas aeronáuticas”,</i> siendo la Dirección de Recursos Humanos quien está a cargo de la solución de estos conflictos, de conformidad con los reglamentos de dicha ley. Para su gestión elaboró un Código de Ética incluyendo las violaciones a las que podían estar expuestos los empleados del IDAC según las diferentes tareas contenidas en los cargos y su nivel de exposición a los actos de corrupción y conflictos de interés y un instructivo para gestionar asuntos relativos a la ética.</p> <p>El Director General ha reiterado a través de memorándum la incompatibilidad de desempeñar más de un cargo en el Estado así como el nepotismo.</p> <p>También existe un instructivo extraído de la Ley No. 41-08 de Función Pública donde se especifica claramente las prohibiciones destinadas a evitar los conflictos de intereses.</p> <p>En adición a esto existe el Acuerdo de Confidencialidad que deben firmar todos los colaboradores del IDAC en relación a custodiar y hacer buen uso de la información como un importante activo con el que cuenta la institución, esto es un control exigido para la Norma ISO 27000 sobre Sistemas de Seguridad de la Información.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Artículo 38. Ley 491-06 Ley de Aviación Civil, pág. 13 2. Ley 41-08 de Función Pública 3. Memorándum del Director General Instructivo para tratar casos de Conflictos de Interés 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>El IDAC ha implementado el Sistema Integrado de Gestión para todas sus áreas, incluyendo los procesos de las nuevas áreas, con una estructura totalmente documentada en el Manual SIG y en los documentos del Sistema.</p> <p>Posee Manual de Funciones para todas las áreas enfocados a estandarizar las prácticas y poder realizar la</p>	

	<p>mejora continua.</p> <p>Para tales fines han sido creadas varias áreas la Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD) para diseñar, monitorear y medir los procesos y proyectos, la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana (TAC) creando espacios de atención al cliente/ ciudadano y una ventanilla única por donde ingresan y son entregados todos los productos y servicios del IDAC.</p> <p>Existe la disponibilidad de acceder a los servicios de forma presencial, por vía telefónica y virtualmente.</p> <p>El IDAC posee un organigrama actualizado y adecuado a los requerimientos presentes para dar respuesta a la planificación institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manual SIG 2. Mapa de procesos del SIG 3. Manual de Funciones de las áreas 4. Funciones y Estructura orgánica de Organigrama de la Dirección de Planificación y Desarrollo y de Transparencia y Atención Ciudadana. <p>Resoluciones modificatorias del Organigrama/Resolución 001/2013 y 001/2013 Bis</p>	
<p>b)Definir formas de Gestión apropiadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias/capacidades) y asegurar un sistema para gestionar los procesos</p>	<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 en los procesos.</p> <p>Ostenta la certificación en la Norma ISO 9001:2008, de Calidad desde el 2010, donde todas las actividades están definidas en procesos con una estructura ordenada, según se visualizan los mapas de procesos por área.</p> <p>En cada Dirección, existe un área de calidad que permiten estandarizar y coordinar los requisitos y exigencias de las Normas bajo las cuales estamos certificados. En adición al Manual de Cargos las responsabilidades están definidas en un Cuadro llamado “De Responsabilidad y Autoridad”.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manuales organizativos y funcionales por áreas 2. Manual de Cargos del IDAC 3. Estructura SIG-IDAC/Esquema 4. Mapa de proceso por Dirección de áreas 5. Listado de Integrantes áreas de calidad "Cuadro Responsabilidad y Autoridad del SIG" 	
<p>c) Desarrollar y consensuar objetivos y metas medibles para todos los niveles de la organización</p>	<p>El IDAC cuenta con las herramientas Plan Estratégico 2013-2016, Planes Operativos Anuales donde se desarrollan los objetivos y metas medibles(Medio Ambientales y Seguridad y Salud Ocupacional) para todos los niveles de la organización y para determinados programas se han determinado objetivos y metas .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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan estratégico 2013-2016 del IDAC 2. Planes Operativos Anuales 3. Objetivos y Metas medibles de MA y SSO 4. Acuerdos de Desempeño 	
<p>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>	<p>El IDAC a través de la alta gerencia ha establecido indicadores de gestión a cada uno de los procesos misionales, de apoyo y de mejora continua alineados con la misión de la organización, permitiéndole medir periódicamente los resultados obtenidos.</p> <p>Estos indicadores han sido definidos tomando en cuenta las expectativas de los GI que son recogidas a través de varios procedimientos: La Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana colecta a través de encuestas la satisfacción de los clientes en relación a los servicios, de las cuales trimestralmente realiza un informe y la alta gerencia realiza reuniones periódicas con los Grupos de Interés consultándolos y estableciendo acuerdos de trabajo y proyectos de colaboración, que se evidencian a través de Actas de Reunión.</p> <p>Conoce de las expectativas de los grupos internos, a través de la encuestas de clima organizacional, del proceso</p>	

	<p>comunicación interna, buzones anónimos y reuniéndose con los diferentes gremios y asociaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indicadores de Gestión/Planilla SIE 2. Encuestas del TAC/ DVSO 3. Registros consultas a Grupos Focales. Actas de Reunión 4. Registros Encuestas evaluación clima organizacional Fotografías de buzones rojos colocados en lobby 	
<p>e) Formular y alinear la estrategia de red/administración electrónica con los objetivos estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>El IDAC ha definido como uno de los ejes estratégicos la creación de una plataforma tecnológica, mediante el Proyecto "Idac Modelo de Gestión" /SIAGA cuyo objetivo es recolectar la data que genera toda la institución a través de sus procesos permitiendo que sea accesada por todos los empleados y a través de esta monitorear el desempeño de la gestión, desde cualquier localidad por distante que se encuentre. Anteriormente poseíamos 8 software diferentes que no se conversaban entre sí, con esta plataforma se podrá capturar la data desde cualquier proceso del SIG: Estamos en la fase de automatizar los procesos que sean posibles hacerlo, con disponibilidad de los clientes acceder vía la web, ya hemos automatizado varios. Los empleados del IDAC pueden acceder desde cualquier localidad a una base de datos común y única instalada en los diferentes servidores informáticos, donde se colecta la información del SIG-IDAC. En la actualidad se encuentra en funcionamiento el sistema de educación a distancia Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) a través del cual los empleados e interesados tendrán acceso no importa su ubicación geográfica a nivel mundial a la capacitación programada y ofrecida por nuestra institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema SIAGA 2. Procesos Automatizados/Captura de Pantalla 3. SIG-IDAC en los servidores/ Varias Capturas de Pantalla 	

	Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA/) Captura de Pantalla	
f) Establecer un sistema de información para la gestión, incluyendo auditorías internas.	<p>El IDAC posee un Proceso llamado Revisión por la Dirección a través del cual trimestralmente se reúne cada Dirección de área para evaluar el desempeño global y luego todos los directores junto al Director General realizan seguimiento al desempeño completo (avances de procesos y proyectos) del Sistema de Gestión del IDAC.</p> <p>Se realiza llevan a cabo auditorías internas periódicas, programadas, verificando que los procesos arrojen los resultados esperados establecidos a través de los indicadores de desempeño.</p> <p>Existe además 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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registros Planilla de Seguimiento Estratégico y el TMI 2. Pasteles con desempeño de procesos y proyectos en Revisión por la Dirección General 3. Plan Anual de Auditorías Integrales Internas 4. Graficas con hallazgos Informe de resultados de auditorias 5. Registros del Proceso Fiscalización de Compras, Pagos e Ingresos. 	
g) Establecer un marco adecuado para la gestión de proyectos y el trabajo en equipo	<p>El IDAC cuenta con la Dirección de Planificación y Desarrollo y dentro de ella con el Dpto. de Gestión de Proyectos que se encarga de formular y dar seguimiento a todos los proyectos e iniciativas que surjan del PEI y que apuntan a lograr la Visión del IDAC a través los Planes de Desarrollo. Los mismos son determinados por las áreas designando Lideres de proyecto y conformando equipos de trabajo para llevar a cabo proyectos puntuales. Existe un Comité de Evaluación de Proyectos que se reúne y sesiona para el conocimiento y aprobación de los mismos. Se rige por un protocolo de reunión.</p> <p>El proceso Determinación de Objetivos, Metas y Programas</p>	

	<p>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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resolución aprobatoria del Comité de Evaluación de Proyectos 2. Protocolo de Reunión 3. Formulario Perfil de Proyectos 4. Actas de reuniones del Comité 5. Registros de los programas medioambientales y SSO Registro correlación de proyectos con los respectivos Planes de Desarrollo 	
h) Aplicar permanentemente sistemas de gestión de la calidad total tales como el Modelo CAF y el Modelo EFQM de Excelencia.	<p>El IDAC ha aplicado el Modelo CAF cada año desde el 2006, obteniendo el reconocimiento de Prácticas Promisorias y en el 2011 Medalla de Plata.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evidencia de los reconocimientos obtenidos. 	
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).	<p>Trimestralmente se realizan Informes de Desempeño (Informes de Dueños de Proceso) 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 A través de este se tiene una visión global del desempeño de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registros Informes de DP 2. Registro del Tablero de Control 3. Planilla de Seguimiento (SIE) 	
j) Desarrollar sistemas de gestión de la calidad tales como la norma ISO 9001:2000; Service Level Agreements (SLAS) y diferentes tipos de certificación.	<p>Desde el 2008 el IDAC tiene implementado un Sistema Integral de Gestión para dar cumplimiento y seguimiento a las normas ISO 9001: 2008 , 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, que inicio por un área de la organización extendiéndose en el 2010 a TODA la institución.</p> <p>Todos los procesos del IDAC están certificados bajo estas</p>	

	<p>tres Normas (Trinorma): ISO 9001:2008 Gestión de Calidad, ISO 14001:2004 Gestión de Medio Ambiente y OHSAS 18001:2007 Seguridad y Salud Ocupacional.</p> <p>En adición a esto, la ASCA cuenta con la certificación Trainair y Trainair Plus</p> <p>Actualmente, en julio del 2013 fue recertificado bajo un Sistema Trinorma ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 28001:2007, siendo este el cuarto año de mantenimiento del mismo y siendo la única institución gubernamental que ostenta la misma.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de los certificados de acreditación(9K, 14 K y 18 K) 2. Trainair Plus 	
<p>k) Identificar y establecer las prioridades para introducir los cambios necesarios relativos al diseño organizativo y al modelo de gestión.</p>	<p>El IDAC cuenta con el Proceso Revisión por la Dirección donde se evalúan los resultados de la gestión tomando en consideración ENTRADAS DE LA REVISION, FODA, LINEAMIENTOS EXTERNOS DE OACI Y POLITICAS PUBLICAS DEL GOBIERNO 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 los procesos de Gestión del Riesgo que identifican todos los aspectos y peligros medioambientales, que puedan afectar la seguridad y salud ocupacional, informáticos y de calidad además de las matrices de Valoración y Administración de Riesgos (VAR).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registros Entradas/insumos Revisión por la Dirección 2. Proceso Gestión del Riesgo (Mapa de Procesos y FTF de varios de ellos) 	
<p>l) Comunicar los cambios y las razones para el cambio a los empleados y a los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El IDAC cuenta con el proceso de 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. Esto se hace desde la Dirección General, por direcciones de área, luego por departamentos y así sucesivamente. Se guardan evidencias de las Actas de Reunión y se imparten inducciones por área ante la amenaza de un cambio.</p>	

	<p>También se gestiona a través del TAC, página web y el proceso de difusión externa.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registros de memorándum, correos masivos, boletines 2. Registros de avisos vía Outlook 3. Registros Boletín del DG 4. Actas de Reunión tratando temas sobre cambios Avisos página web del IDAC/Captura de Pantalla 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Dirigir con el ejemplo, actuando de acuerdo con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Tenemos el proceso de Revisión por la Dirección el cual es liderado por cada Director de cada área, el cual participa de manera activa comprometiéndose a realizar tareas específicas mediante acuerdos, que contienen la información de responsables, actividad, fecha comprometida. Estos se calculan a través de un indicador de cumplimiento de fechas a fin de monitorear la responsabilidad y el compromiso.</p> <p>La presencia del director de área así como del Director General, es una condición indispensable para llevar a cabo la Revisión por la Dirección. Sin el Director presente, no se considera Revisión por la Dirección</p> <p>Se firman" Acuerdos de desempeño" con el personal donde se evidencian las responsabilidades y metas a alcanzar por el área</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registros Actas de Revisión por la Dirección. Tabla de acuerdos 2. Indicador de cumplimiento de fechas de los acuerdos Acuerdos de Desempeño 	
<p>b) Demostrar la voluntad personal de los líderes/directivos a aceptar el cambio</p>	<p>En los cronogramas de reuniones periódicas establecidas para planificación y seguimiento de los planes de trabajo y los</p>	

<p>con un diálogo constructivo.</p>	<p>proyectos con los encargados de las diferentes áreas junto al personal bajo su responsabilidad, se evidencia la voluntad y compromiso de los líderes.</p> <p>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, donde han tenido que incorporar una nueva forma de realizar el trabajo.</p> <p>Un cambio de cultura enfocado a procesos y donde en todo momento debe tomar en cuenta la cadena cliente-proveedor.(clientes internos y externos)</p> <p>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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cronograma de reuniones periódicas, algunos ejemplos 2. Listado de asistencia a proyectos conjuntos 3. Listado de asistencia a las Revisiones por la Dirección 4. Informe de encuesta del clima organizacional preguntas sobre este tema Acuerdos de desempeño 	
<p>c) Mantener informados a los empleados sobre los temas clave que les conciernen.</p>	<p>Mediante memorándum informaciones de los días no laborables, proyectos, informaciones institucionales. Para una efectiva, rápida y económica comunicación interdepartamental el IDAC ha establecido el uso del correo corporativo (Outlook), Boletines, murales informativos, y Plan Comunicacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memos del Director General 2. Memos de los Directores de Áreas 3. Boletín Gestión Integral 4. Correos Outlook 5. Comunicaciones Plan Comunicacional Comunicación aumento seguro médico, almuerzo, 	

	vacaciones, combustible, dieta, etc.	
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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos de Desempeño 2. Programas de Capacitación 3. Constitución de comisiones 4. Provisión de recursos (combustible, transporte, laptop, flota, dieta) 5. Talleres Plan de desarrollo RRHH 	
e) Estimular, animar y crear las condiciones necesarias para la delegación de competencias, responsabilidades y capacidades (empowerment) incluyendo la rendición de cuentas	<p>Según el Artículo 44 de la Ley No. 491-06 de aviación civil, 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 Áreas, mediante Resoluciones u oficios.</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 flujograma de cada Ficha Técnica de Procesos de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley No. 491-06 de aviación civil, Artículo 44 2. Resoluciones de Delegaciones 3. Artículos de la Ley 491 4. Designaciones Dueños de Proceso 5. Delegación de los representantes para proyectos, plan de compra, presupuesto, Representante de la Dirección. Representación en simposio 	
f) Promover una cultura de innovación y mejora animando y apoyando a los empleados para que hagan sugerencias y sean proactivos en el trabajo diario.	<p>El IDAC utiliza comunicaciones masivas físicas tipo memorándum, Correos Masivos (vía Outlook) solicitando propuestas de los empleados sobre diferentes medidas, como el ahorro de energía, o para motivarlos a participar en el modelo de evaluación CAF. Asimismo, mediante la</p>	

	<p>herramienta del Proceso de Acciones Correctivas y Preventivas, se realizan recomendaciones a través de las Actas de Mejora. También existen las diferentes comunicaciones del Director General y las comunicaciones internas, poseen una casilla específica para hacer sugerencias, las cuales son evaluadas por el Proceso Difusión Interna y Externa.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicaciones vía Outlook 2. Memos del Director General 3. Registros del proceso Difusión y Comunicación 4. Registros del Proceso Acciones Correctivas 5. Buzón de sugerencias y Encuestas <p>Actas de mejora (mejoras auditorias y detección interna)</p>	
g) Reconocer y recompensar los esfuerzos de los equipos y las personas	<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, Plan de incentivo a los Auditores Internos El IDAC, además cuenta con el Programa Reconocimiento por Buenas Practicas</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registros de certificados entregados 2. Decreto 604-2010 3. Pago a los auditores internos 4. Incentivo a los auditados (rifa) <p>Reconocimientos (ASCA, DINA)</p>	
h) Respetar y atender las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	<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 elaboración</p>	

	<p>del Plan de Capacitación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registros de asistencia psicológica a requerimiento (esta evidencia se facilitara a solicitud de los auditores debido a que los datos son completamente confidenciales) 2. Registros de beneficios otorgados(Acciones de Personal) 3. Plan de Capacitación del IDAC 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Identificar las políticas públicas que afectan a la organización.</p>	<p>En el IDAC existe 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 <i>Identificación y evaluación del cumplimiento legal</i>. En adición a esto existe el proceso <i>Lineamientos estratégicos</i> a través del cual las leyes, reglamentos, decretos o lineamientos en sentido general son incorporados y se elaboran planes de acción a fin de ponerlas en ejecución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eje de la END 2010-2030 que le aplica al IDAC 2. Matriz de Cumplimiento Legal 3. Incorporación de Decreto de Austeridad 4. Incorporación de Resoluciones del MAP (Resol 013-2011 del MAP) Modificación de conformación Comité SSO. 	
<p>b) Mantener relaciones proactivas y regulares con las autoridades políticas de las correspondientes áreas ejecutivas y legislativas.</p>	<p>El IDAC mantiene relaciones regulares con las autoridades de áreas ejecutivas y legislativas. Ha identificado sus Grupos de Interés y los ha clasificado de acuerdo al tipo de relación. Establece vínculos con las autoridades correspondientes a estas áreas. Es miembro de la Junta de Aviación Civil (JAC), posee</p>	

	<p>asientos de representación en el COE y el Dpto. Aeroportuario asistiendo a reuniones regulares con otras autoridades gubernamentales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de los GI claves según el Plan Estratégico 2013-2016 2. Notas de Prensa 3. Revista Aerovías 4. Agenda del Director 5. Representantes del IDAC en el COE/JAC/Comisión Aeroportuaria. Sesiones (Actas /fotos) 	
<p>c) Asegurar que los objetivos y las metas de la organización están alineados con las políticas públicas</p>	<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), (LEY NO.200-04) y del Decreto No.130-05, la cual ha desarrollado un proceso de implementación en el orden Institucional.</p> <p>Modificación de la Ley No. 461-06 de aviación civil para alinear la institución con la Ley 1-2010 Estrategia Nacional de Desarrollo</p> <p>Además, dentro de la institución se incorporan disposiciones, como son Medida de Ahorro de Energía, reducción de 10% dispuesta por el Pdte. Leonel Fernandez, logrando superar la meta con un 16%, Aplicación del Decreto de Austeridad 499-12, Proyecto de puesta en ejecución Ley No. 10-07 NOBACI, Formulación del Plan Institucional de Compras del IDAC, Ley No. 449-06 de Compras y Contrataciones y el Decreto 543-12, decreto 486-12 crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental y la Resolución 1-13 Transparencia</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oficina de Libre Acceso a la Información (TAC) 2. Nota de prensa superando la meta de ahorro energía eléctrica 3. Conclusión Proyecto NOBACI 4. Plan de Compras del IDAC en Portal de Compras /Captura pantalla 	

<p>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>	<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, CESAC, AERODOM, Autoridad de Aviación Civil de Panamá, Autoridad de Aviación Civil de Haití, Universidad de Oklahoma, Universidad del Caribe, Auxiliares Navales, Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD) Instituto Cartográfico Nacional, y el Instituto Cartográfico Dominicano, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdo PNUD 2. Memorándum con el Instituto Cartográfico Registros de los Acuerdos 	
<p>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</p>	<p>Para la elaboración de la Ley No. 491-06 de Aviación Civil y su reciente modificación según la Ley No. 67-13, se involucraron políticos y grupos de interés en la definición de los puntos comunes de interés y el sistema de gestión de la organización. Se plantearon los cambios a los Directores de área y se les encomendó que cada uno a su nivel los socializara con sus respectivos colaboradores proveyendo a la Alta Gerencia, la retroalimentación de los mismos. También se colocó un Foro en la página web quedando colgado como un medio para la opinión de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos con políticos 2. Acta de reunión con los Directores de área y el DG instruyendo a socializar Proyecto Modificación de la Ley No. 491-06 3. Acta de Reunión con algunos gremios (internos y externos) 	
<p>f) Tratar de que la organización y los servicios que presta obtengan reconocimiento público y buena reputación.</p>	<p>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, a nivel internacional. TRAINAIR PLUS a la ASCA</p>	

	<p>En el año 2011 obtuvo Medalla de Plata como un reconocimiento a nivel nacional. También se han obtenido reconocimientos en materia de Recursos Humanos (con relación a la evaluación de personal, otorgado por el MAP). Se han realizado encuestas de percepción a los GI clave que reciben nuestros servicios así como a través de la página web, mostrando incremento en la satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registros de los reconocimientos 2. CANSO 3. RASPAG-PA 4. Certificado Medalla Plata MAP 5. Reconocimiento a Dra. Milagros Reyes, RRHH 	
g) Desarrollar un concepto de marketing (enfocado al producto o al servicio) y comunicarlo a los grupos de interés.	<p>Los requisitos de los productos/servicios del IDAC están definidos en los reglamentos por exigencias internacionales y publicadas en la página web, sin embargo a fin de brindar una mayor satisfacción a los clientes/ciudadanos se han fijado fechas y atributos que definen la calidad de los mismos. Esta consignado en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios anunciados en la página Web del IDAC y requisitos Carta Compromiso al Ciudadano 	
h) Participar en las actividades de asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de interés.	<p>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. Se ha participado en actividades múltiples junto a grupos de interés de manera frecuente, unas veces programadas y otras por invitación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. IFATCA: cada 6 meses 2. GREPECAS: anual 3. CLAC 4. Asociación Nacional de Líneas Aéreas (ALAS) 5. Asociación Nacional de Pilotos (ANP) 	

	Evidencias: Registros de la Participación del IDAC en las celebraciones de las asociaciones técnicas	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Identificar a todos los grupos de interés relevantes.	<p>El IDAC a través del proceso de <i>Identificación de Necesidades y Lineamientos Estratégicos</i>, tiene un procedimiento para identificar, analizar y trazar estrategias, para gestionar todos los grupos de interés con los que interactúa en los distintos entornos en que se desenvuelve la gestión, desde la identificación, información, categorización, herramientas a ser utilizadas, entre otros.</p> <p>Evidencias: 2.1.1. Identificación de Necesidades y Lineamientos Estratégicos. 2.1.2. Manual de Gestión de los Stakeholders o Grupos de Interés. 2.1.3. Plan Estratégico Institucional PEI.</p>	
b) Recoger y analizar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés y sus necesidades y expectativas.	<p>El IDAC recoge las necesidades, expectativas así como la información estratégica de los grupos de interés a través de los procesos de Evaluación de Satisfacción de Grupos de Interés, Comunicación Interna, Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención, los analiza en el proceso Identificación de Necesidades y Lineamientos Estratégicos, quedando institucionalizado el análisis en el Mapeo de los Stakeholders o grupos de interés relevantes para la institución.</p> <p>Evidencias: 2.1.1. Proceso Identificación de necesidades y Lineamientos estratégicos. 2.1.4. Proceso Evaluación de Satisfacción de Grupos de</p>	

	<p>Interés, Comunicación Interna, Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención.</p> <p>2.1.5. Formulario de comunicación interna</p> <p>2.1.6. Encuestas aplicadas.</p> <p>2.1.7. Informe de Resultados Consultas Grupos de Interés e Informe de Resultados de la Satisfacción al Cliente</p> <p>2.1.8. Mapeo de los Stakeholders o grupos de interés</p> <p>2.1.9. Listados de contactos estratégicos en cada grupo de interés.</p> <p>2.1.10 Los ocho (8) elementos críticos de OACI, pilares del Sistema Integral de Gestión).</p> <p>2.1.11. Web del IDAC y se envió al Mailing list (correo masivo) de los grupos de interés y/o vía presencial.</p>	
<p>c) Recabar periódicamente información y 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>En el proceso Identificación de <i>Necesidades y Lineamientos Estratégicos</i>, se recaba periódicamente información, a través de la actividad denominada Análisis Estratégico de la Información. Las variables relativas al desarrollo social, ecológico, económico, legal y demográfico son analizadas a través de los indicadores suministrados por el Sistema Integrado de Indicadores para el Desarrollo (SINID), del Gobierno de la República Dominicana</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.1.12. Análisis Estratégico de la Información. Sistema Integrado de Indicadores para el Desarrollo (SINID).</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 se ha evaluado con el Modelo CAF desde el año 2007, que permite identificar las áreas de mejora (debilidades) y las buenas prácticas evidenciadas a través de óptimos resultados de la gestión institucional, dando el tratamiento establecido institucionalmente para cada resultado. También elabora un análisis FODA conforme a las necesidades estratégicas presentadas que permite dar respuesta a las necesidades de los grupos de interés relevantes para la institución.</p> <p>En el desempeño del SIG, en especial los procesos de Revisión por la Dirección y Programación y Ejecución de Auditorías Integrales, permite evaluar el comportamiento global del sistema a través de (indicadores de gestión) conforme a lo establecido en la política institucional del IDAC,</p>	

	<p>el aporte significativo consiste en validar en la gestión las fortalezas y debilidades establecidas resultantes de dichos diagnósticos institucionales.</p> <p>Evidencia: 2.1.13. Autodiagnóstico CAF 2007, 2008 y 2011. 2.1.14. Análisis FODA. 2.1.15. Creación de la Dirección de Planificación y Desarrollo. Diagrama del Proceso de Planificación Estratégica.</p>	
--	--	--

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En el año 2007 el IDAC desarrolló el PEI 2008-2012 el primer “Plan Estratégico” el mismo se ha complementado con la elaboración de los Planes Operativos Anuales comprendidos en los periodos 2008-2013), Los proyectos y procesos de la institución dan respuesta a dichos objetivos, mediante indicadores de cumplimiento y eficacia. Estas mediciones son presentadas trimestralmente en la Revisión por la Dirección en el (Tablero de Control), en el proceso de Determinación de Objetivos y Metas, se cuenta con una planilla que controla el estatus de la actividad y en la “Planilla de Aporte a los Objetivos Estratégicos” se mide el porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos mediante la consecución de los productos y los planes de desarrollo en del proceso de <i>Identificación de Necesidades y Lineamientos Estratégicos</i>.</p> <p>Evidencia: 2.2.1. Tablero de Control 2.2.2. Planilla de Aporte a los Objetivos Estratégicos</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</p>	<p>Cada año, en el marco de la realización del PEI se analizan sistemáticamente los riesgos y oportunidades que quedan establecidos en un análisis FODA, el cual se realiza tomando en consideración los aspectos relacionados al desarrollo social, ecológico, económico, legal y demográfico y cambios</p>	

entorno de la organización, incluidos los cambios políticos	políticos. Evidencia: Análisis FODA	
c) Evaluar las tareas actuales en términos de productos (resultados) y efectos (impactos) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.	A partir del PEI 2008-2012 del IDAC se desarrollan los POA que elaboran las Direcciones de Área, Estos planes buscan lograr una acción coordinada con las demás áreas del IDAC, la cual es verificada a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, quien es la responsable del seguimiento y verificación. Se está implementado el Tablero de Mando Integral (TMI) para la automatización de esta medición, actualmente se realiza en la Planilla Base de Información Estratégica de Procesos y Transversalmente, el proceso de "Revisión por la Dirección" se encarga de analizar los resultados obtenidos en las actividades que se realizan en cada área, mostrando el resultado de cada proceso y, por ende, el alcance de los objetivos. Evidencia: 2.2.3. Tablero de Mando Integral. 2.2.4. Planilla Base de Información Estratégica de Proyectos. Revisión por la Dirección	
d) Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones a corto y largo plazo y las demandas de los grupos de interés	A corto plazo las demandas de los grupos de interés se satisfacen realizando los cambios derivados de las conclusiones alcanzadas en el proceso de Revisión por la Dirección que pudiera generar una acción inmediata o un proyecto que es ejecutado por el proceso <i>Gestión de Proyectos</i> en atención a demandas puntuales de los Grupos de Interés. A largo plazo (de uno a tres años), se realiza mediante el levantamiento de la información estratégica y el PEI, pudiendo redireccionar la utilización de los recursos. Mediante los procesos de Identificación de Necesidades y Lineamientos Estratégicos y Gestión de Proyectos, el IDAC se encarga de Equilibrar las tareas, armonizar las metas planteadas en el PEI con los recursos disponibles para cada actividad, lo cual permite plantear los proyectos a ejecutarse por año. Esta actividad es desarrollada por el Dueño del Proceso y los Directores de Área.	

