

5. PROCESOS Y CLIENTES/CIUDADANOS



5a. Se diseñan, gestionan y mejoran los procesos conforme a la estrategia

5a1. Sistema de Gestión y Mejora por Procesos Normalizado

El IDAC, desde la implementación de su **Sistema Integrado de Gestión en el año 2009**, ha diseñado sus procesos según su Misión, Visión y Estrategia, planificando dicho sistema para la consecución de los objetivos estratégicos que especifica en su Plan Estratégico Institucional y en sus Planes Operativos (ver 2c2).



Fig. 5.1. Manual SIG del IDAC

En el año 2008, el IDAC inició el proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión, culminando en el año 2009 con la certificación en las Normas ISO 9001:2008, 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, como proyecto piloto para la Dirección de Normas de Vuelo, logrando alcanzar la acreditación de manera exitosa en ese mismo año. A partir del 2010, por la cultura de gestión por procesos y como una iniciativa del Director General, se decide **extender el SIG a toda la institución**, constituido por las Normas ya referidas, certificándose la institución completa en agosto de 2010. La certificación en la Norma ISO 9001; 2008 garantizaba que la gestión de la institución estuviera enfocada en satisfacer las necesidades y expectativas de sus ciudadanos clientes, así como el cumplimiento de los requerimientos de todos sus grupos de interés. Por otro lado, la Norma ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental, gestiona los aspectos que puedan impactar al medio ambiente y, para responder las necesidades de seguridad y salud de nuestros colaboradores, estamos certificados desde el 2010 bajo un Sistema de Seguridad y Salud basado en la norma OHSAS 18001: 2007, gestión de la seguridad y la salud ocupacional.

El IDAC mantuvo vigente su certificación trinorma desde el año 2009 hasta el 2015, **realizando la transición a las versiones 2015** de las normas ISO 9001 e ISO 14001, en el año 2016, siendo la última auditoria de seguimiento la realizada en octubre del año 2017, certificación en la cual **se integró el SIG del IDAC con el Sistema de Gestión de Calidad de la ASCA**, manteniéndose en la actualidad como la **única institución gubernamental que ostenta dichas acreditaciones**, no obstante los diferentes cambios directivos que ha experimentado el IDAC.

La gestión interna de todo el quehacer institucional se realiza a través del SIG, que comprende la gestión de todos los procesos, proyectos, iniciativas, programas y la estrategia organizacional comprendida en su Plan Estratégico y Planes Operativos, cuya gestión automatizada **se realiza en el SIAGA**, que es una plataforma automatizada con acceso on line, teniendo acceso al mismo todos los colaboradores de la institución, de acuerdo con la administración de privilegios, y que contiene un Tablero de Mando Integral (TMI), que incluye todos los índices de mediciones de todos los procesos de la organización (ver 5a2).

Año	2009	2010 y 2011	2012	2015	2016
Avances	Implementación de procesos en la Dirección de Normas de Vuelo	Implementación Proyecto IDAC Modelo de Gestión	Implementación de programas de responsabilidad social	Migración del SIG al SIAGA	Implementación Requisitos Norma ISO 9001:2015 y 14001:2015
Resultados	Procesos implementados de vigilancia y certificación Medición de procesos Encuestas de satisfacción. Autoevaluación CAF/ ganador de Practicas Promisorias	Levantamiento e implementación de procesos en las 13 direcciones de áreas de la institución, incluyendo de apoyo y estratégicos, creación de Transparencia y Atención Ciudadana. Auto evaluación CAF/ganador medalla de plata	Autoevaluación CAF-Ganador Medalla de oro, Premio Nacional a la Calidad, Sistema bajo esquema de Macro-procesos	Automatización de los 107 procesos, operativos vía WEB, implementación Tablero de Mando Integral, dos servicios vía Web.	Readecuación Mapa de Procesos, Simplificación de procesos de 107 a 30 procesos, mejor alineación del sistema con la estrategia, despliegue de las líneas estratégica a toda la organización. Servicios vía Web.