	<p>Evidencias:</p> <p>2.2.5. Revisión por la Dirección. 2.2.6. Proceso Gestión de Proyectos 2.1.3. Plan Estratégico Institucional (PEI).</p>	
<p>e) Evaluar las necesidades de reorganizar y mejorar estrategias y métodos de planificación.</p>	<p>A través del análisis de la ejecución de los POA, el IDAC puede evaluar las necesidades de reorganizar y mejorar estrategias, plasmándolas en los POA sub-siguientes. Los resultados de los análisis hechos mediante el Proceso de <i>Revisión por la Dirección</i>, arrojan informaciones necesarias para mejorar la estrategia y planificación general, por lo que son un insumo para el Proceso de <i>Identificación de Necesidades y Lineamientos Estratégicos</i>. Mediante estos procesos se evalúan los resultados obtenidos con las estrategias planteadas, con la finalidad de generar un reenfoco o mejora de las mismas. A través de los resultados de autodiagnóstico CAF, auditorías internas y externas, también se generan la necesidad de implementar nuevos métodos de planificación. La implementación de proyectos es el producto final de estas evaluaciones. Algunos ejemplos son: La expansión del SIG a toda la institución, la reestructuración del organigrama institucional con la creación de nuevas áreas y la construcción de los centros de atención ciudadana (TAC), para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.1.1. Identificación de Necesidades y Lineamientos Estratégicos 2.2.7. CAF. 2.2.8. Organigrama institucional 2.2.9. Carta de Remisión Manual de Organización y Funciones (a los fines de aprobación del MAP).</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>La estrategia y planificación son establecidas en base a la priorización de atender a las exigencias de OACI, la legislación aplicable del estado dominicano siendo relevante para la planificación la (Ley Núm. 1-12 Orgánica de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, y sus planes plurianuales), información de los grupos de interés relevantes, satisfacer las necesidades y cumplimientos detectadas en el resultado del <i>Proceso Revisión por la Dirección del SIG</i>, resultados del Análisis CAF, todas esto lo antes expuesto es establecido en un marco temporal definidos en la gestión como proyectos, POA, Comisiones y Acuerdos, entre otros. Los mismos en caso de requerir una permanencia en la gestión dan como resultados el diseño de un nuevo proceso que debe responder a los objetivos estratégicos institucionales y/o a las necesidades a ser atendidas y las mismas deben ser cargadas en las estructuras organizativas existentes. Una evidencia de lo antes expuesto es la nueva estructura con las áreas Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana que obedecen a la dinámica organizativa.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.1.1. Identificación de Necesidades y Lineamientos Estratégicos.</p> <p>2.3.1. Estructura organizativa con las áreas Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana</p>	
<p>b) Implicar a los grupos de interés en el proceso de implantación de la estrategia y la planificación y priorizar sus expectativas y necesidades.</p>	<p>En la gestión del IDAC para establecer un proceso regulable, basado en un conjunto de reglas que aseguren una decisión óptima en cada momento, se ha realizado una planificación priorizada en las expectativas y necesidades de los grupos de interés, siendo esta una de las entradas para el proceso <i>Identificación de Necesidades y Lineamientos Estratégicos</i>, donde son analizados y categorizados, y en los procesos de la DTAC y <i>Evaluación de satisfacción grupos interés</i>, son gestionados en base a las mismas, como evidencia a lo antes expuesto se implementó el proyecto IDAC Modelo de Gestión que obtuvo la implementación de un modelo de ventana única</p>	

	<p>y la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana.</p> <p>En detalle de forma sistémica y para detectar las expectativas y necesidades de los grupos de interés, se realiza un análisis trimestral de la información relativa a los mismos, esto se gestiona a través de los procesos de consulta descritos en el Criterio 5, a través de encuestas, o indicadores derivados de ellas, tal como se detalló en el sub-criterio anterior.</p> <p>Evidencias: 2.1.7. Informe de Resultados Consultas Grupos de Interés. 2.1.7. Informe de los resultados de la satisfacción al cliente</p>	
<p>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.</p>	<p>Los objetivos estratégicos del IDAC son declarados en el Plan Estratégico IDAC 2013-2016, en base a los mismos se desarrollan los POA, desde donde son trazadas las actividades y tareas a ser ejecutadas por las áreas y empleados del IDAC. Para la consecución de los objetivos operativos, se han creado procesos contenidos en el SIG.</p> <p>Los objetivos planteados en tareas para cada área de la organización son llevados al plano operacional a través de varios procesos implementados en el SIG. Estos se traducen en la elaboración de la matriz de metas de las diferentes Direcciones y los acuerdos de desempeño individuales. En este sentido, cada Dirección de área dispone de un Plan Operativo Anual, en el cual plantea sus objetivos y metas de manera particular.</p> <p>De igual manera, la Planilla Base de Información Estratégica de Proyectos (GP) del proceso de Gestión de Proyectos se clasifica la actividad (tarea), definiendo el responsable de la misma, así como su aporte tanto al proyecto y plan de desarrollo, como al objetivo estratégico al cual está relacionado.</p> <p>La institución cuenta con diferentes equipos de trabajos que han sido delegados para proyectos específicos, o para cerrar brechas, cumplimiento de normativa, entre otros. Un ejemplo es el equipo del CAF, responsable de la elaboración de la Memoria Institucional, entre otros.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>2.2.4. Planilla Base de Información Estratégica de Proyectos (GP).</p> <p>2.3.2. Proceso Objetivos, Metas y Programas.</p> <p>2.3.3. Plan Operativo Anual</p> <p>2.3.4. Matriz de Metas y Acuerdos de Desempeño</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>A partir del año 2007, con la implementación de las Normas ISO 9001, 14001 y 18001 estructuradas con el ciclo Deming (PDCA), se creó la necesidad de un cambio de cultura organizacional que apoye este nuevo paradigma que requiere una filosofía de liderazgo adecuada, explicada en el Criterio 1.</p> <p>Por lo antes expuesto se desarrolla una nueva cultura basada en la preparación para la innovación a través de la toma de conciencia y formación de los empleados, que permitió adecuar su desempeño profesional a lo establecido institucionalmente, se definieron los roles de personal y planes de capacitación basados en competencias requeridas por el pensamiento estratégico en apoyo a estas iniciativas, descritas en el criterio 3. Además se imparten inducciones de los procesos del SIG e innovaciones, explicados en el criterio 5.</p> <p>El IDAC, a través de los procesos de Gestión del Desarrollo y la Capacitación gestiona la formación de los empleados para fundamentar el conocimiento necesario para el desarrollo e innovación de los procesos, ver criterios 3 y 7.</p> <p>Con los benchmarking y benchlearning realizados, los cuales se detallan en los Criterios 1 y 5, es evidencia de esto la selección de la institución innova, para el desarrollo de la plataforma vía web de aprendizaje EVA. Los procesos que se han modernizado han sido el de consulta vía web, de consulta de matrículas y licencias, para los grupos de interés.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>2.4.1. Curso Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 (QSL, e-learning y Curso de Calidad Plataforma EVA).</p> <p>2.4.2. Curso Inducción a la Administración Pública (INAP).</p> <p>2.4.3. Benchmarking del Plan Comunicacional implantación SIG en Chile, INFOTEP, PROMESE CAL, Tesorería Seguridad Social, ONAMET.</p> <p>2.4.4. Gestión de Calidad en la Administración del CAF (INAP).</p>	
<p>b) Controlar de forma sistemática los indicadores internos del cambio y las demandas externas de modernización e innovación.</p>	<p>El IDAC basado en la dinámica antes descrita en el sub-criterio 2.3.a. Da respuesta a las demandas externas de modernización e innovación adecuándose a las tendencias actuales de gestión disponibles a través de una base de datos compartida (SIG-IDAC), utilizando una tecnología de vanguardia (Outlook, SIAGA, EVA, AFFICORE) y ejecuta proyectos de innovación. Esto se detalla en los criterios 4 y 9.</p> <p>A través del SIG se controlan de forma sistemática los indicadores internos del cambio que permite a la Alta Dirección evaluar el momento apropiado para su gestión, los mismos quedan establecidos en acuerdos, ver en el criterio 5.</p> <p>Dentro de los indicadores internos que se miden están los del personal (resultados del clima organizacional), los indicadores de gestión de los procesos (tablero de indicadores), los resultados de los procesos de consulta (mejoras) y los resultados de las comunicaciones internas del proceso de Comunicación Interna, que gestionan las quejas, sugerencias de los empleados.</p> <p>Mediante el tablero de control se miden los indicadores de eficacia de todos los procesos de la institución, tomándose acciones cuando los resultados no son los esperados, gestionándose por el Proceso de Acciones Correctivas y Preventivas. Detallado en el criterio 5.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.4.5. Resultados del clima organizacional.</p> <p>2.2.1 Tablero de control.</p>	

	2.1.7. Informe de satisfacción del Cliente y consulta. Comunicaciones internas	
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 PEI planteados por el IDAC evidencian la Planificación de los cambios dirigidos a los procesos de modernización e innovación, referente a los procesos a seguir en materia de modernización del sistema (sistemas de redes redundantes, telefonía IP, cableado estructurado, sistemas OnBase, SIAR, SIAGA, entre otros) Ver con más detalle en el criterio 9. Se han realizado reuniones con algunos grupos de interés que han dado como resultado la planificación de algunos cambios con miras a modernizar los sistemas. A partir de las consultas, se implementaron los centros de atención ciudadana, en varias localidades, como son en el Edificio Sede Norge Botello, en las instalaciones de la Ave. 30 de Marzo y en el Aeropuerto Joaquín Balagre (El Higüero), contando en estas localidades con una ventana única para la solicitud y entrega de los productos del IDAC, Para estos se modificaron todos los procesos de las áreas misionales, para que la entrada de solicitudes y entrega de productos y servicios fuesen por las ventanas únicas del TAC.</p> <p>Evidencias: 2.4.6. Centros de atención ciudadana, en varias localidades. Instalaciones de la Ave. 30 de Marzo y en el Aeropuerto Joaquín Balagre (El Higüero)</p>	
d) Integrar instrumentos y medidas; por ejemplo: mediciones de entrada (input) + salida (output) + efecto (out come); utilización de sistemas de gestión de la calidad total.	<p>En el IDAC, los procesos claves de las áreas sustantivas (Navegación Aérea, Normas de Vuelo, Vigilancia de la Seguridad Operacional y Reglamentación), que tienen que ver con la estrategia, están todos documentados en el SIG, y poseen indicadores de desempeño a través de los cuales son medidos. Existe también un control de la calidad de los productos o servicios que se brindan. Este control se lleva a cabo aplicando un proceso llamado Control de Producto no Conforme, el cual puede controlarse durante cualquiera de las etapas de elaboración de los productos o servicios. Desde su concepción, se tienen identificados, a través de una Ficha Técnica de Proceso, todos los elementos que intervienen en la elaboración de cada producto o servicio. Se controlan los proveedores, los insumos, las actividades que se realizan con estos, los productos resultantes, los clientes a quienes se les</p>	

	<p>entregarán y además se tiene declarado en diagramas de flujo todas las actividades que han de realizarse para la obtención de los mismos. Se mide el sistema de calidad a través de los procesos llamados control y mejora. Ver en el criterio 5.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.4.7. Ficha Técnica de Procesos. 2.4.8. Proceso de Control producto y/o Servicio No Conforme. Mapa del Sistema de Gestión de Calidad con los procesos Operacionales, de Apoyo y de Control y Mejora</p>	
<p>e) Asegurar el despliegue de un sistema eficiente de gestión del cambio que incluya el control del progreso en la innovación.</p>	<p>Con la implementación del SIG, el IDAC ha realizado actividades para gestionar el cambio en las personas que integran la institución, procurando que adopten exitosamente nuevas actitudes y formas de actuación para maximizar su desempeño y asegurar las condiciones que faciliten el mejoramiento continuo. Evidencia de esto es la Inducción al IDAC (empleados de nuevo ingreso), inducción del SIG/IDAC y la evaluación del clima organizacional específicamente en los aspectos: Disposición hacia la mejora continua y estado de ánimo y clima interior. Ver con más detalle en el criterio 3.</p> <p>Actualmente el IDAC en la gestión de los recursos humanos, implementa un sistema eficiente de gestión del cambio basando el sistema en las competencias, que propone toda una revolución en las características que deben gestionarse en los empleados como son el (saber, saber hacer y saber ser) en la parte del saber ser, están las competencias que obedecen a la parte actitudinal del empleado.</p> <p>Actualmente el IDAC tiene la modalidad de equipos autodirigidos o comisiones de trabajo e interacciones grupales no estructuradas, lo que permite desarrollar herramientas dirigidas a mejorar los procesos de integración entre sus integrantes tales como comunicación, liderazgo de grupo y trabajo en equipo e impulsar la utilización de metodologías para modificar conductas de los individuos en los procesos de cambio, así como la gestión del conocimiento como forma de garantizar el crecimiento intelectual de la organización.</p>	

	<p>A través del proceso Gestión del Desarrollo y la Capacitación, se controla el progreso en la innovación por parte de las personas que integran el IDAC y a nivel de gestión organizacional se gestiona a través del PEI y el SIG.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.1.3. PEI. 2.4.12. Manual de Competencias. 2.4.13. Comisiones de Trabajo</p>	
f) Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para implantar los cambios planificados.	<p>Anualmente, las Direcciones de Área, elaboran un POA, basados en el PEI, los cuales buscan lograr una acción coordinada con las demás áreas del IDAC. El POA está compuesto de proyectos y metas a ser desarrolladas en un periodo de tiempo, esto conlleva Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios.</p> <p>Asimismo el IDAC posee un proceso dentro del sistema de formulación y ejecución presupuestaria, donde luego de solicitar a cada área que remita sus necesidades o requerimientos, son considerados dependiendo de su relación directa con los objetivos estratégicos y con las prioridades definidas para cumplir con la misión y visión institucional.</p> <p>Hasta la fecha se han elaborado cinco (5) POA, desde el 2008, que han permitido implementar los cambios los cuales son evaluados y aprobados por el Director General. Desde entonces, al final de cada año los planes son revisados y se evalúa su ejecución a través de las mediciones presentadas en el tablero de control del proceso Revisión por la Dirección.</p> <p>A partir del 21 de abril del 2011, con la implementación de los procesos de planificación estratégica, se dispone además del proceso de Gestión de Proyectos, el cual posee el registro "Planilla Base de Información Estratégica de Proyectos", mediante el cual se asignan los recursos necesarios para cada proyecto por actividad, incluyendo los correspondientes a temas medioambientales y de SSO. Con este nuevo proceso se busca implementar la Planilla Base de Información Estratégica de Proyectos como herramienta única para la</p>	

	identificación de necesidad de recursos, así como la asignación de los mismos Evidencia: Planilla Base de Información Estratégica de Proyectos”	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	<p>El IDAC, dando cumplimiento con los lineamientos estratégicos y el logro de los objetivos institucionales plasmados en su Plan Estratégico, articula la Gestión de Recursos Humanos con los grupos de intereses especialmente los responsables de Áreas e integrantes de las asociaciones son involucrados en la selección de nuevo personal, en la planificación de recursos humanos y en el proceso de evaluación del desempeño. Esto se lleva a cabo a través de:</p> <p>a) Elaboración del Presupuesto Anual, del cual emana el procedimiento de Planificación de Recursos Humanos. b) Reestructuración de la Estructura Orgánica y de cargos, y la adecuación del Personal según los perfiles, lo cual fue fruto de la participación de todos los responsables de áreas y Asociaciones. c) Creación del área de Transparencia y Atención Ciudadana (TAC), que surgió como sugerencia de uno de los clientes externos a través del proceso de Satisfacción de Clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Operativo Anual. 2) Plan Estratégico. 3) Estructura Organizativa. 4) Manual de Cargos por Competencias. 	

	<ol style="list-style-type: none"> 5) Comunicación a los Directores Presupuesto anual. 6) Remisión de presupuesto por los Directores de áreas. 7) Presupuesto de la Dirección de Recursos Humanos. 8) Planificación de Recursos Humanos. 9) Propuesta de implementación. 10) Informe de levantamiento de requerimientos de cargos. 11) Planificación de concursos para cubrir vacante. 12) Actas reuniones Directores de áreas. 13) Actas reuniones asociaciones cuando la restructuración. 14) Listados recomendaciones de personal. <p>Proyecto Dirección Transparencia y Atención Ciudadana</p>	
<p>b) Desarrollar y comunicar una política de gestión de recursos humanos basada en la estrategia y planificación de la organización</p>	<p>En la continuidad del logro de los objetivos institucionales, la Dirección de Recursos Humanos desarrolla su Política de Gestión de Recursos Humanos, basada en los recursos y capacidades de los grupos de interés en aras de obtener fuentes de beneficios potenciales, e impactar positivamente en los resultados, cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Ley 41-08, Función Pública, sus Reglamentos de Aplicación, y el enfoque basado en procesos bajo los cuales funciona la Institución.</p> <p>La política de recursos humanos es difundida a través del proceso de Comunicaciones Internas, el Dpto. de Relaciones Publicas; Manual de Políticas de Recursos Humanos; Boletines, Brochures, Guía de Inducción, inducciones, y murales ubicados en cada localidad de la organización.</p> <p>Los procesos implementados para el cumplimiento de la gestión de recursos humanos son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Dotación de Recursos Humanos, 2) Gestión del Desempeño, 4) Gestión del Desarrollo y la Capacitación, 5) Clima Organizacional, 6) Registro, Control e Información, 7) Beneficios y Relaciones Laborales. <p>Evidencias:</p>	

	<ol style="list-style-type: none"> 1) Manual de Políticas Recursos Humanos 2) Comunicación de la política (correos, memo). 3) Comunicación de aplicación de impuesto. 4) Comunicación de Calendario de vacaciones. 5) Comunicaciones de DRH 6) Brochure de Reclutamiento y Selección. 7) Brochure Coordinación de Beneficios. 8) Política de Salud y Seguridad Ocupacional (Resolución 02/2013). 9) Proceso APO-001 Comunicaciones internas. 10) Comunicación de concursos: Página Web institucional y prensa. 11) Listado asistencia inducciones de nuevo ingreso. 12) Ley 41-08, Función Pública 13) Guía de Inducción. 	
<p>c) Asegurar que las capacidades de las personas (selección, distribución, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar las tareas y para equilibrar éstas con las responsabilidades</p>	<p>El IDAC, se asegura de que el personal posee las capacidades adecuadas a través del proceso de Dotación de Recursos Humanos, mediante la aplicación de herramientas y procedimientos de evaluaciones que permiten identificar que el personal posee las actitudes y aptitudes requeridas para desempeñar el puesto. Luego el personal seleccionado es sometido a un proceso de evaluación en período de prueba, y posteriormente es objeto de la aplicación de la Evaluación del Desempeño, que se realiza anualmente para medir el cumplimiento de las metas establecidas.</p> <p>El proceso de Gestión del Desarrollo y la Capacitación, se encarga de que los empleados se sometan a las capacitaciones que sean necesarias de acuerdo a la descripción de los puestos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Fichas Técnicas de procesos. 2) Informes de Reclutamiento. 3) Pruebas Técnicas y Psicológicas. 4) Descripción de Cargo. 5) Evaluación período de prueba. 6) Informe de Clima Organizacional. <p>Evaluación Desempeño Período de Prueba</p>	

<p>d) Controlar la inversión en recursos humanos en la producción y desarrollo de servicios en red.</p>	<p>El IDAC, desde la perspectiva de ser una Institución con todos sus servicios y sistemas automatizados, ha implementado acciones y proyectos adecuados al Plan Estratégico y Plan Operativo Anual, de lo cual surge la creación del Departamento de Innovación y Desarrollo de la Dirección de Tecnología de la Información, encargado del desarrollo y mejora de los sistemas con que cuenta la institución para lograr sus metas, asimismo se realizaron la contratación de personal especializado para la automatización de importantes procesos; la capacitación al personal que utiliza los sistemas informáticos y se establece y planifica el desarrollo de los programas de mantenimiento de los equipos y Softwares.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Estructura Orgánica de la Dirección de Tecnología de la Información. 2) Sistema Automatizado de Gestión Aeronáutica(SIAGA) 3) Sistema Financiero (AFICORE) automatizada. 4) Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA). 5) Software Academia para la Gestión del Sistema de Control Académico de la ASCA. 6) Sistema que automatiza las solicitudes de servicios informáticos. 7) Módulo de Evaluación del Desempeño. 8) Página web. 9) Correo Corporativo Institucional. 10) Sistema Electrónico de Recursos Humanos (PIDAC). <p>Certificaciones capacitaciones en temas tecnológicos</p>	
<p>e) Controlar y consensuar una política clara con criterios objetivos para la selección, promoción, remuneración, reconocimiento y asignación de funciones de gestión.</p>	<p>El IDAC, en miras de ir cumpliendo con las directrices y el comportamiento plasmados en el Plan Estratégico y POA, ha elaborado el Manual de Políticas de Recursos Humanos y Política de Calidad. Estos documentos contienen los lineamientos de los procesos de la Dirección de Recursos Humanos; alineados a las disposiciones de la Ley 41-08, Función Pública, y sus Reglamentos de Aplicación.</p> <p>El IDAC, mediante la Política comunicacional y el proceso de Comunicación interna, mantiene informado a los empleados, de todas las medidas, actividades, proyectos, mejoras y</p>	

	<p>demás acciones que la institución va desarrollando.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ley 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos de Aplicación. 2) Manual de Políticas de Recursos Humanos. 3) Política de Calidad. 4) Política Comunicacional. 5) Proceso DRH-001, fase de promoción. 6) Resolución 001-2012, Bono vacacional. 7) Proceso DRH-005-SP-02 Beneficios y Relaciones Laborales. 8) Resolución combustible. 9) Manual de Cargos. 10) Resolución reconocimientos. (manual de políticas) 11) Listados de Beneficios recibidos por los empleados. 12) Listados de movimientos de promoción de empleados <p>Listados de dueños de procesos y representantes.</p>	
<p>f) Asegurar unas buenas condiciones de trabajo en toda la organización incluyendo la atención a las necesidades sobre salud y seguridad.</p>	<p>El Instituto Dominicano de Aviación Civil, asegurara las buenas condiciones de trabajo en toda la organización incluyendo la atención a las necesidades de seguridad y salud ocupacional. Para ello da cumplimiento disposiciones de la Ley 42-01, Ley de salud; ha establecido su Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional, dispone de un Proceso encargado de identificar y controlar los riesgos en la realización de actividades de los empleados (DPD-006-003 Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional), asimismo se han creado los Comités Permanente de Seguridad, Salud. También se desarrollan programas de prevención de enfermedades y de capacitación sobre emergencias, y proporciona equipos de protección al personal que realizan labores que conllevan peligros.</p> <p>En materia de infraestructura, el IDAC permanentemente se preocupa por mantener en excelentes condiciones sus espacios físicos (climatización del aire, ruido, iluminación). Sus edificaciones, especialmente ASCA y Norge Botello, cuentan con facilidades para personal discapacitados, de igual manera todas las áreas están rotuladas y/o identificadas. También el IDAC, provee a las áreas de trabajo de los equipos</p>	

	<p>y mobiliarios de oficina que cumplen con los requisitos ergonómicos exigidos por las normas.</p> <p>Periódicamente, se desarrollan charlas e inducciones en aspectos relacionados en el mantenimiento de la buena salud. Acompañadas de operativos médicos y jornadas de vacunación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Proceso DPD-006-003 Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. 2) DPD-007 Determinación de Objetivos y Metas 3) Fotos de nuevos equipos en el área técnica. 4) Proceso ADM-008 Seguridad Interna. <p>Proceso APO-001 Comunicaciones Internas.</p>	
<p>g) Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo, género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza, religión).</p>	<p>El IDAC, en cumplimiento con la Constitución Dominicana, (Artículo 39), la Ley 41-08 de Función Pública y el Reglamento 524-09, Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública, mediante el procesos de selección en la fase de publicación se garantiza la equidad en los aspectos de: genero, discapacidad física, raza o religión, orientación sexual.</p> <p>Anualmente se establece y se ejecuta un plan de capacitación tanto para el personal técnico como administrativo, a través del proceso DRH-003 Gestión del Desarrollo y la Capacitación.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Registros del Proceso DRH-001, Dotación de Recursos Humanos (avisos de concursos, cuadro de seleccionados). 2) Registros del Proceso DRH-003 Gestión del Desarrollo y la Capacitación (personal capacitado). 3) Cargos ocupados por personal discapacitados (central telefónica y DNV). 4) Gráficos de género (Masculinos vs Femeninos). 	
<p>h) Asegurar que las condiciones de trabajo son propicias para conciliar la vida laboral y familiar de los empleados.</p>	<p>En el Manual de Políticas de Recursos Humanos, del IDAC, se establecen enunciados que asegura que las condiciones sean propicias para la conciliación de la vida laboral y familiar</p>	

	<p>de los empleados. Además, la política Medio ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional (Res.002-13), tiene como objetivo controlar y reducir los riesgos resultantes de la realización de las actividades. Asimismo, para garantizar la seguridad y efectividad del tiempo de llegada a sus hogares y a la institución, se disponen de transporte para los colaboradores a través de rutas planificadas.</p> <p>Con la finalidad de apoyar y contribuir a la educación de los hijos de los empleados, el IDAC otorga a mediados de cada año un Bono Educativo equivalente a un 50% del sueldo. También se ha establecido un convenio con la Universidad del Caribe donde a nuestros empleados se les proporciona la facilidad de estudiar una carrera universitaria pagando solo el 50% de su costo. De igual manera, la Institución concede a los colaboradores los permisos necesarios para la realización de los estudios cuando los horarios de estos coinciden con los laborales, y además se otorgan permisos para ciertas situaciones personales.</p> <p>En otro orden, para garantizar la salud de sus empleados y familiares, el IDAC cubre un 75% del costo del seguro complementario (Privado) de salud; proporciona a los herederos legales de los empleados fallecidos una asistencia económica equivalente a 6 meses de su último salario; apoya financiera y moralmente a la Cooperativa AEROMECOOP para su fortalecimiento; el IDAC cubre el 100% del seguro de vida de sus empleado; y dispone de un Club recreativo para sus actividades sociales y familiares.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Seguro médico.2) Seguro de vida3) Aeroambulancia.4) Asistencia económica por fallecimiento empleado.5) Horario rotativo.6) Transporte a través de rutas establecidas.7) Salario competitivo.8) Bono Educativo.	
--	---	--

	<p>9) Club recreativo del IDAC 10) Aeromecoop.</p>	
<p>i) Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad</p>	<p>El IDAC presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos para ello, ha contratado para algunas posiciones específicas a varias personas con discapacidad lo cual no ha sido un óbice para que desarrollen adecuadamente sus responsabilidades. A este personal, y a otros colaboradores desfavorecidos, se les han proporcionado determinadas ayudas económicas y/o financieras para tratamientos clínicos, fallecimiento de familiares, reparaciones de viviendas, así como donaciones de enseres y electrodomésticos del hogar.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Copias de Cheques emitidos a favor de empleados y/o sus dependientes de escasos recursos económicos; 2) Fotos de viviendas antes y después de ser reparadas con aportes parciales de la institución; 3) Copias de comunicaciones de solicitudes de ayudas; Comunicaciones de agradecimiento al IDAC. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>Desde el año 2010 el IDAC cuenta con un Manual de Competencias. Actualmente se encuentran identificadas todas las competencias y capacidades que requieren los empleados del IDAC, de acuerdo a los puestos existentes según el Manual de Cargos y en la estructura orgánica de la institución.</p> <p>El Departamento de Reclutamiento y Selección ha venido realizando el levantamiento de informaciones mediante la revisión de los expedientes de los empleados, identificando las capacidades actuales y detectando las brechas existentes entre el perfil del puesto y las competencias, habilidades y</p>	

	<p>conocimientos que poseen dichos empleados.</p> <p>De igual manera, a través del Proceso de Gestión del Desempeño, mediante su componente de Evaluación de Competencias, detecta los niveles en que los empleados poseen las competencias transversales y organizacionales que demanda su puesto, y la diferencia o brecha entre estos niveles y los requeridos según el Manual de Cargos.</p> <p>Asimismo, a través de la Encuesta de Clima Organizacional y las auditorías, tanto internas como externas, se validan las competencias de los dueños de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Manual de Cargo por Competencias 2) Informes de brechas 3) Proceso DRH-001 Dotación de Recursos Humanos 4) Proceso DRH-002 Gestión del Desempeño 5) Informe de Clima Organizacional. 6) Informes de auditorías. 7) Actas de mejoras. 	
<p>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 obligatorios y optativos).</p>	<p>La Estrategia implementada por el IDAC para desarrollar las capacidades de los empleados es a través del Proceso Gestión de la Capacitación y el Desarrollo, que elabora un Plan Anual de Capacitación, basado tanto en las brechas detectadas en la evaluación de competencias, como en las determinadas al comparar los requerimientos del cargo con las capacidades que posee el empleado que lo desempeña. Incluyendo en este plan las capacitaciones obligatorias como servidores públicos (Inducción a la Administración Pública, Ética y Deberes,) y cursos por lineamiento institucional de cara al logro de su visión.</p> <p>Además, se realizan reuniones con los respectivos encargados de áreas para consensuar las necesidades específicas de su personal, con el fin de incluirlas en los planes de capacitación que se preparan cada año.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Anual de Capacitación. 2) DRH-003 Gestión del Desempeño y la Capacitación. 3) DRH-002 Gestión de Desempeño. Actas de reuniones. 	
<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>Dentro de los programas de capacitación implementados por la Institución se tienen contemplados los temas de gestión, liderazgo y habilidades para tratar con los clientes/ciudadano. Así como los cursos que imparte el Instituto Nacional de Administración Pública y que están dirigidos a todos los empleados de la institución.</p> <p>En adición a estos cursos, se ha diseñado un Programa de Desarrollo de Competencias de Gestión, dirigido en sus inicios a los directores de áreas hasta llegar a todos los empleados del IDAC, el cual se desarrollará durante los próximos tres años (2013-2015). Este programa contempla la formación de los empleados en los aspectos de: Liderazgo, planificación, gestión de recursos, trabajo en equipo y relaciones interpersonales, adecuando la profundidad de estos temas a los diferentes niveles de puestos que comprende este segmento de empleados del IDAC.</p> <p>Dentro del Plan de Capacitación del año 2013, se incluyeron varios cursos dirigidos al personal de la Dirección de Tecnología de la Información, encaminados a dotar a este personal de las habilidades necesarias para gestionar las técnicas de prestación de servicios en red.</p> <p>Otros programas incluidos en el Plan de capacitación son: "Formación Técnica de Dueños de Proceso" y "Formación de Evaluadores". Estos programas están dirigidos a empleados que, en adición a sus funciones, desempeñan los roles de "Dueño de Proceso" y de "Evaluadores de Competencias Técnicas" en la institución.</p> <p>Como mejora a los programas de capacitación, se está incorporando un "Programa de Desarrollo en el Grado Correspondiente", con el cual se pretende que adquieran las competencias técnicas necesarias para desempeñar su</p>	

	<p>puesto de manera eficiente. Este programa se consigna en la descripción de los respectivos puestos y se irá incorporando a los planes de capacitación a partir del año 2014. No obstante, estos empleados reciben capacitaciones en temas como “Alfabetización Digital”, “Ética del Servidor Público”, “Atención al Ciudadano”, los cuales están disponibles para todos los empleados que lo requieran. Además, se incluyen cursos sobre temas específicos para satisfacer necesidades detectadas por sus respectivos supervisores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Anual de Capacitación 2) Proceso de Gestión de Desarrollo y la Capacitación. 3) Certificados de los cursos por temas. 	
<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>Desde el año 2010 el IDAC ha incluido en su Plan de Capacitación y Desarrollo temas relacionados con habilidades gerenciales y de liderazgo, sin embargo, dentro del marco de desarrollo de competencias derivado del proyecto IDAC Modelo de Gestión se han incluido Programas de Desarrollo de Competencias de Gestión, dirigido especialmente a los directores de áreas, el cual está proyectado a ejecutarse durante los próximos tres años (2013-2015). Este programa contempla la formación de los empleados en los aspectos de: Liderazgo, planificación, gestión de recursos, trabajo en equipo y relaciones interpersonales, adecuando la profundidad de estos temas a los diferentes niveles de puestos que comprende este segmento de empleados del IDAC.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Anual de Capacitación 2) DRH-003 Gestión de Desarrollo y la Capacitación. 3) Certificados de cursos. 	

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>El IDAC ha adoptado una cultura de dialogo participativo en aras de mejorar permanentemente sus procesos, lo cual consiste en darle a cada empleado la oportunidad de externar sus criterios o ideas y de que se les tomen en cuenta para los planes y proyectos de la institución. Esto se traduce en una política comunicacional, plan comunicacional y comisiones de trabajo, teniendo como objetivo la promoción de una cultura de comunicación y dialogo entre los supervisores y supervisados, de forma que alcancen las metas institucionales establecidas.</p> <p>Por medio del proceso de Gestión del Desempeño, se preparan reuniones de trabajo para capacitar a los supervisores en la asignación de trabajos y como evaluar a sus supervisados y a los empleados sobre sus deberes y derechos. A través de estas actividades, se mantiene la participación e involucramiento de todo el personal.</p> <p>Además, trimestralmente se lleva a cabo el proceso SIG-006 Revisión por la Dirección donde los participantes tienen la oportunidad de interactuar abiertamente aportando ideas y asumiendo la responsabilidad de los acuerdos generados. Asimismo, para el análisis y tratamiento de las actas de mejoras.</p> <p>El IDAC tiene la cultura de que realiza jornadas de motivacionales con los directivos y los colaboradores con la finalidad de asumir los nuevos retos y proyectos en los que se embarca la institución.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Revisión por la Dirección.2) Cuadro de autoridad y responsabilidad.3) Política de comunicación interna.4) Comisiones Institucionales.	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> 5) Correo Corporativo como medio de comunicación. 6) Síntesis periodísticas. 7) Convocatoria equipo de trabajo. 8) Redes sociales (Twitter y Facebook) 9) Actas de reunión del equipo de trabajo de áreas. 10) Resolución de delegación de autoridad. 	
<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>Como mecanismo para recoger ideas, el IDAC cuenta con el proceso de Control y Mejora, el cual tiene como herramienta las actas de mejora. A través de dichas actas, cualquier empleado puede sugerir mejoras a los procesos.</p> <p>También, en las reuniones de Revisión por la Dirección todos los participantes sugieren (brainstorming) mejoras sobre las cuales se hacen compromisos y se asignan responsabilidades para su materialización.</p> <p>Mediante el proceso de Comunicación Interna, se recogen las sugerencias y quejas de los empleados y visitantes, dando respuesta oportuna a las mismas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Proceso APO-001 Comunicaciones Internas. 2) Proceso DPD-003 Gestión de proyectos. 3) Proceso SIG-006 Revisión por la Dirección. <p>Acta de reunión de Equipo de trabajo de áreas</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, involucra a los empleados en la definición de los acuerdos de desempeño de cada empleado, que es firmado por el supervisor y el empleado, en el cual se detalla las acciones y los resultados que debe alcanzar.</p> <p>Se involucran a los empleados en la definición y documentación de los procesos. En las reuniones de Revisión por la Dirección los dueños de procesos sugieren acciones de mejora y asumen responsabilidades sobre las mismas. Además, cada año los responsables de las Áreas realizan un Plan de Trabajo, el cual está basado en los objetivos estratégicos de la institución. De esta manera, la Dirección toma en cuenta las diferentes iniciativas y acciones propuestas según las necesidades de la organización.</p>	

	<p>También se mantiene actualizado el Sistema de Gestión de Calidad con el desarrollo de las actividades declaradas en los procesos, con la implantación continua de acciones de mejoras a favor del sistema.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Revisión por la Dirección. 2) Planificación Anual de las Áreas. 3) Actas de Mejoras de los procesos del Sistema. (SIG-IDAC) 4) Designaciones de comisiones de trabajo. 5) Planes Operativos Anuales (POA). 	
<p>d) Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución</p>	<p>Mediante el proceso DRH-002 Gestión de Desempeño, el IDAC los Directivos establecen los acuerdos de desempeños correspondientes a los objetivos establecidos para el área proveniente del Plan Operativo y a la vez asignan a su personal las tareas que posteriormente se traducirán en resultados orientados a la medición de las metas establecidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Acuerdo de Desempeño. 2) Plan Operativo Anual (POA). 	
<p>e) Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes e interpretaciones</p>	<p>El IDAC lleva a cabo la evaluación del ambiente laboral institucional desde el año 2010, dicha evaluación se realiza en el último trimestre de cada caño, a través del proceso de Gestión de Clima Organizacional, con la aplicación de un Formulario-Encuesta de clima.</p> <p>El Formulario-Encuesta de Clima, además de contener algunos aspectos demográficos, tales como el Sexo, Grupo Ocupacional, tiempo en la institución, entre otros, está estructurado por más de treinta (30) preguntas o dimensiones, cada una con cuatro (4) alternativas de respuestas, que arrojan los niveles de percepción de los empleados, lo que a su vez permite la medición de los criterios considerados preponderantes para la institución.</p>	

	<p>Los criterios fundamentales que la institución ha procurado evaluar son: Impacto Global de la Organización; Comunicación de la Filosofía Operacional; Manejo de Recursos Humanos; Estado de Ánimo y Clima Interior; Medios de Trabajo; Disposición hacia la Mejora Continua, y la Percepción sobre la Capacidad del Personal.</p> <p>El análisis de las informaciones y los resultados finales del estudio, se plasman en el documento denominado "Informe de Clima" el cual es colocado en la carpeta de registro del proceso de manera que se haga accesible a todos los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Proceso de Gestión de Clima Organizacional 2) Informe de Clima; 3) Formulario-Encuesta de Clima del 2012; 4) Acta de reunión de aprobación del formulario de clima. 5) Plan de Acción para mejorar los índices de Clima; 	
<p>f) Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre sus jefes/directivos.</p>	<p>A través del Formulario-Encuesta que se aplica en el estudio de clima, al personal se le proporciona la oportunidad de emitir cualquier sugerencia, elogio o crítica para sus superiores, que estime procedente. En el encabezado de este formulario se indica que el encuestado puede usar, en caso de ser necesario, hojas adicionales para externar sus opiniones.</p> <p>Asimismo, a través de la Evaluación del Desempeño de 360 Grado, que se desarrolla por medio del proceso de Gestión del Desempeño, los empleados disponen de un apreciado medio para emitir opiniones sobre sus superiores,</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe de Clima Laboral; 2) Proceso Gestión del Desempeño; 3) Formulario-Encuesta de Clima; 	

g) Consultar con los representantes de los empleados (por ejemplo, con los sindicatos).	<p>4) Informes de Evaluaciones del Desempeño.</p> <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 y de beneficios adicionales para los empleados.</p> <p>A principio del presente año los representantes de las asociaciones emitieron opiniones por lineamientos de la Alta Dirección concerniente a la Modificación Ley 491-06 de Aviación.</p> <p>Evidencias: 1) Constitución de jurado de concursos. Actas de reuniones</p>	
---	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar e implantar relaciones con asociados clave**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Identificar potenciales asociados estratégicos y la naturaleza de la alianza (por ejemplo, comprador-proveedor, coproducción, servicios en red).	<p>El IDAC como órgano regulador de la Aviación Civil en la Republica Dominicana y como signatario del Convenido de Chicago, ha identificado sus asociados estratégicos para realizar en conjunto importantes proyectos, para los cuales ha firmado acuerdos, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio de Chicago con Organización Internacional de Aviación Civil (OACI) • Coordinaciones con la OACI para la Programación de Validación de Programas y para las Certificaciones Internacionales. • Acuerdo entre IDAC y FAA mediante el programa IASDEX • Acuerdo IDAC-Panamá para cooperación, capacitación y asistencia técnica. • Acuerdo de Colaboración Técnica entre IDAC-FAA • Acuerdo de Servicios de Navegación Aérea entre el IDAC y la FAA 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Entendimiento entre el IDAC y La Universidad de Houston • Acuerdo IDAC-Oficina Nacional de Aviación Civil de Haití. • Acuerdo entre IDAC-Dirección de Aeronáutica de los Estados Unidos Mexicanos. • Borrador de Acuerdo IDAC-IATA • Borrador de Acuerdo IDAC-Dirección General de Aviación Civil de Costa Rica. • Borrador de Acuerdo ASCA-SENASA-EOI • Acuerdo sobre búsqueda y salvamento entre el gobierno de los Estados Unidos de América y el Gobierno de la Republica Dominicana. • MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO SOBRE BÚSQUEDA Y SALVAMENTO AERONAUTICO Y MARITIMO ENTRE LA REPUBLICA DOMINICANA Y LAS ANTILLAS NEERLANDESAS & ARUBA <p>Evidencias: 1-Comunicaciones de Coordinaciones en conjunto con la OACI para la Validación de Nuevos Programas de Capacitación. 2-Suscripción a la Red OACI para la publicación de los programas de ASCA. 3- Copias de Acuerdos y Borradores de Acuerdos</p>	
<p>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).</p>	<p>El IDAC ha establecido apropiados acuerdos de asociación en aras de desarrollar proyectos trascendentales y de impacto que permita consolidar al IDAC como una institución Modelo y en tal sentido, ha realizado acuerdos con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), para la adquisición de bienes y servicios, así como también para el desarrollo del Proyecto IDAC Modelo de Gestión. De igual manera, ha firmado importantes acuerdos de Cooperación para realizar sus actividades y para garantizar sus servicios en red.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo entre IDAC y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato con COCESNA • Acuerdo de Colaboración Técnica entre IDAC-FAA • Acuerdo de Servicios de Navegación Aérea entre el IDAC y la FAA • Acuerdo para Edición de Obra Literaria entre el Sr. Paul Stephen Dempsey y el IDAC • Borrador de acuerdo ASCA-UNAPEC • Acuerdo IDAC-UNICARIBE 	
c) Definir las responsabilidades mutuas en la gestión de las alianzas, incluidos los controles.	<p>Las responsabilidades mutuas en la gestión de las alianzas, son establecidas en los mismos acuerdos que autoriza el IDAC.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contrato con Banreservas 2. Carta de acuerdo con PNUD 3. Acuerdo interinstitucional con el CESAC 4. Acuerdo interinstitucional con la DNCD 	
d) Controlar y evaluar periódicamente los procesos, los resultados y la naturaleza de las relaciones	<p>Nuestros procesos son periódicamente controlados y evaluados por medio de auditorías internas integrales a través del proceso de Programación y Ejecución de Auditorías Integrales DFISC-002.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Auditoría IASA de la FAA. 2. Auditoría SGS para las certificaciones de calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional. 3. Auditoría certificación Trainair Plus ASCA. 4- Auditoría del MESCyT a la ASCA como centro de Educación Superior. 5-Auditoría ISO 9001-2008 a la ASCA. 	
e) Promover y organizar alianzas para tareas específicas y desarrollar e implantar proyectos conjuntos con otras organizaciones del sector público.	<p>El IDAC como una institución estatal modelo en la Republica Dominicana, promueve las alianzas, identificando la necesidad de realizarlas en su propio Plan Estratégico 2008-2012. Como resultado de esto, ha realizado acuerdos con el Instituto Cartográfico, la DNCD, la FAD, CESAC, cartas de acuerdo con la Guardia Costera de los EEUU y de Curazao para asuntos SAR, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carta de acuerdo con el Instituto Cartográfico Dominicano 3. Memorándum de entendimiento CESA-IDAC. 4-Acuerdo entre IDAC-FAD sobre capacitación en la ASCA. 5. Acuerdo interinstitucional con la DNCD 6. Acuerdo de Colaboración Interinstitucional entre el IDAC y Los Auxiliares Navales Dominicanos(AND) 7. Acuerdo entre IDAC y la OPTIC 8. Borrador de acuerdo interinstitucional con el CESAC 9. Memorándum de entendimiento sobre coordinación de capacitación, entre el CCEA y ASCA. 10. Memorando de entendimiento entre el CLUB NAUTICO DE SANTO DOMINGO y el IDAC. 	
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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley 491-06 2. Contrato de personal de la FAD. 	
g) Promover actividades en el área de responsabilidad social corporativa	<p>Producto de las mejores prácticas que se desprenden de la norma ISO 26000 sobre responsabilidad social, el IDAC y su Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas han realizado, programas de responsabilidad social que impactan de manera positiva las comunidades aledañas y a nuestros empleados.</p> <p>De igual manera, la Academia Superior de Ciencias aeronáuticas, ha desarrollado (3) Proyectos de Responsabilidad Social. ASCA VERDE, ASCA EDUCA y ASCA FORMA, a través de los cuales se promueve la integración de los estudiantes, personal de la ASCA y personal del IDAC con la finalidad de identificar, fomentar, promover y dar seguimiento a iniciativas innovadoras y a la ejecución de acciones concretas de impacto en la Responsabilidad Social.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Imágenes de conferencias, charlas, caminatas y operativos médicos. 	