Fig. 5.2. Resumen Mejoras al Sistema Integrado de Gestión

La descripción del SIG esta detallado en el **Manual del Sistema Integrado de Gestión (Manual SIG)** (ver 5.1.), donde se documenta los Procesos y procedimientos que conforman el sistema, incluyendo su estructura en cuanto al alcance del sistema, políticas de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Medio Ambiente, así como la relación de los Procesos y directrices generales. El IDAC gestiona dicho sistema aplicando mejoras sistemáticas (ver 5.2). El sistema incluye, como buenas prácticas, los requerimientos de la Norma ISO 27001:2014 de Gestión de Seguridad de la Información e ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social.

La gestión por procesos del IDAC está representada por su Mapa de Procesos (ver 5.3). **Los procesos se han clasificado en:** Estratégicos, que incluye la Gestión de Planificación, Gestión Integral, Cumplimiento, Riesgos y el Programa Estatal de la Seguridad Operacional; que incluyen los procedimientos transversales a toda la institución y sirven para monitorear que se gestionen y cumplan todos los requisitos de las Normas implementadas, garantizando la mejora continua.

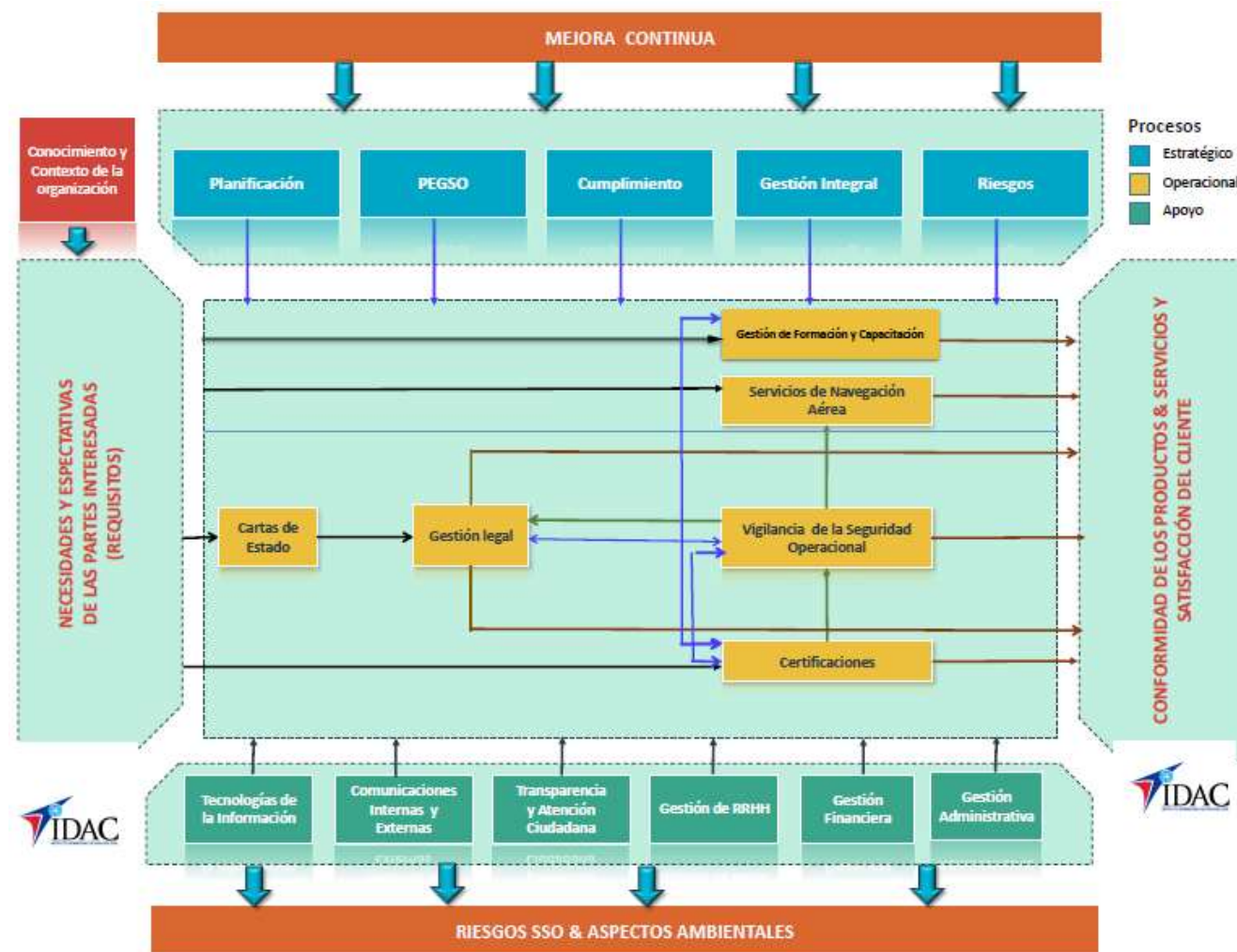


Fig. 5.3. Mapa de procesos del IDAC

Los Procesos Operacionales son los que reflejan la Misión del IDAC, y los que se vinculan directamente con los 71 productos y servicios que se ofrecen a los ciudadanos/clientes (Gestión de Certificaciones, de Reglamentación, de Vigilancia de la Seguridad Operacional, entre otros. Ver figura 5.3.), y los de apoyo que soportan la gestión. Dichos productos y servicios están totalmente identificados y cuentan con indicadores, requisitos establecidos y responden a procesos o procedimientos, 60 de estos están comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano del IDAC (ver 5b1).

El IDAC describe y documenta los procesos y procedimientos de forma continua, siguiendo los pasos estipulados en el **Procedimiento de Información Documentada**, en donde los dueños de procesos y demás personal involucrado generan modificaciones a los procesos y procedimientos, los cuales son sometidos a aprobación y luego sustituyen los anteriores, quedando videncias de dichos cambios y de sus aprobaciones, al igual que las capacitaciones cuando se requiera, cumpliendo de acuerdo a lo estipulado en el **Procedimiento de Gestión del Cambio** (ver 1e1 y 5.4).

Todos los cambios son analizados y discutidos, cuyas conclusiones se evidencian en las Actas de reuniones correspondientes y comunicados a todos los involucrados a través del procedimiento de Información Documentada, que se genera automáticamente en la Plataforma del SIAGA.

ID	Fecha	Versión	Puntos modificados	Resumen	Creado por	Supera
1137	25-11-2017	12.0	Seleccionar documento de referencia	Se agrega el formulario de análisis para los ingresos, submite la descripción de actividades sobre los ingresos, se crea este nuevo registro	Vanessa Mercedes Ambuaji Ortiz	SI
818	13-10-2018	11.0	Seleccionar documento de referencia	Registro ley Relacionada con el Proceso	Omar Irujo	SI
496	10-10-2018	10.0	Seleccionar documento de referencia	Agregando documento de referencia del proceso	Omar Irujo	SI
477	10-06-2018	9.0	10 y Programa de Actividades	En el punto 70 se procedieron a modificar todos los formularios de revisión y devolución de expedientes, donde se le agregaron como referencias las leyes, reglamentos, resoluciones y el instructivo de verificación	Omar Irujo	SI
476	24-11-2018	8.0	4.3,6,7,9 y 10 y Programa de Actividades	En el punto 5 se cambio el nombre del cliente proceso de compras a Proceso Plan de Compras, se adiciono en este proceso el instructivo de Verificación de Fiscalización, en el punto 11 se agrega un nuevo indicador para medir Eficiencia en entrega de notas de Crédito y Débito Recibidos de de Facturación y Control, y se cambio el indicador que mide el índice de error en expedientes devueltos de Contabilidad, y el indicador que mide el índice de error en expedientes devueltos de la División de Tránsito. En el punto 6 se adicionaron algunas definiciones y abreviaturas. Se crearon los siguientes documentos del área de fiscalización de expedientes: El Instructivo Anual de Caja Chica	Omar Irujo	SI