	<p>2. Material y listados de asistencia de las charlas e inducciones, en el servidor SIG.</p> <p>3. Certificados de premios de la Feria del Libro.</p> <p>4-Descripción del Proyecto ASCA VERDE. Imágenes sobre actividades desarrolladas y realizadas.</p> <p>5-Descripción del Proyecto ASCA EDUCA. Imágenes sobre actividades desarrolladas y realizadas.</p> <p>6- Descripción del Proyecto ASCA FORMA. Imágenes sobre actividades desarrolladas y realizadas.</p> <p>7-Plan de Acción Proyectos de Responsabilidad Social</p> <p>8-Informe Actividades Proyectos de Responsabilidad Social Enero-Mayo 2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lanzamiento Proyecto ASCA VERDE. 25/1/2013 • Charla y Taller de Reciclaje. 25/1/2013 • Charla sobre el Ahorro del Agua. 25/1/2013 • Coordinaciones con Empresas Green Love, Vida Azul y Comisión Nacional de Energía para planificación de Charlas sobre temas a favor del Medio Ambiente. Febrero. • Charlas sobre el Uso Eficiente de la Energía.(2 Charlas). 18/3/2013 • Charlas en el Liceo Francisco del Rosario Sánchez a estudiantes de 3ero. y 4to. Del Bachillerato sobre El Desarrollo de la Aviación y las Oportunidades laborales en la Industria Aeronáutica. (2 Charlas). 12/2/2013. • Visita a las Instalaciones de la ASCA por estudiantes del Liceo Francisco del Rosario Sánchez. 7/5/2013. • Jornada de Reciclaje. 8 al 11 de Abril 2013. • Charla sobre Importancia del Reciclaje y Prácticas Realizadas en el IDAC. 11 de Abril. • Envío de Flyers sobre Fechas Ambientales de interés: Día del Árbol, Día del Reciclaje, Día del Agua, Día de la Tierra, Día de la Diversidad Biológica, entre otros. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Promover la implicación de los ciudadanos/clientes en materias del	El IDAC, utiliza las herramientas del Proceso SIG-009 - Evaluación de Satisfacción de Grupos de Interés y el proceso	

<p>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).</p>	<p>TAC-004 Evaluación y Elaboración de Informes de Satisfacción de Clientes para conocer y dar seguimiento de la información relativa a la percepción de los Clientes y grupo de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso SIG-009 - Evaluación de Satisfacción de Grupos de y otras encuestas (RRHH) ubicado en el SIG. 2. TAC-004 Evaluación y Elaboración de Informes de Satisfacción de Clientes ubicado en el SIG. 3. RAD-022 - EMISION Y ENMIENDA DEL RAD, REGLAMENTOS, MANUALES Y OTROS DOCUMENTO 4. Print Screen Encuesta a través de la WEB, empleados y grupo de interés. 5. Acuerdo de cooperación entre el IDAC y la Escuela de Formación Aeronáutica Zoilo Hermógenes García, (ZOHERGA). 	
<p>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.).</p>	<p>El IDAC mediante su portal web de Transparencia y Atención Ciudadana y buzones distribuidos en todos los aeropuertos, permite a los clientes/ciudadanos realizar consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones. Cuenta además, con los procesos SIG-009 - Evaluación de Satisfacción de Grupos de Interés y el proceso TAC-004 Evaluación y Elaboración de Informes de Satisfacción de Clientes y TAC-002 Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención con los cuales, administra encuestas y formularios para que expresen sus quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Portal tac.idac.gov.do. 2. Encuestas de satisfacción de cliente. 3. Foro de discusión sobre reforma a la ley 491-06 de Aviación Civil. 4. Encuesta de percepción vía la web. 5. Fichas de Procesos: SIG-009, TAC-004, TAC-002. 	
<p>c) Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, sobre sus procesos, etc.).</p>	<p>El IDAC asegura una política proactiva de información, emitiendo de manera oportuna notas informativas que son enviadas a los diferentes medios de comunicación y colocadas en su portal web, donde se le informa a los clientes/ciudadanos sobre sus procesos y actividades</p>	

	<p>relacionadas con su competencia y que impactan directamente a éstos.</p> <p>En ese mismo orden, sus noticias son publicadas en las redes sociales tales Facebook y Twitter. También utiliza su valiosa revista aerovías como medio para mantener informado a los clientes/ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Portal Web (www.idac.gov.do) 2. Print Screen de Notas Informativas 3. Revista Aerovías 4. Borrador Plan Comunicacional 	
<p>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).</p>	<p>El IDAC cumpliendo con la ley 200-04, sobre Libre Acceso a la Información Pública, realiza la publicación de la Memoria anual, Planes Operativos Anuales, Nominas, Presupuestos, Licitaciones y el Plan Estratégico 2008-2012 en su página web, así como los Reglamentos y Manuales que deben tener acceso nuestros usuarios.</p> <p>De igual manera, colgamos información sobre consultas de aeronaves y licencias para el personal aeronáutico. También se creó el portal del TAC, Transparencia y Atención Ciudadana, donde publicamos información sobre nuestros servicios y donde se puede realizar de manera ONLINE, una queja, consulta, sugerencia o reclamación.</p> <p>En otro sentido, cumpliendo con los requerimientos de la Ley 10-07, sobre Sistema de Control Interno y de la Contraloría General de la Republica, y la Resolución 01/11 de la CGR, el Idac, ha implementado las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), que junto con los principios y Preceptos Rectores de Control Interno del sector Publico, conforman el marco fundamental del establecimiento, desarrollo y mantenimiento de un eficaz control interno del manejo e inversión de los recursos públicos, con la finalidad de transparentar la gestión de la institución.</p> <p>También contamos con la revista Aerovías, en donde se publica información relativa a la organización y se distribuye a</p>	

	<p>todos nuestros grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico 2. Área de la página web que trata la transparencia 3. Revista Aerovías 4. Revista ASCA AVANZA 	
e) Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las agrupaciones de ciudadanos.	<p>El IDAC cuenta con diferentes vías de interacción con los ciudadanos, entre las que se encuentran línea telefónica, presencial, buzones de sugerencias y un moderno sistema Online en su plataforma web en la sección de transparencia y atención al ciudadano/cliente, a través del cual estos pueden realizar consultas, quejas, sugerencias y enviar felicitaciones, relacionadas con los servicios que la institución ofrece. Estas herramientas animan a los ciudadanos/clientes a que nos expresen sus necesidades, quejas o sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Print Screen de página del IDAC, sección de atención ciudadana (http://tac.idac.gob.do/index.php/atencion-ciudadana) 	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos	<p>La Gestión Financiera del IDAC se esfuerza cada día en ejecutar acciones previamente planificadas y alineadas a sus objetivos estratégicos. Estos objetivos se encuentran establecidos mediante la resolución 013/11 y van acorde a lo dispuesto en la Estrategia de Gobierno y vinculados al Plan de Desarrollo Institucional. Para esto la institución provee los servicios de navegación área de forma segura y eficiente mediante la aplicación del esquema de tasas y derechos aeronáuticos y la constante inversión en la modernización institucional a nivel de gestión, infraestructura, equipos, procesos y personal. Tal y como lo proponen sus objetivos estratégicos (ver objetivos estratégicos).</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> Resolución No.013/2011 que modifica la misión, visión, política institucional, valores y objetivos estratégicos del IDAC. Inversión en proyectos de modernización institucional, SIAGA, SIG, Proyecto IDAC modelo de Gestión, etc. 	
b) Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>Para el IDAC es prioridad asegurar la transparencia en su gestión financiera y presupuestaria, de esta forma estableció como uno de sus valores la transparencia. En lo que respecta a su gestión financiera da fiel cumplimiento al Principio de Transparencia y Publicidad de la Gestión Presupuestaria fijado en la ley 423-06 de Presupuesto y lo establecido por la ley 200-05 de Libre Acceso a la Información Pública. Además cuenta con la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana, mediante la cual se canalizan y satisfacen los requerimientos de información financiera que pudiera tener cualquier ciudadano y en adición a esto aplica permanentemente controles de caja chica y controles internos, como el empleo de la NOBACI, bajo el monitoreo de la Dirección de Fiscalización y la Unidad de Auditoría de la CGR como la manda la ley 10-7.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sección de Transparencia de la página web de la institución. Cumplimiento con solicitudes de los Ciudadanos a través del TAC en cumplimiento a la Ley de Libre Acceso a la Información. NOBACI Unidad de Auditoría de la CGR. 	
c) Asegurar una gestión eficiente de los recursos financieros.	<p>Una gestión eficiente de sus recursos financieros es esencial, para el IDAC, debido a que debe satisfacer las exigencias de una gran diversidad de grupos de interés, para esto alberga una unidad de la Contraloría General de la República en cumplimiento de la ley 10-07, así como una Dirección de Fiscalización que vela por el cumplimiento de controles internos.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes sellados por la Unidad de Auditoría Interna Resolución 003-12 que aprueba la modificación de la Estructura Orgánica del IDAC, de acuerdo al proyecto IDAC modelo de Gestión. 	
<p>d) Introducir sistemas innovadores de planificación presupuestaria y de planificación de costes (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género).</p>	<p>En la actualidad el IDAC cuenta con el SIAGA-Presupuesto, una herramienta para la gestión financiera que permite elaborar presupuestos tanto de inversión como de funcionamiento e incluso mixtos. Esto hace posible crear un presupuesto para cada proyecto de inversión, tener una gestión presupuestaria por cada órgano de la institución y por cada localidad en la que esté presente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Print-screen de la aplicación SIAGA-Presupuesto 	
<p>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.</p>	<p>En este sentido, el SIAGA-Presupuesto permite una gestión presupuestaria por centros de costos, en la cual cada unidad dentro de la institución se visualiza como división que genera costos. Esto permite una gestión distinguiendo los requerimientos y asignaciones de recursos para cada dirección, departamento, división y sección del IDAC, inclusive por cada localidad (Bloque A, Edif. 30 de marzo, AILA, Higüero, Santiago, etc.), posibilitando mayor control y una mejor planificación en el manejo de los recursos financieros de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Print-screen de la aplicación SIAGA-Presupuesto. • Print-screen de la pestaña Centro de Costos del programa AFICORE 	
<p>f) Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>En el IDAC las responsabilidades dentro gestión financiera se encuentran descentralizadas y con las tareas bien distribuidas pues están dividida en cinco procesos: Facturación y Cobros, Formulación Presupuestaria, Análisis y Ejecución Presupuestaria, Contabilidad y Tesorería. Cada uno con un Dueño de Proceso responsable de coordinar sus actividades</p>	

	<p>y distribuidos en tres departamentos. Estos a través de indicadores de gestión rinden cuentas a la Directora Financiera que a su vez, luego de analizarlos y evaluarlos, se los presenta al Director General y el resto de la Alta Dirección en una reunión llamada Revisión por la Dirección General que se realiza de manera trimestral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de la Revisión por la Dirección. • Tablero de Control de los Procesos de la Dirección Financiera. 	
g) Basar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis coste- beneficio	<p>Antes de tomar cualquier decisión de inversión, El IDAC evalúa cada proyecto a través su Comité de Evaluación de proyectos, formado por representantes de la Alta Dirección y personal especializado, basándose en cinco criterios establecidos en el Protocolo de Aprobación de Proyectos de la Institución, establecido mediante la resolución 025/11. Estos proyectos son seguidos y monitoreados por el Departamento de Gestión de Proyectos de la DPD</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Comité Evaluador de Proyectos (Criterios de Evaluación). • Protocolo para la aprobación de proyectos • Resolución 025/11 	
h) Desarrollar e introducir controles financieros modernos (por ejemplo, mediante auditorías financieras internas) y promover la transparencia del control financiero entre los empleados.	<p>En lo que respecta a la aplicación de controles financieros modernos, el instituto se encuentra a la vanguardia aplicando la NOBACI establecida por la resolución 001/11 de la CGR, apegados al Sistema Nacional de Control Interno y albergando la una Unidad de Auditoría Interna de CGR por mandato de la ley 10-07. Además el IDAC cuenta con la Dirección de Fiscalización que se encarga de comprobar que las actividades financieras cumplan con las normativas vigentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias de Auditorías Integrales 	

	<ul style="list-style-type: none"> • NOBACI • Unidad de Auditoría de la CGR 	
i) Crear sistemas paralelos de contabilidad de costes y financieros con inclusión de balances (contabilidad de capitales).	<p>Como sistemas de contabilidad paralelos el IDAC posee el sistema de gestión financiera AFICORE que está habilitado para permitir un análisis por centros de costos, aportando información de cómo se distribuyen los costos dentro de la institución como lo hace un sistema de contabilidad de costos y además tiene la flexibilidad para proveer múltiples tipos de información financiera de acuerdo a casi cualquier necesidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Print-Screen AFICORE • -Print-Screen centro de costos AFICORE 	
j) Asegurar la asignación de costes internos (por ejemplo, precios de transferencia: se factura a las unidades por servicios internos).	<p>El IDAC con sus procesos de Compras y Contrataciones, Evaluación de Proveedores y ahora con la elaboración de su Plan de Compras alineado asegura una óptima asignación y control de sus costos. Además el IDAC generalmente cumple con sus responsabilidades a tiempo lo que se traduce en un menor riesgo para sus proveedores y por lo tanto pactar mejores precios. Además es norma en la institución hacer lo posible por reducir sus costos internos, muestra de esto es que satisface la mayoría de necesidades de capacitación con personal interno especialista en un tema, la creación del ASCA donde se imparten cursos y talleres al personal y grupos de interés y la formación como auditores integrales de un grupo de empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Compras • Evaluaciones a proveedores • Procesos de Compras y Contrataciones • Cuenta de Capacitación 	
k) Incluir datos de resultados no financieros en los documentos presupuestarios.	<p>El IDAC siguiendo con los formatos oficiales para la Gestión Presupuesto integra como parte de su documentación presupuestaria formularios con la misión, visión y metas de la institución, cantidad de servicios y tareas proyectadas y necesidades de personal y formación.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularios de Presupuesto 	
<p>l) Introducir análisis comparativos (por ejemplo, benchmarking) entre los diferentes actores y organizaciones.</p>	<p>El IDAC con fines de compartir y mejorar continuamente sus buenas prácticas ha hecho intercambios con varias instituciones como PROMESE-CAL, la Dirección General de Compras y Contrataciones, CAPGEFI y la Dirección General de Presupuesto, con resultados satisfactorios para la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visita POMESE-CAL • Intercambios con DIGEPRES • Capacitaciones CAPGEFI y DG de Compras y Contrataciones 	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>El IDAC de acuerdo a su estrategia y objetivos operativos, cuenta con el proceso SIG-001 Control de Documentos y Registros, mediante el cual se garantiza el almacenamiento, recuperación y disponibilidad de las informaciones de la organización.</p> <p>De igual manera, cuenta con aplicaciones informáticas que permiten gestionar la información de los sistemas operacionales y de apoyo administrativo alineados a sus objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso de Control de Documentos y Registros (SIG-001) 2. Print Screen Sistemas Automatizado de Gestión Aeronáutico (SIAGA) 3. Print Screen Sistemas Administrativos. 	
<p>b) Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente.</p>	<p>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 garantiza el control de los cambios de versiones de los</p>	

	documentos y la disponibilidad de los mismos. Evidencias: 1. Ficha de proceso SIG-001 Control de Documentos (servidor SIG) 2. Matriz de Documentos controlados Externos e Internos (servidor SIG) 5. Matriz Legal, Proceso SIG-011	
c) Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad y alinearlos con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.	El IDAC, controla toda la documentación del SIG y salvaguarda los registros generados de toda la actividad de la organización a través del proceso de Control de Documentos y Registros (SIG-001). Esta información es almacenada en servidores y controlada a través de permisos de accesos, lo que garantiza que solo sea manipulada por sus usuarios autorizados. Adicionalmente tenemos implementado un Sistema de Seguridad de la Información basado en la norma ISO 27001:2005, que se encuentra en una etapa de ejecución, y evaluación interna de cara a lograr la certificación por una firma auditora externa. A través de esta norma se asegura la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Evidencias: 1. Manual del Sistema Integral de Gestión de Seguridad de la Información en el Servidor 2. Ficha de proceso SIG-001 Control de Documentos y registros (servidor SIG) 3. Ficha de Proceso Seguridad de la información	
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.	El IDAC mediante los procesos DCRP-002 Difusión de Información Interna y Externa y APO-001 Comunicaciones Internas, gestiona la difusión de la información del Sistema Integrado de Gestión y de toda la institución. De igual manera, contamos con una avanzada herramienta (Outlook) para el envío de correos corporativos, para los cuales se han creados múltiples grupos como son Todos, Directores, Encargados Departamentales, etc. De igual manera, utilizamos medios escritos como son memorándum, revista Aerovías, mural, pantallas LCD, etc.	

	<p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servidor SIG 2. Correo Corporativo (ejemplos de comunicaciones) 3. Fotos de murales 4. Copias de memorándum 5. Proceso DCRP-002 Difusión de Información Interna y Externa 6. Murales, Pantallas LCD con Información, Brochure, Revista Aerovías, Notas Informativa, Pages, Pagina Web, etc 	
<p>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>	<p>Para garantizar el acceso y el intercambio de información, el IDAC cuenta con una página WEB institucional donde hay información para consulta de los grupos de interés como son los RADs, Resoluciones del IDAC, Publicaciones de Informaciones Aeronáuticas (AIP), participación en foros, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Información de los RADs, y resoluciones en la página Web. 2. Información sobre Publicaciones de Informaciones Aeronáuticas (AIP) en (http://aip.idac.gov.do) 3. Publicaciones sobre todos los servicios y productos disponibles en la ASCA a través de www.asca.edu.do Adicionar el TAC 4. Print Screen Foro discusión sobre la reforma a la Ley de Aviación Civil 	
<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 documentado sus procesos bajo las normas ISO 9001:2008, ISO14001, ISO18001 y la ISO27001, por lo que el conocimiento clave queda dentro cuando un empleado abandona el sitio de trabajo. Como ejemplo podemos citar, la descripción de las actividades de los procesos con sus responsables, los mismos se encuentran documentados en el SIG.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servidor SIG (Mapa de procesos) 2. Ejemplo de un proceso 3. Manual SIG en el Servidor 4. Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en el Servidor 	

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 establecido en su Plan Estratégico la política de gestión de la tecnología donde se trazan las pautas y los proyectos de tecnología de la información a ser implementados para el logro de los objetivos estratégicos. De igual manera, la gestión tecnológica, se rige por múltiples procedimientos que cumplen con lo establecido en la Norma ISO 27001, sobre Seguridad de la Información.</p> <p>A través de la plataforma tecnológica se realiza el monitoreo de las computadoras que se queden encendidas fuera del horario laboral para reducir el consumo de energía. De igual manera, con la automatización del proceso de soporte informático, se contribuye a la reducción de gasto de papel, lo que nos permite cumplir con la Norma ISO 14001 sobre Medio Ambiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) que contiene procesos para: <ul style="list-style-type: none"> • GESTION DE CAMBIOS • GESTION DE LA CONFIGURACION • GESTION DE CUENTAS DE USUARIOS • GESTION DE VULNERABILIDADES • PROCEDIMIENTO DE RESPALDO Y RECUPERACION DE INFORMACION • GESTION DE CAPACIDAD • GESTION DE MEDIOS FISICOS EN TRANSITO 2. Proyectos de la Dirección de Tecnología de la Información (DTI) 3. Mapa de Procesos de DTI compuesto por los siguientes procesos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Proceso de Soporte Informático (DTI-DST- 	

	<p>001)</p> <ul style="list-style-type: none"> o Proceso de Administración de Infraestructura Tecnológica (DTI-DAIT-001) <p>Proceso de Solicitud de Información Electrónica y desarrollo y mejora de sistemas (DTI-DID-001)</p>	
<p>b) Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de tareas ✓ La gestión del conocimiento. ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados. ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas 	<p>En la actualidad el IDAC cuenta con una moderna plataforma tecnológica para gestionar sus tareas administrativas. De igual manera, posee una plataforma virtual de enseñanza y aprendizaje (EVA) para la formación de estudiantes y empleados a distancia aprovechando las facilidades que brindan la tecnología de la información y comunicación para romper las barreras espacio/tiempo.</p> <p>El IDAC haciendo uso de la tecnología, interactúa con sus ciudadanos/clientes a través de su página web en su sección de atención al usuario donde pueden realizar consultas, quejas, reclamaciones y sugerencias de manera online.</p> <p>Finalmente, para el desarrollo y mantenimiento de redes internas y externas, utiliza las redes sociales como son Facebook (idacRD) y Twitter (@IDAC_INFORMA).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de Pantallas de las aplicaciones (Outlook, SIAGA, EVA, ETC) 2. Fotos del sistema de telefonía IP. 3. Fotos de los simuladores. 4. Fotos DATACENTER 4. Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información 	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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</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. De igual manera, el IDAC remodeló sus oficinas de la 30 de Marzo,</p>	

los edificios).	<p>donde dejó instalado su moderno Centro de Atención Ciudadana bajo la recién creada Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana, lo cual facilita que los ciudadanos/clientes puedan realizar sus solicitudes desde un solo punto, ya que esta además de sus oficinas en la Av. 30 de marzo, cuenta con oficiales distribuidos en el Complejo Aeronáutico y en el Aeropuerto Joaquín Balaguer (Higüero) donde se encuentran la mayoría de los usuarios de nuestros servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotografías del edificio Sede de Navegación Aérea 2. Fotografía del centro de atención ciudadana 30 de marzo, Complejo Aeronáutico, Aeropuerto Joaquín Balaguer. 	
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>El IDAC presta mucha atención al uso ergonómicamente adecuado de sus oficinas y espacios, muestra de esto es la realización constantes de levantamientos y auditorías ergonómicas a través del proceso Gestión de Riesgos de Salud y Seguridad Ocupacional, operativos, simulacros y capacitaciones al personal sobre riesgos de salud y emergencia, recolección y análisis de estadísticas de incidentes y la abundante señalización en casi todos los espacios de la institución. Además exige que en todos sus procesos estén declarados las amenazas y posibles impactos a la salud y seguridad ocupacional de llevar a cabo cada actividad. Resultado de esto es la certificación OHSAS 18001 de Salud y Seguridad Ocupacional. También se preocupa del equipamiento de sus oficinas dando la libertad a los superiores de cada área de pedir mediante comunicación cualquier equipo o material que necesite.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamientos Ergonómicos 2. Fotografías de señalizaciones y guías en las oficinas y espacios. 3. Fotografías simulacros. 4. Fotografías de inducciones en SSO y emergencias 	
c) Garantizar el mantenimiento eficiente, eficaz, planificado y sostenible de los	Para garantizar el mantenimiento eficiente y eficaz de los activos, el IDAC hace una planificación de sus necesidades de mantenimiento a través de la Sección de Mantenimiento	

edificios, las oficinas y los equipos.	<p>que se encarga del buen estado de los edificios y equipos; y la Sección de Mayordomía que tiene la responsabilidad de mantener las oficinas en buen estado de higiene. También bajo la coordinación de la Dirección Administrativa se elabora el Plan de Mantenimientos Preventivos para las unidades generadoras de energía de emergencia, las unidades de Aires Acondicionados, los equipos de oficina y equipos técnicos. En adición a esto, el personal de la DTI se encarga de temporalmente inspeccionar los equipos informáticos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación de la limpieza 2. Matrices de mantenimiento preventivo de las plantas y los aires. 3. Proceso control de equipos de seguimiento y medición (CM-007) SGC-ASCA 	
d) Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>También el IDAC como parte de su proyecto Modelo de Gestión promueve el uso eficaz y eficiente de sus recursos energéticos y de medios de transporte, muestra de esto es que se ha planteado como meta reducir en un 10% anual su consumo de energía y en base a estudios de eficiencia ha elaborado mapas de ruta para ahorrar tiempo y combustible en el transporte de su personal. Además regula mediante resolución (Buscar el número) la asignación de combustible, cuenta con el proceso Asignación, Mantenimiento y Reparación de Vehículos además de un manual de uso eficiente para los choferes de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de ahorro de energía. 2. Mapas de rutas. 3. Manual de Choferes. 	
a) 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>Las infraestructuras del IDAC cuentan con una excelente accesibilidad física, en especial aquellos edificios que mantienen contacto directo con nuestros ciudadanos/clientes, ya que fueron diseñados pensando en su comodidad, además con la creación del TAC como ventanilla se ha acercado aún más a sus grupos de interés. En este sentido el IDAC también ofrece una flota de autobuses con varias operaciones diarias</p>	<p>El área de parqueos en el edificio bloque "A", debería mejorar, lo ideal es que el IDAC tenga su propio edificio con las facilidades de parqueos que tiene en otras instalaciones.</p>

	<p>para comunicar las distintas localidades y destinados al uso de sus empleados, estudiantes del ASCA y cualquier persona relacionado a la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos de Parqueo 2. Fotos Autobuses 2. Fotos Oficinas del TAC 	
<p>b) Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, por ejemplo, mediante gestión directa o subcontratación.</p>	<p>Como parte de su Proyecto IDAC-Modelo de Gestión, el instituto viene desarrollando una política de gestión de activos y de medioambiente, resultando en la creación del proceso Recepción y Entrega de Equipos y Materiales, donde se asegura un reciclaje seguro de sus bienes. Además se han insertado “Puntos Verdes” en todos nuestros edificios donde se discrimina entre los desechos orgánicos, cartones y papeles, vidrios y cristales y plástico para facilitar su tratamiento. Además se encarga de concientizar a todos sus empleados con la regla de las “3Rs” (reducir, reutilizar y reciclar).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manual General de procedimientos. 2. Ficha de Proceso ADM-003 Recepción y Entrega Equipos y Materiales 3. Puntos Verdes. Centro de Acopio. 4. Contratos con Empresas de Reciclaje, tales como Green Love, CarPlast y otros disponibles en Coordinación de Medio Ambiente del IDAC. 5. Concientizaciones 3Rs. 	

CRITERIO 5: PROCESOS

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>c) Identificar, describir y documentar los procesos clave de forma continua</p>	<p>Nuestros procesos están Identificados, descritos y documentados en el Mapa de Procesos del Sistema Integral de Gestión en el servidor SIG-IDAC Existe una dinámica para la gestión de nuevos procesos.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 3. Manual SIG del IDAC, versión 8.0 4. Actas de Reunión 	
d) 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. Para poder equilibrar la carga de trabajo, de los DP, tenemos DP alternos, designados en cada proceso.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el servidor SIG-IDAC/mapa de procesos, 2. Listado de Dueños de Procesos 3. Cuadro de Autoridad y Responsabilidad 	
e) 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. Se realizan consultas a grupos focales, mediciones trimestrales de los indicadores de gestión de los procesos. A través de las lluvias de ideas, al analizar las actas de mejoras levantadas a los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. RAD 22 2. RAD-110 3, Proceso DRRNA-001 4.Registros de actas de reuniones, del Proceso de Evaluación de satisfacción de Grupos de Interés 5. Actas de Reuniones internas de los diferentes departamentos. 6. Procesos de Auditoria, Seguimiento y Aceptación de la gestión de la seguridad Operacional (SMS), de la Dirección de Normas de Vuelo. 	