Figura 5.4. Trazabilidad de los cambios de procesos del SIAGA

Evidencias	Manual del Sistema Integrado de Gestión (Manual SIG)
-------------------	--

5a2. Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica (SIAGA)

El Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica (SIAGA), consta de 444 módulos automatizados para los diferentes procesos y procedimientos de las 13 áreas de la institución. El acceso a dicha plataforma es vía Web, y a la misma se puede acceder on line desde cualquier localidad o pc. Cada usuario posee una contraseña con niveles de acceso. Dentro de dicha plataforma, se cuenta con la Biblioteca de documentos, la cual contiene todas las guías, manuales, reglamentos, instructivos, formularios, entre otros, necesarias para todos los empleados. Así mismo, en el módulo de gestión se encuentran todos los procesos y procedimientos del sistema.

El SIAGA contiene otra parte fundamental, como es la **medición, evaluación, mejora y gestión de los procesos** de la institución, mediante la definición de sus objetivos e indicadores de gestión, los cuales son medidos, al menos, trimestralmente. Los resultados son objeto de evaluación y análisis de forma sistemática en busca de la mejora continua. Por una parte, se analiza el desempeño de los procesos, tomando en cuenta los resultados de los informes de dueños de procesos que contienen los resultados de los indicadores. Dicho análisis se realiza en las revisiones trimestrales gerenciales que realiza cada área y luego en la revisión general que se realiza con el Comité de alta dirección. Estos valores se pueden apreciar actualizados en conjunto en cualquier momento en el **TMI**, en el que se presentan agrupados tanto los indicadores de los procesos como los de resultados por gestión, por tipo de macroproceso, por dirección de área y por norma. También se analizan durante las auditorías internas que se realizan de forma planificada, bajo el Procedimiento de auditorías internas integrales, por entradas de los procesos de participación y consulta definidos (ver 5.5).

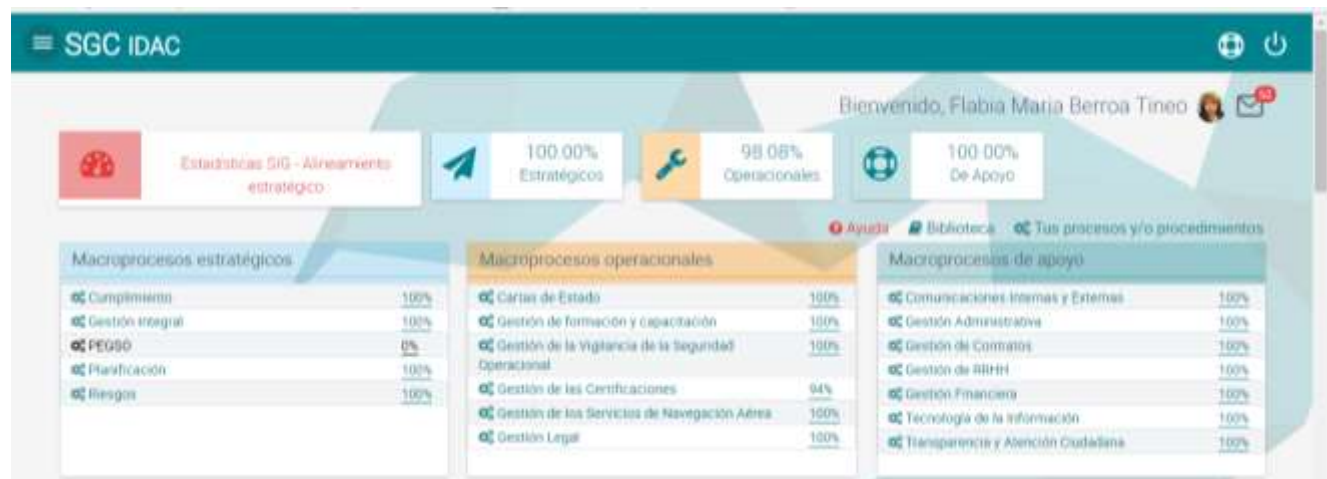


Fig. 5.5. Resultados de indicadores por Macroproceso en el SIAGA

Para la evaluación y análisis se cuenta con el **Comité de Calidad**, conformado por los coordinadores y representantes de procesos transversales del sistema de las 13 direcciones de áreas de la institución, y que contribuyen como comité a la mejora de los procesos operativos, estratégicos y de apoyo.

Benchlearning Nacionales					
Organismo	Banco Central de la Republica Dominicana	CEsasarril	MAP		
Tema	Comunicación Interna	Controles de la Norma 27001	Participación Ciudadana		
Resultado	Uso de la Intranet/ mejora proceso de difusión de información	Implementación de controles/ Mejora proceso de gestión de la seguridad de la información	Implementación de actividades de participación ciudadana/Procesos operacionales DNV		
Benchlearning Internacionales					
Organismo	FAA	FAA	Fundación CEDET	INLAC	
Tema	Plan de vuelo	Drones	Gestión del Conocimiento	Foro Mundial de Calidad	
Resultado	Implementación Plan de Vuelo digital/Mejora proceso de FIS	Implementación de Resolución para operación de Drones/Mejora Proceso de Certificaciones	Creación del Site de Gestión del Conocimiento en Plataforma EVA/Mejora procesos de capacitación y desarrollo	Implementación de Procedimiento para Intangibles	

Fig. 5.6. Ejemplos de Benchmarking y Benchlearning realizados

La institución, a través de los procedimientos de control y mejora, utiliza las herramientas para la **identificación e implementación de mejoras en los procesos y procedimientos** del Sistema. Estas mejoras vienen dadas por varias vías: actas de mejora del procedimiento de Acciones Correctivas, planes de mejoras, que se establecen desde la estrategia, por iniciativa del dueño del proceso, del comité de calidad, o bien ya sea por auditorías internas integrales o auditorías externas. Otras mejoras se incorporan a los procesos, como consecuencia de los procesos de consulta a los clientes, las cuales se realizan a la entrega de cada producto, encuestas o consultas directas. Otras mejoras e innovaciones vienen dadas por la **realización de benchmarking y benchlearning**, ya sea a nivel nacional como internacional (ver 5.6).

Evidencias	Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica (SIAGA), Listado comité de Calidad, Actas de revisión por la dirección, Actas de mejoras, Planes de mejoras.
-------------------	--

5b. Se diseñan y desarrollan productos y servicios basados en las necesidades y expectativas de los clientes/ciudadanos

5b1. Portafolio de productos y servicios basado en sus GI

La Institución, como Estado Signatario de Convenio de Chicago, y en base a la Ley No. 491-06, tiene la **obligatoriedad de ofrecer los productos y servicios para los cuales ha sido delegado**. Dichos servicios y productos están fundamentados en los Métodos y Normas Recomendadas (SARPs) de la OACI, repartidos en 19 anexos al Convenio de Chicago. Dichos anexos son compilados en el Reglamento Aeronáutico Dominicano, por lo que, **muchas mejoras, cambios o nuevos servicios vienen dados o están limitados por la reglamentación nacional e internacional** que rige a la institución. Otros vienen dados por la tecnología, como es el caso de los Drones, y otros por la utilización de las herramientas de los procedimientos de mejoras y consulta ya detallados.

La organización ha **identificado y segmentado a sus clientes y usuarios** del sistema aeronáutico nacional de la siguiente manera (ver 5.7): 1. Personal Aeronáutico. 2. Operadores (talleres aeronáuticos, escuelas de formación de pilotos, fumigadores, operadores de drones). 3. Operadores Aéreos (propietarios de líneas aéreas nacionales e internacionales, fumigadores). 4. Concesionarios de aeropuertos. 5. Aseguradores de aeronaves. 6. Propietarios de aeronaves. Esto está detallado en la matriz de stakeholders, que se gestiona por el procedimiento de Planificación y seguimiento estratégico.