<p>f) 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>	<p>7. Procesos del TAC</p> <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 el proceso de Gestión de la Capacitación y el Desarrollo a través de los cuales se consignan recursos en los Presupuestos de Capacitación. Contamos con el Proceso de Revisión por la Dirección, Dicho proceso tiene un apartado exclusivamente para plasmar la necesidad de Recursos y en el Proceso de Gestión de Proyectos, que coordina y supervisa los planteamientos, la ejecución y el control de los proyectos de las diferentes áreas del IDAC, formulados con el propósito de mejorar o de innovar la gestión. La nueva estructura orgánica responde a las necesidades de las áreas misionales que tienen a su cargo los procesos que dan los productos y servicios a los grupos de interés.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planes operativos 2. Registros del Proceso de Gestión del Desarrollo y la Capacitación 3. Registros Proceso de Revisión por la Dirección 4. Programas SSO, Ambientales y de Seguridad de la Información. 5. Proyectos de Calidad, como la Carta Compromiso al Ciudadano. 6. Procesos de Auditoría, Seguimiento y Aceptación de la gestión de la seguridad Operacional (SMS), de la Dirección de Normas de Vuelo. 7. Procesos del TAC. Automatizados 8. Oficinas del TAC en diferentes localidades (Norge Botello, 30 der Marzo, Higüero) 9. Resolución de la nueva estructura orgánica. 10. Proceso de Formulación y Ejecución presupuestaria 	
<p>g) 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</p>	<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</p>	

<p>procesos legalmente integrados con el fin de eliminar las cargas administrativas innecesarias y la burocracia.</p>	<p>resoluciones que otorgan poderes a los Directores de áreas para aprobar Manuales operacionales. Enmiendas al proceso de Emisión del Certificado Médico de la Dirección de Normas de Vuelo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 1. Registros de Auditorias/ Actas de Mejora Continua. 2. Enmienda al Proceso de Emisión del Certificado Medico 	
<p>h) Definir indicadores de proceso y establecer objetivos de resultados orientados a los ciudadanos/clientes.</p>	<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), donde existe la herramienta en la cual están definidos los objetivos orientados a la satisfacción de los clientes. Asimismo, en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano hemos establecido nuestros compromisos de calidad para con los mismos.</p> <p>Procesos SMS.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fichas Técnicas de Procesos 2. Tablero de Control <ol style="list-style-type: none"> 1. Carta Compromiso al Ciudadano (cuadro de Compromisos de calidad establecidos). <p>Benchmarking</p>	
<p>i) Coordinar y sincronizar los procesos.</p>	<p>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</p>	

	<p>servicios ofertados.</p> <p>Evidencia: 1. Manual SIG IDAC, Mapas de procesos, pags.36-51 2. FTP procesos, relación insumo, punto 7, (proveedor) punto 6. producto punto 4 (cliente), punto 5. entre los procesos</p>	
<p>j) 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).</p>	<p>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. Contamos con el proceso automatizado de Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención de atención a los usuarios en cuanto a quejas y sugerencias, así como de solicitudes de libre acceso a la información. Del cual se realiza un informe, que es analizado y del cual surgen mejoras al mismo sistema, que se gestiona por el proceso de Evaluación y Elaboración de Informes de Satisfacción de Clientes. El servicio de gestión de fallas de la plataforma tecnológica vía Web..</p> <p>Evidencia: 1.Adquisición de software denominado SOLAR WIND que permite mantener una supervisión y control continúa. 2. Utilización de las redes de comunicación electrónica y telefónica. 3.Proceso de Satisfacción del cliente y Grupo de Interés 4.Proceso de Control de Producto No Conforme -5.Acciones Correctivas y Preventivas 6. Proceso automatizado de Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención vía Web 7. Proceso de Evaluación y Elaboración de Informes de Satisfacción de Clientes. 8. Gestión de solicitudes vía Web de fallas de la plataforma tecnológica. 9. Quiscos de Atención Ciudadana 10. Mailing List</p>	
<p>k) 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.</p>	<p>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</p>	

	<p>indicadores de gestión, las sugerencias o propuestas de los y empleados, a través del Proceso de Comunicación interna, consultando a los grupos de interés que realizan propuestas o que reencauzan el diseño de los procesos cuando hay desviaciones e incumplimientos, a través del proceso de Evaluación de Satisfacción de Grupos de interés y a través del proceso de Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos de Comunicación Interna 2. proceso de Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención 3. Proceso Control de Documentos y Registros 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. Proceso Auditorías Internas Integrales 4. Mejoras derivadas de las Encuestas de percepción interna y de grupos de interés 5. Informes trimestrales de DP 	
<p>l) 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>	<p>El IDAC cuenta con el Proceso de Identificación de Necesidades y Lineamientos Estratégicos. Los datos en cuanto a los cambios que pueden afectar al sistema son recogidos mediante el Proceso de Revisión por la Dirección, el cual es un insumo al Proceso de Identificación de Necesidades y Lineamientos Estratégicos. Con la Implementación de las Normas Básicas de Control Interno, NOBACI, requeridas por la Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República, se implementó el Proceso de Valoración y Administración de Riesgos, con el objetivo de Identificar y evaluar los riesgos relevantes para el logro de los objetivos propuestos para un periodo determinado, de tal manera que puedan ser administrados en forma correcta y oportuna.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso de Identificación de Necesidades y Lineamientos 	

	<p>Estratégicos 2. Proceso de Revisión por la Dirección 3. Proceso de Valoración y Administración de Riesgos</p>	
<p>m) Identificar, diseñar e implantar cambios en los procesos que conduzcan a servicios prestados en ventanilla única</p>	<p>Los procesos de la Institución que están relacionados con los productos y servicios destinados a nuestros ciudadanos clientes se gestionan por el proceso de Gestión de Servicios Operativos, del centro de Atención al ciudadano (TAC), por esta vía todos nuestros productos se solicitan y se entregan por una ventana única. Para esto todos nuestros procesos Operativos de las áreas misionales, tienen como entrada y salida al TAC.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Todos las FT y flujogramas de los Procesos de las áreas misionales. 2. Proceso de Gestión de Servicios Operativos, del centro de Atención al ciudadano (TAC) 	
<p>n) Medir y revisar la eficacia de los cambios de los procesos y desarrollar actividades de benchmarking para conseguir mejoras.</p>	<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.</p> <p>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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actas de Mejora levantadas 2. Programa de Benchmarking SID-IDAC 3. Visitas de otras organizaciones homologas 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>o) Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y</p>	<p>A través del proceso satisfacción del cliente y Partes Interesadas, se recopila información que sirve para mejorar el</p>	

<p>productos (por ejemplo, por medio de encuestas, grupos focales, investigaciones sobre la adecuación de los servicios o productos o sobre si tienen en cuenta aspectos como el género y la diversidad).</p>	<p>Sistema a nivel Macro. Además mediante el proceso de Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención, se reciben y canalizan las quejas y sugerencias de los usuarios cuando se refieren a procesos o productos específicos. Mediante el Proceso de Evaluación y Elaboración de Informes de Satisfacción de Clientes, se recopila y analizan los resultados de las encuestas aplicadas a nuestros ciudadanos/clientes. Los Centros disponen de rampas, áreas climatizadas y personal bilingüe</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actas derivadas de las Consultas de Grupos focales 2. Informes del proceso de Evaluación y Elaboración de Informes de Satisfacción de Clientes 3. Encuestas de Satisfacción 4. Actas de Reuniones del TAC con grupos de interés 5. Encuestas de percepción 	
<p>p) 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>	<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, y utiliza procedimientos de consulta permanente.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sesiones de la JAC 2. Asistencia a Reuniones y Conferencias del Director General 3. Acta de reunión con grupos de interés 4. Encuestas de percepción <p>Actas de Reuniones del TAC con grupos de interés</p>	
<p>q) Desarrollar directrices y normativa claras utilizando un lenguaje sencillo</p>	<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>Evidencias:</p> <p>-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).</p> <p>-RAD 1, "Definiciones y Abreviaturas" - Circulares de Asesoramiento.</p>	
r) 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 consulta a grupos focales del Proceso de Evaluación de satisfacción de Grupos de Interés. Mediante el Proceso de Difusión de Información interna y externa, realizamos encuestas de percepción de la información, para analizar formas eficaces de comunicarnos con los mismos. . Ofertamos en nuestra página Web, la suscripción con el correo electrónico de nuestros usuarios para recibir nuestros boletines informativos y así mantenerse informado de todas nuestras actividades, avisos y novedades.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actas de reuniones con Grupos de Interés 2. Actas de Reuniones del TAC con grupos de interés 3. Encuesta de percepción con grupos de interés. 4. Página Web del IDAC en la Internet 5. Mialing List 6. Encuestas de Satisfacción 7. Gestión de quejas y sugerencias en Buzones y vía Web 	
s) 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 los Centros de Transparencia y Atención Ciudadana, el cual mediante el proceso de Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención, gestiona las solicitudes de información de libre acceso a la información, además a través de nuestra página WEB, tenemos a disposición del ciudadano todos los requisitos de los servicios y productos que ofertamos, así como los costos de los mismos. Además contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano, en la que</p>	

	<p>se expresan las informaciones que deben conocer nuestros ciudadanos/clientes, así como requisitos y compromisos asumidos. Ofertamos en nuestra página Web, la suscripción con el correo electrónico de nuestros usuarios para recibir nuestros boletines informativos y así mantenerse informado de todas nuestras actividades, avisos y novedades.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página Web del IDAC: WWW.idac.gov.do Carta Compromiso al Ciudadano 2. Proceso de Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención, 3. DTAC@idac.gov.do/ . 4. Mailing Lists 5. Quiscos de atención 6. Revista Aerovías 7. Centros de Atención Ciudadana Call center (línea sin cargos) 	
<p>t) Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios flexibles y con documentos en diversos soportes (lenguaje apropiado, Internet, carteles, folletos, Braille).</p>	<p>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, así como en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página Web del IDAC:www.idac.gov.do 2. Carta Compromiso al Ciudadano 3. Flyers del TAC 4. Mailing List 	
<p>u) Promover la comunicación por medios electrónicos y la interacción con los ciudadanos/clientes.</p>	<p>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. En nuestra Carta Compromiso además se le informa al usuario de nuestra institución, deberes, requisitos, compromisos de calidad, formas de contacto. Etc. Ofertamos en nuestra página Web, la suscripción con el correo electrónico de nuestros usuarios para recibir nuestros boletines informativos y así mantenerse informado de todas nuestras actividades, avisos y</p>	

	<p>novedades.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página Web del IDAC: www.idac.gov.do 2. Brochures (DINA, DNV, RRHH, ASCA) 3. Carta Compromiso al Ciudadano 4. Proceso de Gestión de Consultas vía Web 5. Consulta de Licencias y Matricula Vía Web 6. Presencia en Redes Sociales 7. Mailing List 8, Suscripción a Boletines Vía Web 9. Solicitudes de Libre Acceso a la Información Vía Web 	
<p>v) Desarrollar sistemas y procedimientos que permitan ofrecer respuestas fundamentadas a las consultas y gestionar las quejas.</p>	<p>La Institución ha implementado el proceso de Comunicación interna, a través del cual se canalizan las consultas y quejas de las cuales se obtienen respuestas y soluciones, a lo interno de la organización. Para nuestros ciudadanos/ clientes contamos con el proceso automatizado de Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención, el cual se encarga de recibir, responder o remitir las Solicitudes de Atención Ciudadana y de Libre Acceso a la Información Pública, Consultas, Quejas y Sugerencias a través de los diferentes Espacios de Atención del IDAC..</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso Comunicación Interna 2. proceso de Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención vía Web y Presencial 3. Gestión de quejas y sugerencias en buzones <p>Satisfacción de grupos de interés</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>w) Aprender de las innovaciones de otras organizaciones, tanto nacionales como internacionales.</p>	<p>En el IDAC muchas de las prácticas que han sido implementadas, incluyendo Reglamentos y Manuales de Procedimientos que definen el quehacer de los procesos</p>	

	<p>claves, fueron elaborados tomando como modelo los de organizaciones como OACI y FAA. Consultas a organizaciones que tienen implementada la Norma 27001.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. RAD1, "Definiciones y Abreviaturas" 2. RAD135 "Requisitos de operación: operaciones comercial, interna e internacional" 3. Participación en Conferencias de Aviación Civil 4. RAD110 5. Plan de vuelo OACI 6. Benchmarking realizados 7. Carta Compromiso al Ciudadano} 	
<p>x) Involucrar a los grupos de interés en la innovación de los procesos, por ejemplo con pruebas piloto de nuevos servicios y soluciones de administración electrónica.</p>	<p>EL IDAC ha implementado y automatizado los procesos de Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención, el cual se encarga de recibir, responder o remitir las Solicitudes de Atención Ciudadana y de Libre Acceso a la Información Pública, Consultas, Quejas y Sugerencias a través de los diferentes Espacios de Atención del IDAC y vía Web, Los procesos de la Institución que están relacionados con los productos y servicios destinados a nuestros ciudadanos clientes se gestionan por el proceso de Gestión de Servicios Operativos, del centro de Atención al ciudadano (TAC), por esta vía todos nuestros productos se solicitan y se entregan por una ventana única. Para esto todos nuestros procesos Operativos de las áreas misionales, tienen como entrada y salida al TAC. Contamos con Quiscos de atención de consulta electrónica en los espacios de atención del TAC.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso de Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención vía WEB 2. Todos las FT y flujogramas de los Procesos de las áreas misionales. 3. Proceso d de Gestión de Servicios Operativos, del centro de Atención al ciudadano (TAC), ventana única 4. Plan de Vuelo OACI. 5. Quiscos de Atención ciudadana 6. Suscripción a Boletines Vía Web 	
<p>y) Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en la innovación</p>	<p>Los Procesos de Control y Gestión Operacional de la Dirección de Normas de Vuelo, incorporaron los procesos de</p>	

de los procesos	<p>Procesos de Auditoria, Seguimiento y Aceptación de la gestión de la seguridad Operacional (SMS), de la Dirección de Normas de Vuelo. El Proceso de Revisión, Elaboración y Actualización de Reglamentos y Manuales Técnicos, fue modificado a partir de la Consulta a grupos Focales. Verificar encuestas, para saber que se ha incluido a partir de sus inquietudes. Plan de vuelo OACI. También a través de los procedimientos de consulta, se involucran en la innovación de los procesos. El Director General sostiene Reuniones Planificadas con diversos grupos de interés (Asociaciones, Gremios y organismos). En donde se discuten temas de interés y se levantan actas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos de Auditoria, Seguimiento y Aceptación de la gestión de la seguridad Operacional (SMS), de la Dirección de Normas de Vuelo. 2. Revisión, Elaboración y Actualización de Reglamentos y Manuales Técnicos 3. Procesos de consulta (Evaluación de Grupos de Interés, Gestión de Solicitudes de Atención, Encuestas de Satisfacción, Encuestas de Percepción) 4. Reuniones del Director General 	
z) 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 de Revisión por la Dirección, y por el Proceso de Gestión de Proyectos, cuyo objetivo es coordinar y supervisar los planteamientos, la ejecución y el control de los proyectos de las diferentes áreas del IDAC, formulados con el propósito de mejorar o de innovar la gestión.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	

	<p>Libramiento para pago de algunos proyecto 3.Revision por la Dirección (asignación de recursos) 4. Proceso de Gestión de Proyectos. Procesos de elaboración y ejecución presupuestaria 4. Plan de vuelo OACI 5. Programas SSO y MA</p>	
<p>aa) Identificar, analizar y vencer los obstáculos a la innovación.</p>	<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. 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 ocupacional, de Seguridad de la información y los asociados a los objetivos estratégicos. Con la Implementación de las Normas Básicas de Control Interno, NOBACI, requeridas por la Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República, se implementó el Proceso de Valoración y Administración de Riesgos, con el objetivo de Identificar y evaluar los riesgos relevantes para el logro de los objetivos propuestos para un periodo determinado, de tal manera que puedan ser administrados en forma correcta y oportuna. Así como los benchmarking con otras instituciones con los que aprendemos de como otras instituciones han logrado vencer los obstáculos. Plan de vuelo OACI.</p> <p>Evidencia: 1-Listado de asistencia a inducciones - 2.Joranaads de compromiso 3.. Gestión Medioambiental Gestión del Riesgo SSO 4.- Revisión por la Dirección (cambios sistema) 5. Gestión de seguridad de la información 6. Proceso de Valoración y Administración de Riesgos 7. Benchmarking 8. Nueva estructura orgánica.</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).	<p>Los resultados se miden en base a los resultados de las encuestas del proceso previo Evaluación de Satisfacción de Grupos de Interés y del actual proceso Evaluación y Elaboración de Informes de Satisfacción de Clientes de la Dirección de Transparencia y Atención al Ciudadana</p> <p>Evidencias:</p> <p>1; Registros de tabulaciones de encuestas en el informe de Satisfacción del cliente del TAC-004</p>	
b) Resultados en relación con la implicación y la participación	<p>Los resultados se miden en base a los reportes elaborados por los procesos Comunicación Interna hasta el 2012 y el proceso Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Comunicación Interna. -Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención.</p>	
c) Resultados en relación con la accesibilidad (por ejemplo: horarios de apertura al público y tiempos de espera, ventanilla única)	<p>El IDAC cuenta con las oficinas de Transparencia y Atención Ciudadana localizadas en la oficina central en la 30 de marzo, el Aeropuerto Internacional Joaquín Balaguer, y en la SEDE Norge Botello. Las oficinas tienen un horario de 8 am y 4pm lunes a viernes. El IDAC también cuenta con el portal de transparencia TAC (tac.gov.do) donde esta disponible información de todos los productos y servicios que ofrece el IDAC, el horario del TAC y la información de contacto de la institución. En este portal web el IDAC tiene la capacidad de aceptar consultas, quejas, felicitaciones y sugerencias de manera virtual, ofreciéndole al público una manera moderna</p>	

	y interactuar con el IDAC.	
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).	<p>Los resultados se miden en base a los registros de las encuestas del proceso Evaluación y Elaboración de Informes de Satisfacción de Clientes</p> <p>Evidencias: -Tabulación de encuestas de Satisfacción al Cliente</p>	

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
e) Número y tiempos de tramitación de las quejas (por ejemplo, casos de resolución de conflictos de intereses).	<p>Mediante el proceso Comunicación Interna hasta el 2012 y el proceso Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención desde el 2012 en adelante se recopilan y se miden las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que obliga a dar seguimiento y respuesta oportuna al interesado.</p> <p>Evidencia: 1.Resultados de indicadores de gestión del Proceso TAC-004 2. Informe TAC-005</p>	
f) Acciones realizadas para mejorar el grado de confianza del público en la organización y en sus productos y servicios.	<p>El IDAC cuenta con varias aplicaciones virtuales que sirven para mejorar el grado de confianza del Público brindando información transparente y precisa. Una de estas herramientas es la aplicación virtual de consulta de licencias en la página web del IDAC donde se puede consultar el estatus de cualquier licencia emitida por el Instituto Dominicano de Aviación Civil.</p> <p>http://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/Siaga-Licencias-TAC/indice.jsf</p> <p>Otra aplicación disponible al público es la aplicación virtual de consulta de aeronaves.</p> <p>http://serviciosvirtualestac.idac.gob.do/Siaga-Aeronaves-TAC/indice.jsf</p> <p>Otra herramienta que el IDAC posee es el sistema integrado</p>	

	SIAGA que es utilizado por el TAC y las direcciones operativas para tramitar y elaborar los productos y servicios de IDAC	
a) Tiempos de espera.	Por nuestra naturaleza, los tiempos de espera se convierten en los tiempos de tramitación en los servicios brindados. Actualmente si tiene planeado la instalación de un sistema Take-a-Turn automatizado en la oficina principal de la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana.	
b) Tiempos de tramitación en la prestación de los servicios.	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. Estos plazos a la vez son medidos por el proceso Elaboración de Informes de Gestión Atención al Cliente independientemente de los indicadores de cada área. Evidencias: 1. Fichas técnica de procesos 2. Manuales de procedimientos específicos de esas áreas 3. Informes de Gestión Atención al Cliente 4. Carta Compromiso	
c) Actividades de formación del personal en relación con el trato eficaz a los ciudadanos/clientes (por ejemplo, profesionalidad, comunicación empática y trato).	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. Todos los empleados de la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana han participado en el curso Atención al Ciudadano y Excelencia en el Servicio Impartido por QUSPIDE y el personal necesario ha participado en el curso Cortesía Telefónica y Manejo de Relaciones Interpersonales impartidas por el INAP. Evidencias: 1. Programas de Capacitación 2. Lista de Participantes	
d) Indicadores de cumplimiento de normas sobre aspectos relacionados con el género y la diversidad.	EL IDAC ofrece sus servicios de manera igualitaria sin importar, su género, diversidad cultural, nacionalidad, estatus económico, raza o discapacidad, cumpliendo con la constitución	

--	--	--

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.	<p>El IDAC cuenta con el proceso Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención y buzones de sugerencias y consultas virtuales vía el portal TAC (tac.gov.do) donde nuestros clientes sugieren cambios en nuestros servicios y esto se registra y se gestiona en una matriz.</p> <p>Evidencias: -1.Matriz de Seguimiento del proceso Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención. 2-Evaluación De Satisfacción De Grupos De Interés</p>	
c) Implantación y grado de utilización de nuevos e innovadores métodos para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>La creación de la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana con la meta de mejorar la disponibilidad, exactitud y transparencia de la información. Este departamento es la cara del IDAC y es responsable de transmitir y entregar todas las solicitudes de Información también como solicitudes de servicios en múltiple localidades (AILA, HIGUERO, 30 de MARZO)</p> <p>El portal TAC (tac.gob.do) fue creado con la transparencia y disponibilidad de información en mente</p> <p>El sistema SIAGA que utiliza el TAC y las direcciones técnicas les permite a los empleados del IDAC rastrear una solicitud para mejor asegurar la calidad y el tiempo de entrega de los productos ofrecidos.</p>	

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).	<p>El proceso Elaboración de Informes de Gestión Atención al Cliente mide la calidad y la eficiencia de los productos entregado por el IDAC</p> <p>Evidencia: 1.Matriz del Proceso Producto no Conforme (SIG005)</p>	
b) Número de expedientes recurridos por errores o de casos que han requerido repetir el proceso o compensaciones.	<p>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. También el proceso Elaboración de Informes de Gestión Atención al Cliente mide la calidad y la eficiencia de los productos entregado por el IDAC</p> <p>Una herramienta adicional que posee el IDAC es el proceso Control producto y-o Servicio No Conforme</p> <p>Evidencia: 1.Matriz del Proceso Producto no Conforme 2. Informes de Gestión Atención al Cliente</p>	
c) Acciones realizadas para mejorar la disponibilidad, exactitud y transparencia de la información.	<p>La creación de la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana con la meta de mejorar la disponibilidad, exactitud y transparencia de la información. Este departamento es la cara del IDAC y es responsable de transmitir y entregar todas las solicitudes de Información también como solicitudes de servicios en múltiple localidades (AILA, HIGUERO, 30 de MARZO) también virtualmente el portal TAC (tac.gob.do).</p> <p>El IDAC también ha cumplido con todos los requisitos de transparencia de la resolución 1-13 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental con la creación y actualización del portal de transparencia (tac.gob.do)</p> <p>El IDAC ha elaborado y publicado la Carta Compromiso con el Ciudadano, que contienen el compromiso público con los</p>	

	<p>ciudadanos/clientes del IDAC, este es un documento de trascendente utilidad para comunicar de forma detallada los servicios que ofrecemos con los plazos y requisitos que estos conllevan, así como la orientación correcta de cómo acceder a ellos, los estándares de calidad y la información que da cuenta de nuestra institución en término legal y general, así como las medidas de subsanación cuando no se cumple con el compromiso asumido, entre otros.</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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>El IDAC cuenta con herramientas que son parte de los procesos del Sistema Integrado de Gestión por medio de las cuales se realizan las mediciones relacionadas con la imagen y el rendimiento de la institución.</p> <p>A través del proceso Gestión del Clima Organizacional, el IDAC realiza las evaluaciones anualmente de los niveles de satisfacción, percepción y de la motivación de sus empleados. Para ello, se utiliza como instrumento el formulario Encuesta de clima el cual contiene una relación de preguntas, las que a su vez, tienen varias alternativas de respuestas, incluso, se dispone de un espacio abierto donde al empleado se le proporciona la oportunidad de expresar cualquier inquietud que estime procedente.</p> <p>Con la aplicación de la Encuesta de Clima el IDAC evalúa el grado de percepción de los servidores del IDAC, acerca de determinados aspectos cuyo conocimiento revisten una relevada importancia para la institución, ya que le sirven de fundamento para el establecimiento de muchos de sus planes de acción. Los aspectos que la institución viene evaluando desde el año 2010 son: a) Impacto Global de la Organización;</p>	

	<p>b) Comunicación de la Filosofía Operacional; c) Manejo de Recursos Humanos; d) Estado de Ánimo y Clima Interior; e) Medios de Trabajo; f) Disposición hacia la Mejora Continua; y g) Percepción sobre la Capacidad del Personal.</p> <p>Además de los aspectos referidos, con el formulario-encuesta se persigue determinar las personas que los empleados consideran como líderes dentro de la organización.</p> <p>Para el año 2011 se encuestaron 956 y en el 2012 los encuestados fueron 1022 servidores. Los resultados para el año 2011 reflejan que un 54% ejerce el tipo de liderazgo que debe practicar, seguido de un 35% que considera que está por encima de lo que se espera; mientras que para el 2012 el comportamiento fue de un 51% y un 19% respectivamente.</p> <p>Además, en el 2011 un 49% considera que todos los procesos y/o áreas generan los resultados que se deben obtener, seguido de un 40% que estima que solo en algunas áreas no se obtienen los resultados esperados, en tanto que para el 2012 el resultado fue de un 47% y un 39%.</p> <p>Asimismo, los resultados permiten expresar las tendencias del comportamiento general de todos los criterios evaluados, los cuales se observan en los datos estadísticos siguientes:</p> <p style="text-align: center;">ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL ESTADÍSTICAS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS CRITERIOS</p>	
--	---	--

		2010-2012		
		A Ñ O		
ASPECTO O CRITERIO		2010	2011	2012
I	Impacto Global de la Organización	N/A	72%	62%
II	Comunicación de la Filosofía Operacional	86%	88%	86%
III	Manejo de Recursos Humanos	73%	74%	66%
IV	Estado de Ánimo y Clima Interior	86%	86%	82%
V	Medios de Trabajo	76%	82%	74%
VI	Disposición hacia la Mejora Continua	87%	86%	76%
VII	Percepción sobre la Capacidad del Personal	81%	86%	80%

Los estudios de clima, para el 2011, reflejan que

Además, el IDAC desarrolla el proceso TAC-002, como método de medición de la eficacia y la eficiencia de sus actividades, ponderadas desde el punto de vista de los ciudadanos/clientes.

Los resultados de este proceso están en el criterio 9.

En lo que se refiere a la sociedad y otros grupos de interés, los resultados están en el criterio 8.

Evidencias:

- 1) Informes de gestión Clima Organizacional.
- 2) Informes de Satisfacción de Cliente.
- 3) Reconocimiento de Participación Ciudadana.
- 4) Reconocimientos por participación en la Feria del Libro.
- 5) Reconocimiento del Director General (Clara Fernandez criterio 8)

b) El nivel de concienciación de los empleados con el conflicto de intereses.	De igual manera la Encuesta de clima organizacional permite hacer las mediciones del nivel de concienciación de los empleados para el manejo de conflicto de intereses, lo cual se identifica en las respuestas de los encuestados sobre el nivel de claridad con que están comunicadas y controladas en el IDAC las situaciones que representan conflictos de intereses, ya que en el estudio del 2011 el 50% entiende que existen lineamientos claramente comunicados y existen mecanismos
---	--

	<p>de control y sanción al respecto, en tanto que un 40% valora que aunque los lineamientos están claramente comunicados, se hacen excepciones. De igual manera, el estudio del 2012 arrojó que el 39% entiende que existen lineamientos claramente comunicados y existen mecanismos de control y sanción al respecto, en tanto que un 36% valora que aunque los lineamientos están claramente comunicados, se hacen excepciones; y cerca de un 26% considera que existen algunos lineamientos no claros sobre el conflicto de intereses, pero no se da seguimiento</p> <p>También, en el IDAC periódicamente se imparten talleres al personal sobre el manejo de conflictos. En estas actividades a los empleados se les explican las situaciones que pueden representar conflictos de intereses y el procedimiento a seguir en tales circunstancias. Un caso específico en este renglón es el relacionado con la actitud que se debe asumir cuando no se está conforme con las calificaciones de Evaluación de Desempeño, lo cual ha permitido que varios casos de se hayan solucionado de manera satisfactoria para las partes.</p> <p>El IDAC cuenta con un Código de Ética el cual ha sido difundido y socializado entre todos los empleados de la institución. Como muestra del conocimiento de este instrumento cada empleado ha firmado el formulario de No conflicto de Intereses, ha firmado la lista de asistencia a los talleres de socialización, y al mismo tiempo se les ha hecho entrega de un ejemplar del Código.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Código de Ética 2) Listado de asistencia Régimen Ético y Disciplinario 3) Casos ventilados en el MAP 4) Listado de asistencia de difusión de Manual de Conflictos. 5) Firma de formulario de No Conflicto de Interés. 	
<p>c) El nivel de compromiso de los empleados con la organización y su</p>	<p>El IDAC dispone de varios mecanismos por medio de los cuales se hace factible la medición del nivel de compromiso de</p>	

<p>misión.</p>	<p>los empleados con la organización y su misión.</p> <p>Mediante los registros resultantes del estudio de Clima Organizacional se observa que durante el año 2011 el 92% de los encuestados consideró al Sistema Integrado de Gestión como una importante herramienta de administración, y para el 2012 fue de un 73%. Asimismo, en cuanto al nivel de involucramiento en los procesos de mejoramiento continuo de la institución, para el año 2011 consistió en un 71%, y para el 2012 entre involucrados y totalmente involucrados se incrementó a un 83%.</p> <p>Otro indicador que evidencia el nivel de compromiso de los empleados lo representa el porcentaje o grado de cumplimiento de los acuerdos generados en la Revisión por la Dirección, lo cual alcanza un 95% en el 2010; un 98% en el 2011 y un 99% durante el 2012. Lo anterior se ve robustecido con el comportamiento del desempeño de los indicadores de gestión de los procesos, que en los años 2010, 2011 y 2012 en más de un 90% mostraron una tendencia de positiva a estable, manteniéndose en color verde, como lo indican los Tableros de control.</p> <p>Asimismo, los datos estadísticos de las evaluaciones del desempeño inciden significativamente en este aspecto, en tal sentido, en los años 2011 y 2012 los empleados evaluados alcanzaron la cantidad de 1,599 y 1,711 respectivamente. De estas cifras el porcentaje de empleados que alcanzó una calificación de 85 o más puntos, fue de un 91.4% para el 2011; y un 95.85% en el 2012.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Certificación Categoría I. 2) Certificación normas ISO-9001. 3) Certificación OHSAS. 4) Certificación ISO-14001. 5) Foto mural compromiso 6) Fotos actividades motivacionales. 	
----------------	---	--

	<p>7) Informes Dueño proceso</p> <p>8) Registros Evaluación del Clima Organizacional.</p> <p>9) Evaluación de Desempeño</p> <p>10) Elaboración de la carta compromiso</p> <p>11) Implementación de la NOBACI</p> <p>12) Jornada de compromiso.</p>	
--	--	--

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>Por medio de la aplicación de la Encuesta de clima se evalúa la capacidad de la alta dirección de la organización y los directivos medios para dirigir la organización. En tal sentido, en el estudio del 2011 un 81% de los encuestados se mostró satisfecho con la capacidad de los altos directivos para dirigir la organización; y en el 2012, el nivel fue de un 87%. También, en el 2011, un 49% considera que todos los procesos y/o áreas generan los resultados que se deben obtener; y en el 2012, el nivel fue de un 47%.</p> <p>Sobre las observaciones y sugerencias que les proporciona el superior, entre las variables "Siempre" y "la mayoría de las veces" les comunica su opinión y acuerdan pautas sobre trabajos o proyectos, tanto para el año 2011 fue de un 86%; en tanto que para el 2012 fue de un 75%.</p> <p>La fase de evaluación de 360° del proceso de evaluación del desempeño refleja la capacidad de los directivos para dirigir los colaboradores. Asimismo, 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>	
b) Reconocimiento de los esfuerzos individuales y de los equipos	El IDAC pone en ejecución variadas actividades orientadas a reconocer los esfuerzos individuales y de los equipos de trabajos. Tal es el caso de las entregas de certificaciones de reconocimiento a los colaboradores, que demostraron una participación activa en la materialización de los objetivos y/o	

	<p>proyectos institucionales, que tuviera lugar el pasado año 2012, donde se reconocieron 600 servidores.</p> <p>Por otro lado el IDAC proporciona un incentivo monetario a los empleados que obtienen la Medalla al Mérito que otorga el MAP, por sus 25 años o más de servicio en la institución. También, al personal que obtiene calificaciones muy buenas o excelentes en el proceso de evaluación del desempeño se le concede un incentivo económico, denominado Bono de Desempeño y/o Bono vacacional.</p> <p>Asimismo, la Encuesta de Clima es una excelente herramienta que el IDAC utiliza para la determinación de la frecuencia con que se reconocen los esfuerzos individuales y de los equipos. Por ende, con elación a la forma en que el superior reconoce los trabajos y proyectos de sus empleados, para el 2011 el estudio arroja que un 86% señala que entre “siempre” y “la mayoría de las veces”, les son reconocidos; y para el año 2012 el comportamiento fue de un 71%.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificados otorgados. 2. Bono de desempeño y/o Bono vacacional. 3. Resolución pago de Bono de desempeño y/o Bono vacacional. 4. Comunicación por buen desempeño en diferentes áreas (DVSO, RRHH, secretarias). 5. Primera institución pública y privada del país reconocida por implementar una red de almacenamiento de datos. <p>Reconocimiento por la Compañía PREMEDITEST, como institución libre de adicciones</p>	
c) El enfoque adoptado por la organización para innovar.	El IDAC se caracteriza por mantener un enfoque proactivo en todo su personal, donde las innovaciones en diversos renglones, se mantienen a la orden del día, constituyéndose en una institución vanguardista en materia de gestión dentro de la administración pública, lo que se evidencia en los logros obtenidos y que orgullosamente se exhiben, como son las certificaciones en las Normas ISO-9001; ISO-14001 y OHSAS	

	<p>18001, así como los reconocimientos de prácticas promisorias, entre otros.</p> <p>La institución da pasos firmes con la finalidad de alcanzar la materialización de su visión, y desde el pasado año viene implementando la automatización de sus procesos, lo cual se evidencia con la puesta en marcha del Sistema Integrado de Gestión Aeronáutica (SIAGA) por donde corren de manera electrónica y por separado, informaciones sobre: Presupuesto, Security, Gestión de Documentos; Proyectos, Tablero de Mando Integral; Correspondencia, y los procesos del área de la dirección de Transparencia y Atención Ciudadana, que entre otros aspecto permite el maneja online de las solicitudes de certificaciones y/o habilitaciones de los clientes. Esta mejora en la innovación de sus procesos, ha permitido que bajo esta modalidad en el presente año, se hayan atendido la cantidad de 412 solicitudes de servicios operacionales.</p> <p>Otro elemento relacionado con la innovación organizativa lo representa la habilitación del modelo de capacitación On-line denominado "Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA)", a través del cual entre los meses de Enero-Mayo del 2013, se han capacitado 774 empleados. Asimismo, desde el año 2012, se puso en práctica el sistema automatizado para la realización en red de las Evaluaciones del Desempeño. Este sistema permite que Evaluadores y Evaluados emitan sus criterios de evaluación online, y por medio del cual en el 2012 se procesaron mil ochocientas cincuenta y tres (1,853) evaluaciones para la Modalidad del Régimen Ético y Disciplinario; además de mil doscientas sesenta y cinco (1,265) evaluaciones sobre Competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Certificados en las Normas ISO-9001; ISO-14001 y OHSAS 18001.2. Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional en varios grupos de operadores aeronáuticos (SMS).3. Sistema ON-BASE.	
--	--	--

Software Academia de la ASCA	
------------------------------	--

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>Los aspectos relacionados con el Entorno de Trabajo y la Cultura organizacional, se evalúan por medio de los resultados de las encuestas aplicadas por el proceso Gestión de Clima Organizacional, los cuales se plasman en el informe de clima correspondiente. En dichos informes, en cuanto a la Cultura de la Institución, lo cual engloba el liderazgo, enseñar con el ejemplo, relación confianza-amistad y trabajo en equipo, se evidencia que para el 2010 un 93% expresa que se siente mayormente; y Plenamente identificado y orgulloso de formar parte de ella; para el 2011 fue de un 92%; y de un 88% en el 2012.</p> <p>De igual manera, se hace uso del proceso de Comunicaciones Internas, donde los empleados pueden externar sus inquietudes, reclamos o sugerencias que están relacionados a todos los aspectos de calidad, medio ambientales, de Salud y Seguridad ocupacional, así como a los requisitos asociados a las actividades y a los productos específicos del IDAC. A través de este procedimiento se canalizan y materializan acciones que dan respuestas satisfactorias a las quejas, tal como se aprecia en el cuadro estadístico de la cantidad de Quejas recibidas y tratadas que se presenta a continuación:</p> <p style="text-align: center;">CUADRO NO. QUEJAS RECIBIDAS Y TRATADAS ESTADÍSTICAS DEL COMPORTAMIENTO</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">2010 - 2012</th> </tr> <tr> <th rowspan="2" style="text-align: center;">QUEJAS</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">A Ñ O S</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">2011</th> <th style="text-align: center;">2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">RECIBIDAS</td> <td style="text-align: center;">117</td> <td style="text-align: center;">76</td> </tr> </tbody> </table>	2010 - 2012			QUEJAS	A Ñ O S		2011	2012	RECIBIDAS	117	76	
2010 - 2012													
QUEJAS	A Ñ O S												
	2011	2012											
RECIBIDAS	117	76											

	<table border="1" data-bbox="844 207 1440 289"> <tr> <td>TRATADAS</td> <td>117</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>% de Tratadas</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </table> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informes de Clima Organizacional. 2) Formularios de Evaluación del Desempeño de personal en conflicto y sus actas de reuniones. 3) Registros de comunicaciones. 4) Proceso Comunicación Interna. 	TRATADAS	117	76	% de Tratadas	100%	100%														
TRATADAS	117	76																			
% de Tratadas	100%	100%																			
<p>b) El enfoque hacia las cuestiones sociales (por ejemplo, flexibilidad de horarios, conciliación de la vida familiar y laboral, la salud).</p>	<p>La institución maneja las cuestiones sociales, apegado a los lineamientos y disposiciones que al respecto consagran la Ley 41-08 de Función Pública, y su Reglamento de aplicación 523-09 sobre Relaciones Laborales en la Administración Pública. Además, el IDAC dispone de un Manual de Políticas de Recursos Humanos donde se establecen importantes prerrogativas a favor de los empleados. La cantidad de registros estadísticos sobre los permisos, licencias por enfermedad, licencias para estudios, entre otros, es muestra fehaciente del cabal cumplimiento del IDAC a las normativas.</p> <p>Como evidencia del enunciado anterior, a continuación se presenta un cuadro que denota de manera específica, la cantidad y tipo de actos administrativos generados por la institución, durante el periodo 2011 - .2013, tendentes a favorecer aspectos sociales de sus empleados.</p> <p style="text-align: center;">LICENCIAS Y PERMISOS 2011 - 2013</p> <table border="1" data-bbox="835 1144 1415 1416"> <thead> <tr> <th rowspan="2">CONCEPTO</th> <th colspan="3">AÑOS</th> </tr> <tr> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Licencia por Enfermedad</td> <td>721</td> <td>728</td> <td>344</td> </tr> <tr> <td>Licencia para Estudio</td> <td>7</td> <td>4</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Licencia por Matrimonio</td> <td></td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	CONCEPTO	AÑOS			2011	2012	2013	Licencia por Enfermedad	721	728	344	Licencia para Estudio	7	4		Licencia por Matrimonio		2	3	
CONCEPTO	AÑOS																				
	2011	2012	2013																		
Licencia por Enfermedad	721	728	344																		
Licencia para Estudio	7	4																			
Licencia por Matrimonio		2	3																		

	<table border="1" data-bbox="835 207 1415 354"> <tr> <td>Licencia Pre y Post Natal</td> <td>29</td> <td>21</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Licencia Nacim. Hijos</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otras</td> <td>9</td> <td>8</td> <td>7</td> </tr> </table> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Cantidades de Licencias (enfermedad, estudio, matrimonio, nacimiento hijos, muerte familiares). 2) Permisos. 	Licencia Pre y Post Natal	29	21		Licencia Nacim. Hijos				Otras	9	8	7	
Licencia Pre y Post Natal	29	21												
Licencia Nacim. Hijos														
Otras	9	8	7											
<p>c) La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>El principio de la igualdad de oportunidades es un elemento permanente tomado en consideración por El IDAC en aras de fortalecer el clima organizacional. Una de las actividades que dan validez a este enunciado lo representa la cantidad de concursos internos cerrados que se han llevado a cabo en la institución, donde se garantiza la igualdad de oportunidades a todos los empleados, es decir, que todos los servidores de carrera administrativa que reúnen los requisitos exigidos por el cargo objeto de concurso, tienen la misma posibilidad de concursar y optar por la posición que se trate, sin más requerimientos que los exigidos por la norma que rige esa materia.</p> <p>Igualmente, para afianzar la toma en consideración del trato justo a sus colaboradores, al momento de poner en aplicación en la organización el Decreto No. 604-2010, el cual en esencia establece el pago de un Bono equivalente al salario de un mes a favor de los empleados de carrera Administrativa que en su Evaluación del Desempeño han obtenido una calificación de muy buena o excelente, el IDAC se fue más lejos de lo que dispone el referido decreto, y emitió la resolución No. 01-2012, que entre otras disposiciones confiere la concesión de un Bono equivalente al 50% de su salario a favor de aquellos empleados fijos que por una u otra razón no pertenecen al sistema de carrera administrativa, especialmente los servidores pertenecientes al grupo ocupacional del Estatuto Simplificado, quienes generalmente son los más desfavorecidos, pero que en su desempeño son excelentes trabajadores, aspecto</p>													

	<p>demostrado año tras año en sus evaluaciones del desempeño.</p> <p>De la disposición administrativa referida, durante el 2012 fueron beneficiados con el pago del Bono del Desempeño y/o Bono Vacacional la cantidad de 605 empleados que no pertenecen al sistema de carrera administrativa.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Art. 85 y art. 104 del Reglamento de Personal, 2) Informe de concursos, y sus registros. 3) Resolución 01-2012. 4) Empleados beneficiados del Bono No incorporados a la Carrera Administrativa. <p>Nóminas pago Bono Desempeño y/o Vacacional</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>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, se puede evidenciar, a través del establecimiento y definición de los procesos de la DRH, cuyo nivel de cumplimiento queda demostrado con el comportamiento de los indicadores de gestión de cada uno de los procedimientos. Un elemento clave que define el desarrollo sistemático es el Plan Anual de Capacitación, el cual es alineado y vinculado a las estrategias y objetivos institucionales de la organización. Dicho Plan para el año 2011 mostró un nivel de cumplimiento de un 100%, y para el 2012, un 76%.</p> <p>Asimismo, el estudio de clima permite obtener mediciones importantes sobre este aspecto, por lo que, en cuanto al interés del superior inmediato sobre la capacitación para el mejoramiento de su desempeño, en el 2011 el estudio de clima refleja que el 58% opina que su jefe directo permanentemente se interesa por su actualización y</p>	

	<p>perfeccionamiento; y de un 56% para el 2012.</p> <p>En cuanto al conocimiento por parte de los empleados de los planes, objetivos y metas de la organización, el estudio de clima refleja que en el 2010 un 59% considera que son totalmente claros y conocidos; y más de un 30% expresa que están claros pero con algunas imprecisiones; en el 2011 fue de un 62% y un 33%; mientras que para el 2012 el comportamiento fue de 68% y un 25%.</p> <p>Asimismo, en el 2010 un 56% manifiesta que se entera siempre por medios o canales formales de la institución; en el 2011, fue de un 61%, en tanto que en el 2012 fue de un 45%.</p> <p>Otro elemento de soporte lo representan los registros del proceso de Gestión del Desempeño, los cuales se obtienen por medio de sus diferentes modalidades, especialmente el relativo a la evaluación por competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe evaluación del desempeño y sus registros. 2. Plan Anual de capacitación. 3. Proceso Gestión del Desempeño. 4. Informe de Clima 	
b) Voluntad de los empleados para aceptar los cambios.	<p>En el IDAC, la voluntad de los empleados para aceptar los cambios, se puede evaluar por diferentes vías, una de ellas lo manifiesta el hecho de haber alcanzado y mantenido la certificación bajo las tres Normas Internacionales (ISO-9001; ISO-14001; OSHAS 18001), lo cual demuestra el nivel de aceptación de cada uno de los empleados hacia los cambios que implican poner en práctica nuevos paradigmas de gestión, así como en la forma de trabajar y realizar las tareas.</p> <p>Asimismo, por medio de la aplicación de la Encuesta de clima se obtienen mediciones sobre la voluntad de los empleados para aceptar los cambios. Tal es el caso, que el estudio de clima para el año 2011 arrojó que un 94% de los empleados se sienten entre involucrado y realmente involucrado en el</p>	

	<p>proceso de mejoramiento continuo; mientras que para el 2012, entre involucrado y totalmente involucrado, fue de un 73%. Estos datos se ven robustecidos cuando en el año 2011 un 78% de los empleados opina que es de mucha importancia institucional la implantación de un proceso de mejoramiento continuo; y para el 2012 un 73% le asigna gran importancia, y un 19% estima que lo es solo en algunas áreas.</p> <p>Otro aspecto que evidencia el grado de aceptación de los empleados hacia los cambios lo representa la forma de desarrollar las evaluaciones de desempeño, que de un proceso manual y presencial se pasó a un sistema totalmente on-line, donde el año pasado se hicieron 1,853 evaluaciones del Régimen Ético y Disciplinario y 1,265 Evaluaciones sobre Competencias. El hecho de que 1,138 empleados tomaran participación del curso “Fundamentos del Sistema Integral de Gestión del IDAC, a través del sistema de Entorno Virtual de Aprendizaje, es muestra fehaciente del grado de aceptación de los empleados frente a los cambios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuadros con firmas de empleados. 2. Informe de Clima 3. Fotos de las actividades motivacionales. 4. Certificados de las normas. 5. Informe de las evaluaciones online. 6. Informe de ASCA del EVA. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 7.2. Indicadores de los Resultados en las personas

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p>	<p>A través del proceso Registro, Control e Información, el IDAC mantiene actualizado el sistema de informaciones estadísticas relacionadas con los movimientos de los empleados, derivados de nombramientos regulares, cancelaciones, licencias, permisos, vacaciones, cambio de designaciones, reajuste salariales, entre otros. Tales registros permiten expresar la tendencia de cada movimiento, y por ende, genera las</p>	

informaciones para el cálculo de los índices de rotación.

De los referidos registros precedentemente se extrae que los nombramientos regulares (Altas) para el año 2011 ascendieron a la cantidad de 98, y las destituciones (Bajas) para el mismo año fueron 103. De igual manera, se tiene que para el año 2012 los movimientos para Altas fueron 60, y para las Bajas fueron 72. Estos datos se expresan mejor en el cuadro siguiente:

**Cuadro No.
ÍNDICE DE ROTACIÓN
por Altas y Bajas**

Rotación del Personal	AÑOS	
	2011	2012
Nombramientos Regulares	98	60
Destituciones	103	72
Total de Empleados	1,968	1,998
ÍNDICE DE ROTACIÓN	5.11%	3.30%

De igual manera, a través del proceso de Comunicaciones Internas, el IDAC maneja los aspectos relacionados con las quejas de los trabajadores, y se evidencia que durante el año 2011 se registró la cantidad de Ciento diecisiete (117) quejas, mientras que en el 2012 el registro fue de 76 quejas. En ambos años todas las quejas fueron atendidas satisfactoriamente (VER CUADRO No.).