La institución capta las necesidades y expectativas (ver 5.8), presentes y futuras, de los clientes sobre los servicios y productos utilizando las siguientes **instrumentos y procedimientos de identificación de expectativas de los mismos**: Procedimiento de Evaluación de Satisfacción de Grupos de Interés, se hacen consultas focales a los ciudadanos/clientes; Procedimiento de Gestión de Servicios Operativos del TAC, se aplican encuestas de Satisfacción de clientes, por cada producto entregado; buzones para quejas; aplicación anual de encuestas de percepción; reuniones de las áreas técnicas con los clientes; reuniones de alto nivel de la dirección de la institución; todas las informaciones se analizan y se establecen actividades de mejora para los productos y servicios (ver 5e1 y 5e2).

		Parte interesada	Tipo	Funciones
13				
14	Ciudadanos/Clientes	Todas las personas que requieren un producto del IDAC	Externo	Son las personas físicas y jurídicas que demandan un servicio del IDAC
15	Compañías aseguradoras	Compañías que aseguran las aeronaves.	Externo	Asegurar las aeronaves.
16	OPERADORES AÉREOS	Talleres de Mantenimiento Aeronáuticos y Escuelas para Técnicos de Mantenimiento.	Externo	Brindar servicios de mantenimiento, mantenimientos preventivos y mantenimiento en línea a las aeronaves que operan en todos los aeropuertos del país
	MINPRES	Presidencia de la República Dominicana	Externo	Establecer las medidas de políticas para las organizaciones del Estado Dominicano.