**QUEJAS RECIBIDAS Y TRATADAS
Estadísticas del Comportamiento**

2011 - 2012		
QUEJAS	AÑOS	
	2011	2012
RECIBIDAS	117	76

	<table border="1" data-bbox="842 207 1528 321"> <tr> <td>TRATADAS</td> <td>117</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>% de Tratadas</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </table> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Registros del Registro, Control e Información. Proceso Comunicaciones Internas Informe estadístico de rotación del personal 	TRATADAS	117	76	% de Tratadas	100%	100%	
TRATADAS	117	76						
% de Tratadas	100%	100%						
<p>b) Indicadores en relación con el rendimiento (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones)</p>	<p>Para las mediciones del rendimiento de sus colaboradores el IDAC desarrolla el Proceso Gestión de Desempeño. En dicho proceso en el 2011 se llevó a cabo la evaluación del desempeño por factores, en el cual se evaluó la cantidad de 1,599 colaboradores, donde 1,462 de ellos (91%), obtuvo una evaluación de 85 puntos o más, puntuación calificada como muy buena y excelente. De igual manera, durante el año 2012 la cantidad de evaluados ascendió a 1,710, de los cuales 1,639 (96%), alcanzaron una puntuación igual o superior a los 85 puntos.</p> <p>Asimismo, en el 2012 el IDAC puso en funcionamiento el sistema de evaluación del desempeño online, a través del cual se realizó la evaluación del Régimen Ético y Disciplinario que alcanzó la cantidad de 1,853 evaluaciones, y el comportamiento de las calificaciones fue semejante al indicado precedentemente. También, bajo esta modalidad se efectuaron 1,265 evaluaciones de Competencias, las cuales son tomadas en consideración para la elaboración del Plan de Capacitación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Registros e informes Proceso Gestión de Desempeño. Formulario de Evaluación del Régimen Ético y Disciplinario. Formulario de Evaluación de Logros sobre Metas. <p>Formulario Evaluación de Desempeño de Competencias</p>							
<p>c) Niveles de utilización de los empleados de las tecnologías de la información y el conocimiento.</p>	<p>Los niveles de utilización de los empleados de las tecnologías de la información y el conocimiento, se ve reflejado en el IDAC, porque se dispone de una moderna y adecuada plataforma</p>							

	<p>tecnológica a través de la cual se realizan las principales actividades de la institución. Para la utilización efectiva de sus dispositivos tecnológicos por parte del personal, el IDAC desarrolla talleres, cursos, inducciones y comunicaciones orientados a capacitar e informar a sus empleados sobre el uso de los diferentes programas o softwares. Esta disponibilidad permitió que se pusiera en funcionamiento el sistema de evaluación del desempeño online, donde tanto los evaluadores como evaluados emiten por esta vía sus consideraciones, y por medio del cual se hicieron de manera satisfactoria 1,853 evaluaciones del Régimen Ético y Disciplinario; y 1,265 evaluaciones de Competencias.</p> <p>Asimismo, se puso en práctica el sistema de capacitación online denominado Entorno Virtual de Aprendizaje “EVA”, a través del cual se desarrollan cursos de capacitación, y que ha permitido que en entre los meses enero-mayo 2013, hicieran uso de esta facilidad la cantidad de 1,138 participantes.</p> <p>Como el IDAC desarrolla sus actividades basado en el Enfoque de Procesos, los cuales corren necesariamente por la red tecnológica interna, los dueños, dueños alternos, representantes, representantes alternos y usuarios de los procesos precisan del uso de la misma, para evidenciar la eficiencia y eficacia de sus obligaciones, lo que demuestra el alto grado del uso por parte de los empleados, de las tecnologías de la información y el conocimiento. A esto se le agrega el manejo del Sistema Electrónico de Recursos Humanos y Nómina el cual es utilizado por aproximadamente veinte (20) colaboradores; además, para el registro de las operaciones financieras el IDAC cuenta con el Sistema de Gestión Financiera (AFICORE) software en el que intervienen cerca de treinta (30) usuarios. También, Sistema de Digitalización de documentos (ONBASE</p> <p>De igual manera, con la implementación del Sistema web de gestión de solicitudes de servicios informáticos a nivel nacional, todo empleado que requiere de asistencia técnica o de algún soporte informático debe hacerlo a través de la red virtual interna, y al mismo tiempo y por la misma vía, debe calificar el</p>	
--	---	--

	<p>servicio recibido.</p> <p>Otra herramienta corrientemente utilizada por los empleados de la institución lo representa el Correo Electrónico Corporativo (OUT LOOK de Microsoft Exchange Server 2010), cuyo uso ha ido en incremento, y que al mes de junio del cursante año presenta una cartera de 896 cuentas activas de usuarios, por donde constantemente circulan las informaciones de índole institucional, y que al mismo tiempo permite hacer programaciones de calendarios, gestión de correo electrónico, tareas e interacción con grupos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de asistencia Talleres, Cursos e Inducciones: 2. Programa de capacitación. 3. Certificados. 4. Personal capacitado a través del EVA. 	
<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>	<p>El IDAC gestiona las actividades formativas de sus empleados mediante el Proceso Gestión del Desarrollo y la Capacitación; y las partidas económicas destinadas para estos fines son consignadas en el presupuesto institucional. Para las acciones formativas desarrolladas en el año 2011 se registraron 1,798 inscripciones, de las cuales finalizaron 1,658, por lo que se experimentó una tasa de participación de un 92.21%; mientras que para el 2012 se registraron 4,682 inscripciones, y culminó la cantidad de 4,440 para una tasa de participación de un 94.83%.</p> <p>Durante el año 2011, se ejecutaron en un 100% las ciento veintitrés (123) actividades formativas planificadas, para las cuales se había presupuestado la cantidad de Treinta Millones Seiscientos Treinta y Seis Trescientos Treinta Pesos con 00/100 (RD\$30, 636,330.00), y el monto real de lo ejecutado para este concepto ascendió a la suma de RD\$28,124,897.20. En tanto que para el año 2012, se ejecutaron 208 acciones formativas lo cual representa un 76%, del Plan de Capacitación; para ello se había consignado en el presupuesto</p>	

	<p>una partida ascendente a Veinticinco Millones de Pesos (RD\$25,000,000.00), mientras que lo ejecutado alcanzó la suma de RD\$23,303,222.37.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registros del proceso Capacitación y Desarrollo. 2. Registros (lista de asistencia, programa y presupuesto). Informe de dueño de proceso de Capacitación y Desarrollo 	
e) Evidencias de las capacidades para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.	<p>Con la finalidad de que sus servidores dispensen las mejores atenciones a los ciudadanos/clientes, el IDAC procura que el personal que labora en contacto directo con los clientes, sean capacitados constantemente en temas relacionados a sus labores, las cuales se realizan mediante el proceso Gestión del Desarrollo y de la Capacitación.</p> <p>Con la creación de la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana, se preparó un personal para atender a los clientes. Este personal participó de tres (3) actividades específicas de capacitación: a) Atención al Ciudadano y Calidad y Excelencia en el Servicio; b) Manejo de Relaciones Interpersonales; y c) Cortesía Telefónica y Manejo de Relaciones Interpersonales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificados de Capacitaciones. Registros del proceso Gestión del Desarrollo y la Capacitación. 	
f) Índices de rotación del personal dentro de la organización (movilidad).	<p>Para el registro de los movimientos de su personal, la institución cuenta con el proceso de Registro, Control e Información de Recursos Humanos, mediante el cual se dispone de datos estadísticos sobre la movilidad de los empleados, que entre otras particularidades, facilita la toma de decisiones.</p> <p>Los actos administrativos que afectan las condiciones laborales de los empleados (Movilidad), puede ser en todas las direcciones: Altas o Nombramientos Regulares; Bajas o Destituciones; Cambios de Designación por promoción, adecuaciones de cargos o ascensos; vacaciones; licencias y/o</p>	

permisos, entre otros. De los referidos registros, para los índices de rotación del personal, se presentan los cuadros siguientes:

**Cuadro No.
ÍNDICE DE ROTACIÓN
por Altas y Bajas**

Rotación del Personal	AÑOS	
	2011	2012
Nombramientos Regulares	98	60
Destituciones	103	72
Total de Empleados	1,968	1,998
ÍNDICE DE ROTACIÓN	5.11%	3.30%

**Cuadro No.
ÍNDICE DE ROTACIÓN
Por Cambio de Designación**

Rotación del Personal	AÑOS	
	2011	2012
Acciones para Cambio Designación	251	382
Total de Empleados	1,968	1,998
ÍNDICE DE ROTACIÓN	12.75%	19.11%

Evidencias:

1. Sistema de Personal.
2. Listado de movimiento de personal.
3. Registros del Proceso Registro, Control e Información

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
<p>a) Conciencia del público en general sobre el impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Antes, los servicios no estaban enfocados hacia la calidad, lo que generaba la ocurrencia de accidentes e incidentes de aviación. Luego vino la transformación progresiva de la aviación civil, que permitió el reconocimiento de OACI y la Recuperación de la Categoría 1. Hoy día, existe un Sistema Integrado de Gestión certificado bajo estándares internacionales, cuyos pilares son la Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.</p> <p>Como ente regulador de la aviación civil, en beneficio del crecimiento económico nacional, como un protagonista clave en el objetivo de convertir este país en un destino seguro, facilitando el desarrollo turístico, el comercio, la industria la aviación, la inversión internacional y la conexión entre continentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la Encuesta de Percepción, en este tema. • Estadísticas de incidentes de aviación. • Mayor demanda de vuelos charters en convertirse en vuelos regulares • Ampliación de frecuencia de vuelos de algunas aerolíneas (AVIANCA) y Frontier Airlines • (lista de clientes y productos en el Criterio 9). <p>Fomento a la industria aeronáutica: el IDAC contribuye a la meta establecida por el Presidente de la República, Lic. Danilo Medina, de recibir hasta los 10 millones de turistas cada año durante la próxima década.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gráfica de Crecimiento de Pasajeros transportados vía aérea 2010-2012 <p>Gráfica volumen de operaciones durante los años 2010-2012</p>	
<p>b) Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>Debido a su naturaleza técnica y especializada es uno de los organismos del Estado con mejor Reputación como empleadora. Beneficios laborales: seguro médico, transporte, almuerzo, bono vacacional, bono educativo, vacaciones, bono anual o sueldo 14, seguro de vida, compensación por fallecimiento, capacitación y dispensario médico, entre otros.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la Encuesta de Percepción, en este tema. Medición de rotación de empleados, siempre bajo concursos internos evaluando las competencias del cargo. (ver índice de rotación en el subcriterio 7.2, literal a). 	
<p>c) Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.</p>	<p>Se evidencia a través del crecimiento del turismo, generando miles de empleos formales e informales en los diferentes clústers turísticos, así como inversión extranjera por la estabilidad de la macro economía nacional. Hasta la industria agrícola se beneficia de la aviación. Se certifican a fumigadores aéreos, quienes aplican agroquímicos, evitando plagas y posibles costos de no calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados de la Encuesta de Percepción, en este tema Estadísticas de la Encuesta de Mercado realizada en el 2002-2011 por el Banco Central sobre la Población Económicamente Activa (Agricultura, Minería, Industria, Electricidad, Construcción, Hoteles, Comercio, Transporte, Finanzas, Servicios, Otras actividades, Sector informal. Distribucion de tasas por pasajeros transportados, Decretos 225-07 y 655-08 Distribución de estos ingresos durante los años 2010 y 2012 en el subcriterio 9.2. <p>Realización del Rally Fly In Gobernador Desafío 2013 por los atractivos turísticos y la seguridad operacional en la aviación civil con que cuenta el país. Pilotos de varios puntos vuelaron a RD para reunirse, y posteriormente utilizan este encuentro como plataforma para hacer negocios e inversiones turísticas Nota de Prensa Rally Fly In Gobernador Desafío 2013</p>	
<p>d) Enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo, protección contra ruidos y contaminación).</p>	<p>De conformidad con la OACI, se adaptó el Reglamento Aeronáutico Dominicano –RAD para asegurarse que los niveles de ruido de aeronaves de los operadores aéreos se mantengan dentro de los valores de ruido requeridos por el Anexo 16 “Protección del Medio Ambiente”, en su Volumen I “Ruido de las Aeronaves”, Parte II “Homologación Acústica de Aeronaves”. La homologación acústica la concede o convalida el Estado de matrícula de la aeronave basándose en pruebas satisfactorias</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificados de homologacion acustica IDAC Referencia cruzada de los requerimientos del Anexo 16 de la OACI vs. el RAD 91 (sub-sección 91.803 (a)(b)(c)) y el RAD 36 (sub-sección 36.1 (a)) Resultados de la Encuesta de Percepción, en este tema 	

	<p>Mediante la implementación de programas de "espacios aéreos de rutas libres" y la aprobación táctica de vuelos directos,</p> <ul style="list-style-type: none"> Datos obtenidos en Organización Europea para la Seguridad de la Navegación Aérea: ahorro de combustible y reducción de emisiones de Co2 de las aeronaves. <p>El IDAC proporciona equipos de protección personal a sus inspectores de rampa y aeronavegabilidad, para resguardar su salud contra el ruido de las aeronaves.</p> <p>Evidencia presencial de (protectores auditivos)</p>	
e) Impacto medioambiental en la sociedad, en el ámbito local, regional, nacional e internacional.	<p>Gestión bajo estándares ISO 14001:2004 y una política ambiental a través de la se compromete a minimizar el Impacto medioambiental en la sociedad mediante la gestión adecuada de sus actividades, haciendo uso responsable de los recursos naturales y sus derivados.</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificación ISO 14001 Política Ambiental Gestión de Reciclaje <ul style="list-style-type: none"> Puntos Verdes (foto) Centro de Acopio. (presencial) Actividades para motivar a los empleados a reciclar.(foto) Registro de Mantenimiento de Plantas de Emergencia <p>Proceso de gestión ambiental hace referencia al Reglamento R-026 del Decreto No. 578-06 de Instalación de Plantas Eléctricas de Emergencia</p>	
f) Impacto en la sociedad en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.	<p>Mediante la gestión de Residuos (papel, cartón, baterías, etc.) y el aseguramiento de su disposición final correcta y amigable con el medioambiente con empresas que poseen el permiso del ministerio de medioambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Gráfico comparativo del Programa Gestión de Residuos Ejemplo de beneficios recibidos por el IDAC de Industrias Meteoro (baterías) y Sevmar Dominicana (Residuos Oleosos) <p>Se realizan mantenimientos preventivos periódicos a los vehículos del IDAC, para prevenir las emisiones de CO2 a la atmosfera y escape de gases que destruyen la capa de ozono.</p> <p>Registro de Mantenimiento preventivo Vehicular</p>	
g) Impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional,	<p>Respaldo al artículo 67 de la Ley 41-08 de Función Pública, que otorga el derecho colectivo de asociación. En este sentido, dentro del área técnica del IDAC existen las Asociaciones de Especialista en Información Aeronáutica (ADEIA) Controladores (ADCA), de Técnicos</p>	

<p>nacional e internacional.</p>	<p>de Mantenimiento (ADTEMA) y de inspectores (ADIO), entre otras. La alta dirección consulta e involucra a estos gremios en las principales iniciativas institucionales,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la Encuesta de Percepción, en este tema • Actas y/o fotos de reunion con asociaciones. <p>El Presidente Medina, planteó como una de sus principales estrategias de Desarrollo Nacional el Incentivo del Turismo y, viabilizando esto, propuso la modificación de varios artículos de la Ley No.491-06, sobre Aviación Civil, considerando que podía representar un impulso a la aeronáutica y al turismo.</p> <p>Esta propuesta generó la necesidad de realizar varias reuniones aclaratorias entre el IDAC y los diferentes grupos de interés, quienes comprendieron el objetivo de esta propuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notas de prensa de dialogo con asociaciones sobre este tema • Acta de la Sesión del Senado de la Rep. Dom. de fecha 3 de abril 2013 fue sometido (Iniciativa: 01356-2013-PLO-SE) • Acta de la Sesión de la Cámara de Diputados de la R.D de fecha 16 de abril de 2013 (Iniciativa Número: 04170-2010-2016-CD • Promulgacion del Poder Ejecutivo de la Ley 67-13 mediante la cual se Modifican varios artículos de la Ley No.491-06, de fecha 22 de diciembre de 2006, Sobre Aviación Civil. • Art. 237 de la Ley 67-13 allana el camino para robustecer el sector, y constituye una pieza clave en el turismo y la economía dominicana: permitir que líneas y compañías aéreas puedan establecerse en R. D. con un capital accionario extranjero del 100%. • Foto Ejecutivos de la Línea Aérea Gol (primeros interesados) <p>Se otorga participación democrática a los usuarios y representantes del Sector aeronáutico para desarrollo o enmienda de regulaciones técnicas mediante el Reglamento de Emisión y Enmienda del Reglamento Aeronáutico Dominicano, Manuales y Otros Documentos técnicos (RAD 22), Numerales 22.31 y 22.59 Mecanismo de Consulta del RAD 22 y ejemplo</p>	
<p>h) Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la</p>	<p>Desde el año 2008, el IDAC cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) con la misión de garantizar el derecho del ciudadano al libre acceso a la información pública de la institución.</p>	

<p>organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la Encuesta de Percepción, en este tema <p>Creación de la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana (TAC), para elevar el nivel de satisfacción de los ciudadanos. Funcion: gestionar Consultas, Sugerencias, Felicitaciones, Quejas, Servicios operativos, vía presencial y virtual (web y call center), siempre con el compromiso de hacer valer los Derechos del Ciudadano. (foto o presencial).</p> <p>Sección de Transparencia en su página web www.idac.gov.do donde las personas pueden obtener información del manejo interno de la institución, sin necesidad de trasladarse a las instalaciones.(virtual)</p>	
<p>i) Comportamiento ético de la organización.</p>	<p>El personal del IDAC procura servir de manera íntegra a los clientes/ciudadanos. No se han identificado amonestaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados de la Encuesta de Percepción, en este tema <p>Publicación de aspectos relacionados con las finanzas, compras, nómina y proyectos de la institución utilizando como medio el Enlace de Transparencia disponible en la página Web (virtual).</p>	
<p>j) Tono de las apariciones en los medios de comunicación.</p>	<p>El IDAC no concita la atención mediática que generan otras entidades Estatales; sin embargo mantiene una presencia sistemática en los medios de comunicación, siguiendo un esquema proactivo que lleva a la producción de noticias constantes, enviadas y compartidas con los medios y/o los periodistas especializados, con lo que se provocan reacciones colectivas, que se traducen en una notoriedad no común en este tipo de instituciones.</p> <p>Cada boletín o parte de prensa encuentra receptividad en los medios escritos (impresos y digitales) radio, televisión y redes sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados de la Encuesta de Percepción, en este tema <p>Gracias a la modernización con que cuenta el IDAC para divulgar sus noticias más relevantes, aparece en los medios de manera positiva Editorial del Periodico Listin Diario sobre el IDAC 22/dic 2012</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</p>	<p>Estrechas Relaciones a nivel nacional como internacional.</p>	

<p>relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resultado de Encuesta de percepción respecto a la Comunicación del IDAC con sus relacionados y clientes <p>En septiembre y octubre próximos, se participará en el 38 período de sesiones de la Asamblea General de la Organización de Aviación Civil Internacional en Montreal, Canadá,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decreto 154-13, IDAC encabezará comisión. <p>Dentro del marco del Comité Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (CONASAC), el IDAC y el CESAC están a punto de firmar un acuerdo de colaboración que permitirá a ambas entidades compartir una base de datos de seguridad aérea. Sistema Integrado y Automatización de Gestión Aeronáutica (SIAGA Security).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decreto 325-09, IDAC miembro del CONASAC y Memorando de Entendimiento. • Foto de reunión tema: SIAGA Security, relatorio <p>El Lic. Ramón Ventura Camejo, Ministro de Administración Pública, impuso la medalla de Plata al IDAC, reconociendo la excelencia en la administración pública en el marco del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el sector público 2011.</p> <p>El IDAC firmó un convenio con el Sr. José Antonio Najri, comodoro nacional, Lic. Auxiliares Navales Dominicanos (AND), con la intención de mejorar el cumplimiento de las responsabilidades en cuanto a la seguridad, búsqueda y rescate aéreo y marítimo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver el Acuerdo en el Criterio 4 <p>El IDAC sostuvo una reunión con el presidente de la Cámara de Diputados, Dr. Abel Martínez Durán, para tratar asuntos referentes al Proyecto de Modificación a la Ley de Aviación Civil.</p> <p>Otras Evidencias de Buenas Relaciones a nivel Nacional lo constituyen las diferentes reuniones en las que el IDAC ha participado, con: el Ministro de la Presidencia, Ministro de Obras Públicas, Ministro de la Juventud, Presidente de la DNCD, Jefe de la Fuerza Aérea, (FAD), el titular del CESAC,</p>	
---	---	--

	<p>Jefe el DNI, Jefe del Departamento Aeroportuario, Presidente de la Junta de Aviación Civil, el Director del Departamento Nacional de Investigaciones, el Alcalde Santo Domingo Este, el Viceministro Coordinador General de la Cancillería, incluso con personalidades como David Ortiz, el “Big Papi”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos en el Relatorio <p>Asimismo, el IDAC mantiene estrechas relaciones con sus grupos de interés claves: Ejecutivos AERODOM,, la nueva directiva de la Asociación de Líneas Aéreas (ALA), el Grupo Punta Cana (nueva pista), directivos de la Asociación Nacional de Pilotos (ANP), entre otros.</p> <p>A través de su Academia, el IDAC también ha alcanzado excelentes relaciones. Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con las Autoridades de la Fuerza Aérea Dominicana (FAD), Foto • El Embajador de Taiwan, Tomás Ping-Fu Hou quien hizo un donativos de equipos informáticos a la Academia del IDAC, Foto y presencial <p>La Opinión de los diferentes relacionados con el IDAC a nivel Internacional hace crecer la reputación y el prestigio por su cumplimiento con los más altos estándares internacionales, dando ejemplo a otras autoridades de aviación de la Región.(ver Fotos)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Roberto Kobeh, Presidente del Consejo OACI • Alejandro Herrera, Director General del IDAC, • Raymond Benjamin, Secretario General OACI y Embajador Carlos Veras • Sr. Raymond Benjamin, Secretario General OACI • La Sra. Loretta Martin, Directora de la oficina regional de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) para Norteamérica, Centroamérica y el Caribe, • El Sr. Danny Castro, de la Administración Federal de Aviación Civil de los Estados Unidos (FAA) <p>En cuanto a RESPONSABILIDAD SOCIAL (RS): grandes esfuerzos implementando una gestión responsable ante los</p>	
--	--	--

	<p>impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de especialista Sociólogo que prepara un Diagnóstico de Comunidades y Fortalecimiento del Programa de Responsabilidad Social. <p>Tres Proyectos Pilotos - Responsabilidad Social (RS):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apadrinamiento Escuela En Comunidad Colindante Con El Aeropuerto Internacional Joaquín Balaguer (el Higüero). <ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento de necesidades (en revisión para priorizar las colaboraciones) 2. Otorgamiento de Becas en la ASCA para Estudiantes de la Caleta en la carrera de “Técnico Superior Controlador de Tránsito Aéreo” <ul style="list-style-type: none"> • Carnet ASCA de los 2 estudiantes beneficiados 3. Concurso Interno Aporte de Ideas para Responsabilidad Social. <ul style="list-style-type: none"> • Reseña de Ganadoras. <p>Otras Iniciativas de RS (fotos en el relatorio):</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Proyecto “Huertos Escolares” • Programa Responsabilidad Social del IDAC Comunidad aledaña Taller de Mecánica y Transportación Sector Los Mameyes, Prov. Santo Domingo Este • Programa de Vacunación a los vecinos: Consulta, Laboratorio y Medicamentos <p>Se realizó una reunión/presentación con el Cuerpo Especializado de Seguridad de Aviación Civil (CESAC) para establecer una participación conjunta con AERODOM en los proyectos de Responsabilidad Social (RS) que desarrolla el IDAC. (foto)</p> <p>Charlas RS (brochures):</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Lo que debes saber sobre tu Próstata” <p>“Da Vida, Hazte donante de órganos”</p>	
<p>b) Grado de cobertura recibida por los medios de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la Encuesta de Percepción, Medios por los que se entera la sociedad del quehacer del IDAC 	

comunicación.	<p>Grado de Cobertura presentado en el Informe de Resultados de la Dirección de Relaciones Públicas del IDAC (anexo). Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacios Pagados: Publicaciones de Avisos, Licitaciones, Llamado de Admisión, entre otros. (ejemplos) • Colocación Publicitaria: comercial institucional “Avanzamos Volando” (video) • Síntesis Periodística Interna (ejemplos), apoyando la norma ISO 14:001:2004 de gestión medioambiental, en ahorro de papel. • Portal Web del IDAC www.idac.gob.do. (virtual) • Redes Sociales: Twitter y Facebook. (virtual) • Correo Corporativo: (Ms-Outlook) medio comunicacional interno del IDAC (presencial/virtual) <p>Medios de difusión propios: Revista Aerovías: (ejemplar), Boletín “Novedades”, Mural en las diferentes dependencias. Material Promocional, Foro en el portal del IDAC.</p> <p>Modelo en gestión Medioambiental: Revista RD Verde, en la sección actuando con responsabilidad</p>	
c) Ayudas a los desfavorecidos sociales	<p>Apoyo a las iniciativas sociales del Poder Ejecutivo: colaboraciones a desfavorecidos sociales así como a entidades no lucrativas como Iglesias, patronatos, asociaciones y fundaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas de Colaboraciones a Personas y Organismos (2009-2012). • Donación de una colección de libros de carácter didáctico a la Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña. (foto) • Donación de Uniformes de Baloncesto (foto) <p>Colaboración con equipo de softbol del IDAC, se coronó campeón del torneo amistoso interinstitucional.(foto)</p>	
d) Ayuda para la integración y aceptación de las minorías étnicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Obsequio de equipos informáticos al Hospital Dr. Luis Eduardo Aybar, • Aporte al Club Nueva visión para llevar a cabo un torneo comunitario. 	

	<p>El IDAC cuenta con excelentes prácticas en la materia de Responsabilidad Social y ha realizado aportes tangibles a grupos menos favorecidos (ver subcriterio 8.2, Responsabilidad Social).</p> <p>Trato igualitario para sus empleados y clientes sin distinción por su lengua, dialecto, raza, religión u origen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de personas discapacitadas que laboran en la institución; <p>El IDAC se rige por la ley 41-08 de Función Pública y el Reglamento de aplicación 524-09 de Reclutamiento y selección de Personal, donde la selección de los candidatos tiene como base el mérito y la idoneidad, conforme a los requisitos de dichos cargos.</p>	
<p>e) Contribución a proyectos internacionales de ayuda al desarrollo.</p>	<p>Como base, se presentan los resultados de Auditorias OACI, resultando RD como modelo en materia de aviación civil internacional</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte de Seguridad Operacional OACI 2013, se destaca la RD Resultados comparativos con otros Estados de la Región <p>En consecuencia, el IDAC contribuye con proyectos internacionales de desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> La traducción, publicación y divulgación del libro “International Public Air Law” (Ley de Aviación Pública Internacional) del Prof. Paul Stephen Dempsey, será un documento de consulta obligada en Latinoamérica.(foto de acto) <p>Acuerdo de cooperación técnica con la Dirección General de Aeronáutica Civil de México, con el objeto de mejorar la vigilancia de la seguridad operacional</p> <ul style="list-style-type: none"> Ver Acuerdo y Acta de aceptación <p>Participación constante en los principales foros/grupos regionales contribuyendo en proyectos internacionales de impacto al desarrollo de la aviación civil. El IDAC ha sido el Estado anfitrión de las principales reuniones regionales relacionadas con la OACI. (Informes de Reuniones):</p> <ul style="list-style-type: none"> XII reunión C/CAR/DCA/12: Décimo Segunda Reunión de Directores de Aviación Civil del Caribe Central, realizada 	

	<p>en Punta Cana.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relator del Grupo de Trabajo de Escrutinio del Grupo Regional de Planificación y Ejecución CAR/SAM (GREPECAS). • Participación en el Grupo de Trabajo del Caribe Central del Grupo Regional de Planificación y Ejecución CAR/SAM (GREPECAS). • Coordinación del Proyecto de Implementación de la PBN en la Región del Caribe y Sur América. • Liderazgo en la guía de implementación del Sistema Automático de Mensajería Aeronáutica (AMHS). • Puntos focales en la implementación de la metodología TRAINAIR Plus de OACI, siendo la Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (ASCA) el primer centro de instrucción de América certificado por OACI bajo este programa. • El acuerdo de incorporación del IDAC, tanto a nivel regional como global a la CANSO, se firmó en La Habana, en el marco de la XIII Reunión de Directores de Aviación Civil del Caribe Central. <p>Incorporación del IDAC como miembro de Pleno Derecho de la Organización de Prestadores de Servicios de Navegación Aérea (CANSO) lo que hará posible un amplio intercambio de tecnologías, información y capacitación con otros proveedores de servicios y suplidores de la industria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nota de prensa <p>Foro de Competitividad de Las Américas junto a los Sres. Robert Kennedy y José Ignacio González, de la empresa norteamericana Hemisphere Trade Service,</p> <ul style="list-style-type: none"> • (foto) <p>Facilitación de expertos para el Programa Universal de Auditorías de OACI a la Vigilancia de la Seguridad Operacional (USOAP) para el área de los servicios de navegación aérea.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invitación a expertos IDAC como auditores en la Región. <p>Labor de la División de Búsqueda y Salvamento (SAR) del IDAC.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe SAR de Contribución a proyectos 	
--	--	--

	internacionales de ayuda al desarrollo	
f) Apoyo al compromiso cívico de los ciudadanos/clientes y de los empleados	<p>El IDAC motiva a sus empleados a participar en las actividades organizadas para conmemoración de las efemérides patrias, apoyando y enaltecendo los Programas culturales en este sentido.</p> <p>Acogiendo la disposición del Decreto Presidencial 678-12 que declaró el año 2013 como "Año del Bicentenario del Natalicio de Juan Pablo Duarte, se realizan varias actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encabezado de comunicaciones oficiales (Oficio) • Ofrenda en el altar de la Patria Día de la Aviación. (foto) • Fondos de Pantallas para todas las computadoras de la Red.(foto) • Conferencia "La vida de Duarte", que incluyó una caminata con los estudiantes, docentes ASCA, empleados y ejecutivos dentro del Complejo Aeronáutico del IDAC. (fotos) <p>Obra teatral de los estudiantes de la asignatura de Historia Social Dominicana (foto)</p>	
g) Intercambio productivo de conocimiento e información con terceros.	<p>La Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (ASCA) del IDAC, recientemente fue reconocida y acreditada por la OACI como el primer centro de formación del continente Americano en alcanzar la certificación de Centro TRAINAIR PLUS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado TRAINAIR Plus de la OACI (foto recibiendo acreditación) • Misiva oficial de OACI seleccionando la ASCA para impartir y validar el Primer Curso de Instructores. • Foto de Estudiantes del 1er. Curso de Instructores TRAINAIR PLUS • Reconocimiento de Panamá al intercambio conocimiento e información mediante capacitación de sus controladores aéreos • Cartas ofreciendo Curso Certificador de Operadores Aéreos sin costo a homólogos de la región; • Participantes de Costa Rica expresan su satisfacción (nota de prensa) • implementación del Programa de Seguridad 	

	<p>Operacional del Estado (SSP) donde participaron técnicos de Brasil, Haiti y Venezuela.(fotos, inscripción)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso de Interpretación de Cartas de Navegación IFR y de Cartas de Aproximación (brochures) • Curso Habilitación en Instrumentos para Pilotos de la Fuerza Aérea y Curso Metodología de la Instrucción a Personal. • Coordinación con ONAMET para capacitación de personal (correo) • Curso Fundamentos de Control de Aérodromos/Radar (foto) <p>Participación por tercer año consecutivo en apoyo la Feria del Libro que organiza el Ministerio de Cultura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento como stand más novedoso de la Feria en el 2012. <p>Participación del IDAC con un Stand en la Feria Lex UNIBE: Feria de Asistencia Legal Gratuita", con la finalidad de contribuir a que los estudiantes de Derecho aprendan a manejar los casos de sus futuros clientes del ámbito aeronáutico.</p> <p>Proyecto de Coordinación de la Implementación del Nuevo Formulario de Plan de Vuelo Modelo de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brochure y Bajante del Nuevo FPL del taller a usuarios (pilotos, despachadores, controladores) <p>Carta de Selección de RD por OACI para la realización del III Taller/Reunión de la OACI/FAA sobre el Seguimiento a la Implementación del Sistema de Tratamiento de Mensajes ATS (AMHS) en las Regiones NAM/CAR, por la Directora Regional de la Oficina Regional para Norteamérica, Centroamérica y Caribe (NACC) por los avances del IDAC en esta materia.</p> <p>Logros a través de su División de Coordinación de Búsqueda</p>	
--	--	--

	<p>y Salvamento (DSAR) en el Intercambio productivo de conocimiento e información con terceros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe SAR <p>Contribución a que otras instituciones del ámbito aeronáutico, tales como el Cuerpo Especializado en seguridad aeroportuaria (CESA), la Junta de Aviación Civil (JAC), hayan obtenido su Certificación en agosto 2010.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notas de prensa de Certificación Conjunta con el IDAC <p>Colaboración con Operadores Aéreos en la implementación de un SMS "Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional", a fin de gestionar los riesgos que pudieran ocasionar un accidente aéreo llevándolos a un nivel aceptable.</p> <p>Certificados SMS de Clientes IDAC.</p>	
<p>h) Programa para la prevención de riesgos y la salud y los accidentes en los ciudadanos/clientes y en los empleados.</p>	<p>El IDAC ha impartido inducciones (charlas, videos y boletines) a sus empleados para el uso de equipos de protección personal (EPP) y para la apostura correcta al realizar sus labores (ergonomía). Adicionalmente, en coordinación con la Administradora de Riesgos Laborales Salud Segura - ARLSS, se han impartido talleres de concienciación e importancia de la seguridad y salud ocupacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación bajo la norma OHSAS 18001: 2007 • Reporte de accidente, incidente o amenaza por este proceso e Investigación <p>El IDAC proporciona facilidades para discapacitados: rampas, ascensores y parqueos especiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto de Ascensor-Discapacitado • Matriz del Proceso Gestión de Riesgos SSO • Charla de la ARL a los empleados sobre Riesgos Laborales, años 2012 y 2013 (foto) • Índice de accidentabilidad de los empleados 2011-2012 • Política Integral de Gestión del IDAC tanto para SSO como para Medioambiente <p>Se cuenta con un Plan y Respuestas ante Emergencias que establece los procedimientos para una adecuada respuesta y tomar acciones seguras ante fenómenos naturales (huracanes, terremotos, etc.), accidentes o incidentes en el</p>	

	<p>entorno del trabajo, incendios estructurales, etc., a fin de evitar lesiones en el personal, visitantes y contratistas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Foto Simulacro de incendio IDAC (en el Higüero) <p>Programas SSO implementados 100%: Manejo Preventivo: Los Choferes de los Autobuses IDAC, han recibido cursos de servicio al usuario, manejo defensivo, normas de tránsito y señalizaciones y primeros auxilios, impartidos por la Escuela Nacional de Educación Vial (ENEVIAL. Para los autobuses se adquirieron botiquines para los casos de emergencias.</p> <ul style="list-style-type: none">• Inspecciones de Salud Interna, con las siguientes metas alcanzadas: Evaluación de los riesgos SSO de los cargos críticos(Choferes y Controladores). Reducir la incidencia de enfermedades profesionales y prevenir las enfermedades comunes; matriz de Causas de Ausentismo y de acuerdo a esto se elaboró un plan de capacitación y de vacunación preventiva a las enfermedades detectadas. (Matriz)• Cumplimiento a procedimientos internos de seguridad mediante el Uso de Equipos de Protección Personal (EPP) del personal de mantenimiento, limpieza, inspectores de rampa, jardineros, entre otros (fotos usando EPP)• Prevención de riesgos psicosociales: Se realizaron charlas a los controladores aéreos sobre el Manejo del Estrés, impartida en la ASCA. (foto/lista participantes) <p>Regularmente y de manera aleatoria, el personal es sometido a la Prueba Antidoping (para detectar sustancias tóxicas) como una forma de crear una cultura de la prevención en su salud, y capacitarlos en factores de riesgo, efectos sobre la salud y la manera de corregirlos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Informe de PreMedi-Test certifica que el IDAC es una institución Libre de Drogas, desde el 30 de Marzo del 2011 a la fecha.	
--	--	--

	<p>El moderno edificio Sede de Navegación Aérea y Control de Vuelos, Lic. Norge Botello, inaugurado en el 2010, ofrece holgura y un excelente entorno laboral de los empleados, que se encontraba hacinado en las oficinas de la ciudad.</p>	
<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>	<p>Se realiza una serie de actividades para preservar y mantener los recursos, observando su grado de cumplimiento con el medioambiente. Se comunica y publica la política integral de MA y SSO (ver anteriormente), con la finalidad de que todos los visitantes y partes interesadas obtengan acceso al compromiso asumido por la institución.</p> <p>Programas permanentes de control del consumo: Gestión de Consumo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto de Charlas de uso eficiente de Energía • Grafica de medición de consumo Energía • Grafica de Medición de Control de temperatura y Sonar (PC encendidas después de las 5:00 pm) <p>Cultura de conservación del medio ambiente entre sus colaboradores: la correspondencia interna se realiza de manera digital a través del correo corporativo (Outlook) y el uso de materiales reciclados, como por el lado reverso de papel usado, es usado como libreta de notas y para impresión de borradores (el ahorro de papel y tinta).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gráfica de Medición de Consumo de Material Gastable • Afiche de ahorro de agua en los baños y reporte de fugas • Gráfica de Medición de Consumo de Agua <p>Manual de Compras Verdes Este manual fue creado como referencia para la adquisición de productos eco-amigables o que contengan eco-etiqueta, según la disponibilidad en el mercado e impacto al medioambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gráfica de Resultado de la Matriz de Compras Verdes del IDAC (productos de Limpieza y Resmas de Papel) <p>Planes de acción de Responsabilidad Social apoyados en su Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (ASCA) con la</p>	

	<p>finalidad de identificar, fomentar, promover y dar seguimiento a iniciativas innovadoras y a la ejecución de acciones concretas de impacto en la sociedad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ASCA Verde, sensibilización del personal del IDAC Estudiantes de las Escuelas de las Comunidades Cercanas a la ASCA y la Sociedad en General 2. ASCA Forma: jornadas de formación pedagógicas dirigidas a los Profesores de las Escuelas de las Comunidades cercanas, con miras a facilitarles estrategias y metodologías para la instrucción 3. ASCA Educa para ofrecer Jornadas de Charlas, Talleres, Foros y otras actividades dirigidas a los estudiantes de 3ero y 4to del Bachillerato de las Escuelas de las Comunidades cercanas para que puedan conocer las oportunidades de formación y de desarrollo profesional en materia aeronáutica, entre otros temas de interés a favor del desarrollo profesional de los jóvenes. <ul style="list-style-type: none"> • Flyers Campaña Medio Ambiente ASCA Verde • Foto Visita a las Instalaciones de la ASCA por estudiantes del Liceo Francisco del Rosario Sánchez <p>El IDAC utiliza medios de transporte respetuosos con el medioambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de Vehículos <p>Trabajos en colaboración de instituciones públicas como es la Comisión Nacional de Energía, empresas privadas como la empresa Green Love y ONG como Vida Azul para impartir capacitación y ayudar con la concientización sobre la preservación del medio ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto de Capacitación <p>Interesado en la preservación del medioambiente, el IDAC ha participado dos veces consecutivas en la jornada nacional de limpieza de Costas.</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> Fotos de Jornada de Limpieza de Costas, resultados 	
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>Inspecciones programadas Vs inspecciones realizadas de las áreas operativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El estado de los indicadores de los procesos que brindan servicios y productos al cliente externo. 2. Registros de los procesos de satisfacción al cliente externo y producto no conforme. 3. Cantidad de inspecciones programadas y cantidad de inspecciones realizadas en las áreas operativas. 4. Tablero de control de las áreas operativas 	
b) Mejora de la calidad de la prestación de servicios o entrega de productos con respecto a los resultados de las mediciones	<p>Las mediciones que se hacen trimestralmente a través de la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana (TAC)</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados de las encuestas de satisfacción al cliente. 	
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 ASC.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memorias ASCA 2011 y 2012. 2. Ahorros del IDAC por entrenamiento de su personal técnico en la ASCA. <p>Implementación de SIAGA</p>	
d) Resultados de las inspecciones y auditorías	<p>Hablar de las auditorías externas trinormas y auditorías de seguimiento y de la implementación de buenas prácticas de</p>	

	<p>las Normas ISO 27001:2005 de Seguridad de la Información y el levantamiento de los procesos para la implementación de buenas prácticas de la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social.</p> <p>Hablar de la auditoría de la FAA y de la auditoría de seguimiento a la misma en el año 2011.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Auditoría de la FAA e informe de seguimiento. 2. Certificados de las auditorías ISO. 3. Auditoría de la OACI (USOAP) 	
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>El IDAC ha recibido numerosos reconocimientos por nuestra gestión.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recertificación de las normas ISO. 2. Medallas por prácticas promisorias en los años 2009 y 2010 y Medalla de plata en el Premio Nacional a la Calidad 2011. 3. reconocimiento del Ministerio de Cultura por haber sido el stand más visitado y por haber diseñado el stand más novedoso en la Feria Nacional del Libro “Santo Domingo 2011” y “Santo Domingo 2012” 	
f) Resultados de las actividades de benchmarking/benchlearning.	<p>El IDAC a través de su personal ha realizado visitas a otras instituciones para los fines de compartir mejores prácticas en diversos aspectos y se obtuvieron resultados de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Visita a la Superintendencia de Salud y Riesgo Laboral (SISALRIL). 2. Participación en el Congreso Latinoamericano para el Desarrollo (CLAD) celebrado en Colombia en el año 2012. 3. participación en la conferencia de medio ambiente organizada por OACI en México. 4. Visita a las Instalaciones del Programa de Medicamentos Esenciales/central de Apoyo Logístico (PROMESE-CAL). 5. Visita a la Tesorería de la Seguridad Social (TSS). 6. Actividad de buenas prácticas con el personal del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP). 7. Participación en el benchmarking organizado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en noviembre del 	

	<p>2012, sobre la Aplicación de las Normas ISO 9001:2008 en la Administración Pública.</p> <p>8. Participación en el Taller sobre la elaboración de las Cartas Compromiso y Benchmarking organizado por el MAP.</p> <p>9. Colaboración del IDAC en el establecimiento del Sistema de Calidad a la Oficina Nacional de Meteorología (ONAMET).</p> <p>10. Participación del IDAC en el Seminario Calidad en la Administración Pública auspiciado por el MAP y la UASD.</p>	
g) Relación coste eficacia (efectos obtenidos al menor coste posible).	<p>Manejo eficiente de los recursos humanos del IDAC debido a la capacitación oportuna y con personal calificado de la ASCA.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. cursos impartidos en la ASCA y cantidad de técnicos capacitados en las áreas misionales. <p>Registros de cursos realizados.</p>	

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.	<p>El IDAC tiene evidencias de la implicación en la organización de todos los grupos de intereses, a solicitud de los mismos y para su comodidad se crearon las siguientes herramientas:</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La inclusión del TAC en el proyecto "IDAC modelo de Gestión" para dar un mejor acceso a las instalaciones y un servicio mas eficiente. 2. Creación de kioscos en los aeropuertos donde existen mas operadores aéreos. 3. modulos de atención. 4. ventana única. 5. creación de una base de datos (Mailing List). 	
b) Resultados del establecimiento de alianzas y de las actividades llevadas a cabo conjuntamente.	<p>El IDAC constantemente gestiona y mantiene alianzas y/o acuerdos con diferentes instituciones nacionales e internacionales y con otras instituciones realiza actividades en</p>	

	<p>conjunto.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdo IDAC - FAA. 2. Acuerdo IDAC - AAC México. 3. Alianza IDAC – AAC Panamá. 4. Acuerdo IDAC - Banco de Reservas. 5. Alianza IDAC – UNICARIBE. 6. Acuerdo IDAC - Instituto Cartográfico Dominicano. 7. Acuerdo IDAC - Fuerza Aérea Dominicana. 8. Acuerdo en materia de Búsqueda y Salvamento (SAR) firmado entre Rep. Dom. y EE.UU. 9. actividad llevada a cabo conjuntamente con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). 	
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>El TAC cuenta con el proceso Recepción y Respuestas a Solicitudes de Atención, este tiene un indicador que mide la eficacia en el cumplimiento de los plazos de respuestas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley y Documentación técnica. 2. Proceso TAC-002 Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención 	
d) Evidencias del éxito de la mejora e innovación de las estrategias, las estructuras y los procesos de la organización.	<p>Como evidencias del éxito de la mejora e innovación de las estrategias, las estructuras y los procesos de la organización podemos citar las siguientes:</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobación del proyecto "IDAC MODELO DE GESTION" en mayo del 2011. 2. Plan estratégico. 3. tablero de control. 4. Desarrollo de un Software innovador denominado Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica (SIAGA). 5. Tablero de mando integral. 6. Automatización de los procesos de Vigilancia, Certificación y Permisos, alineados al Sistema Integrado de Gestión. 7. conclusión de la primera versión de la plataforma informática que dio como resultado el Centro de transparencia y Atención al Ciudadano (TAC) 	
<p>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).</p>	<p>Como evidencias de la mejora en el uso de tecnologías de la información, el IDAC ha desarrollado importantes aplicaciones informáticas como son:</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Publicación de Registros Aeronáuticos vía Web (Licencias y Aeronaves). 2. se desarrolló un nuevo portal web más dinámico y atractivo y con capacidad de gestión por las áreas involucradas. 3. Siaga-Security (Base de Datos de consulta por parte del personal del CESAC del registro aeronáutico, cuando los pilotos accesan a los aeropuertos). 4. El TAC con Quejas, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones vía la web. 5. Control de documentos. 6. Presupuestos por centros de costos. 7. Gestión de Proyectos. 8. Certificación. 9. Recursos Humanos. 10. Tablero de Mando Integral (TMI). 11. Solicitud de Servicios Informáticos. 12. implementación de un importante entorno virtual de aprendizaje (EVA). 13. adquisición de tres (3) nuevos servidores que le dieron más estabilidad a la plataforma. <p>de la información ha pasado por múltiples mejoras a raíz de la implementación de la norma ISO 27001, sobre Seguridad de la Información que estamos corriendo en modalidad de</p>	

	<p>buenas prácticas, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ha implementado un sistema de monitoreo de plataforma informática. • Se han implementado Redes Privadas Virtuales (VPN) para acceso remoto de empleados autorizados. • Se han implementado Redes inalámbricas. • Se ha implementado un Sistema de Seguridad Perimetral (Firewall, IPS). • Se han implementado una Red de área de almacenamiento (SAN) para la consolidación redundante de información. • Se han implementado Servicios de Internet redundante de alta velocidad a través de fibra óptica y por radio que conectan el 100% de las diferentes oficinas del IDAC a nivel nacional con el Data Center Principal, permitiendo que todos los servicios lleguen a todos los usuarios. • Plataforma tecnológica redundante (a nivel de servidores, discos, conectividad, servicios como internet, correo, etc.). • Red WAN redundante, para la conectividad de todas las localidades del IDAC. • Red MAN (red de área metropolitana) de alta disponibilidad. • Se implementó el uso de METROETHERNET, entre los DATACENTERS de la oficina principal y el edificio Norge Botello. • Se implementó un sistema para la detección y tratamiento de vulnerabilidades. <p>Otros procedimientos definidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de cambios; - Gestión de la configuración; - Gestión de cuentas de usuarios; - Gestión de vulnerabilidades; - Procedimiento de respaldo y recuperación de información; - Gestión de la capacidad; y - Gestión de medios físicos en tránsito <p>La tecnología</p>	
<p>f) Resultados de las inspecciones y auditorias</p>	<p>En lo relativo a resultados de las inspecciones y auditorías internas, durante los años 2011, 2012 y hasta mayo del 2013 se han realizado las siguientes:</p>	

	Evidencias: 1. Resultados de las nueve (9) auditorías internas realizadas al Sistema Integrado de Gestión. 2. Resultados de las inspecciones de vigilancia de la seguridad operacional.	
g) Rendimiento de los procesos.	Cada tres meses se llevan a cabo las Revisiones por Direcciones de Área en las cuales se analiza el rendimiento de los procesos. Evidencia: 1. Informes de dueños de procesos. 2. Revisión por dirección de área. 3. Revisión por la Dirección General.	

2. Resultados Económicos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Grado en el que se cumplen los objetivos económicos y presupuestarios.	Para medir el grado de cumplimiento de sus objetivos económicos y presupuestarios, El IDAC cuenta con el proceso DF-003 Análisis y Ejecución Presupuestaria el cual monitorea todas las ejecuciones de la institución y vela porque estas estén apegadas a lo que está presupuestado. Evidencia: 1. Ejecución Presupuestaria. 2. Registros de la Dirección financiera (presupuestado y ejecutado 2011, 2012)	
b) Grado en el que la organización depende de sus recursos fiscales y de sus ingresos por tasas o por venta de sus servicios y productos.	Según la Ley No.491-06 de Aviación Civil, el Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC), es un ente público especializado y técnico, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que depende totalmente de los ingresos percibidos por las aplicaciones de tasas y derechos aeronáuticos establecidas por la ley, decretos y resoluciones aeronáuticos. Evidencias 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.	Como evidencias de la capacidad para satisfacer y equilibrar los intereses económicos de todos los grupos de interés, El IDAC hace la distribución mensual de recursos económicos por concepto de tasas aeronáuticas a los siguientes grupos	

	<p>de interés: JAC, FAD, CESAC, Ministerio de Turismo y CEIZTUR. Además se satisfacen los intereses de la Misión Permanente de la República Dominicana ante OACI. En adición a estos aportes, el IDAC otorga mensualmente subsidio económico a la Oficina Nacional de Meteorología (ONAMET) para sus gastos operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cantidad de recursos entregados a esas instituciones. 2. Decreto 876-09. 3. Decretos Nos. 225-07 y 655-08 	
d) Medidas del uso eficaz de los fondos operativos.	<p>El IDAC acorde con uno de sus valores, "eficiencia", ha tomado medidas para mejorar la calidad de sus productos y servicios a un costo razonable, tal y como lo establece una buena estrategia para optimizar el uso de sus recursos operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemas implementados para la integración y automatización de procesos. 2. Implementación, a partir del 2012, de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), establecidas por la Contraloría General de la Republica mediante la Resolución No.001/2011. 	
e) Resultados de las inspecciones económicas y de las auditorias.	<p>Desde hace varios años el IDAC cuenta permanentemente con un equipo de auditores externos de la Contraloría General de la Republica, los cuales tienen una oficina fija en la institución; esto es aparte del personal que presta servicios en el área de fiscalización y auditoria interna.</p>	