Fig. 5.7. Extracto de la Matriz de Ciudadanos/clientes

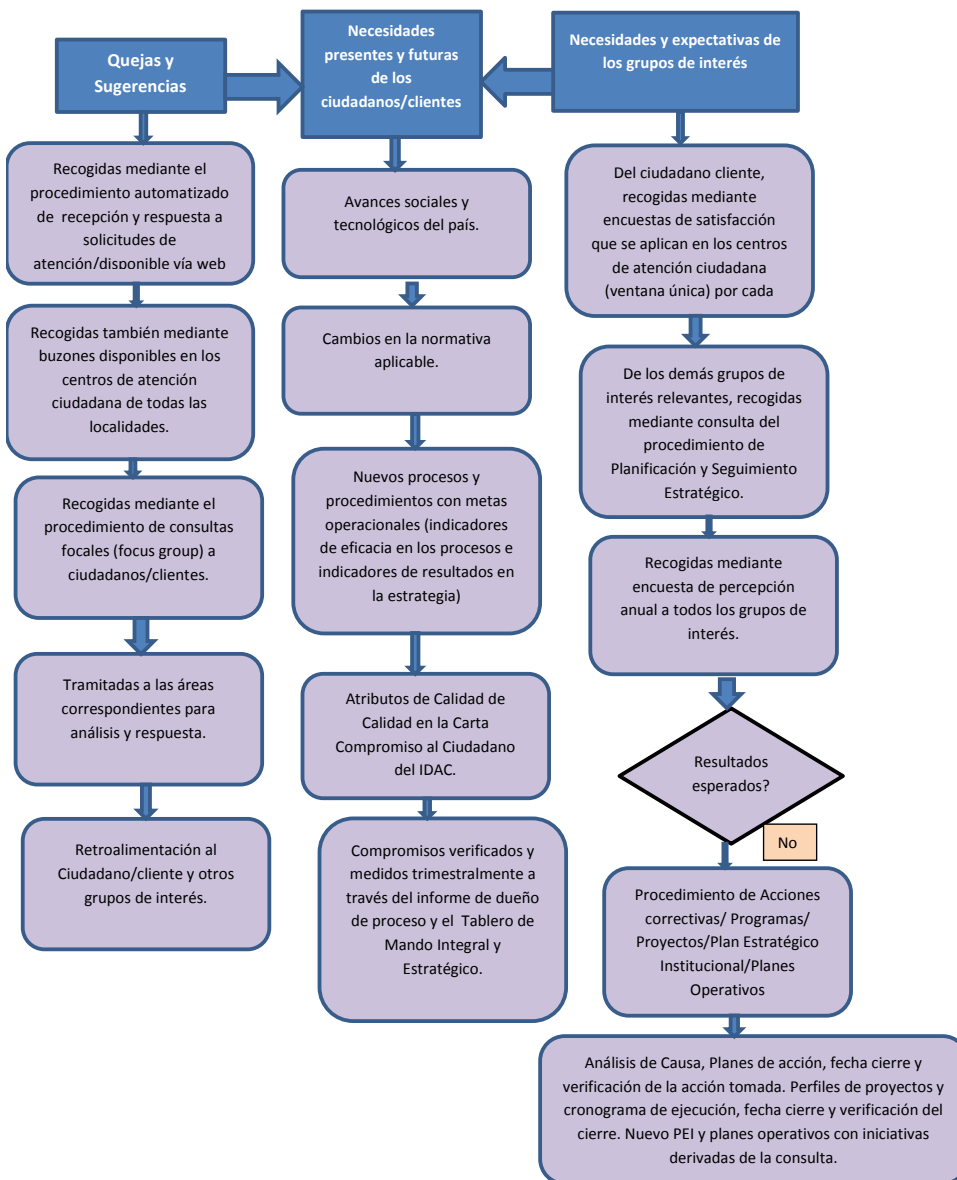


Fig. 5.8. Flujo de entrada de información para la captación de necesidades presentes y futuras de los clientes

La institución utiliza los procedimientos de consulta para desarrollar los estándares de la calidad de los productos. El procedimiento de **Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención** consulta a los GI, a través de las encuestas de satisfacción, la cuales se aplican electrónicamente por el TAC al momento de recibir el producto. Cuando los resultados de dichas encuestas no son favorables, se levantan actas que se gestionan a través del **Procedimiento de Acciones Correctivas**, hasta su solución final. Además de contar con los buzones para recabar las quejas y sugerencias, que tienen un tratamiento hasta su cierre final. Cabe mencionar que se realizan reuniones y consultas sistemáticas con los ciudadanos/clientes, de las cuales surgen sugerencias que se han incorporado, como es el caso de la mejora en las comunicaciones en Alto Bandera. Las diferentes consultas constan en actas de reunión, fotos y listas de asistencia del procedimiento.

Mediante el **Procedimiento de Evaluación de Satisfacción de Grupos de Interés** se involucra a los clientes en el desarrollo y

diseño de los procesos claves, en donde, en reuniones programadas, los clientes pueden hacer sugerencias y presentar quejas, y se les informa de todos los avances y cambios de la organización. Las sugerencias y quejas son tomadas en cuenta, y son ponderadas dependiendo del marco regulatorio, recursos disponibles y alcance de la competencia de la institución. Como ejemplos del resultado de las consultas, se ha simplificado el proceso de solicitud de inclusión de EsOps de la DNV, y se apertura la oficina de atención ciudadana en Santiago. Además, mediante el **Procedimiento de Actualización de Reglamentos**, se consulta a los clientes cada vez que se enmienda un reglamento (ver 5e2).

Evidencias	Matriz de Stakeholders, Procedimiento de Evaluación de Satisfacción de Grupos de Interés, Procedimiento Consulta a los clientes sobre enmienda
-------------------	--

5b2. Mejora sistemática de sus productos y servicios

La organización ha implementado el **97% de sus servicios de forma virtual** (107 servicios virtuales de un total de 112), fruto de la necesidad determinada en los usuarios del sistema de disponer de los mismos de forma fácil y rápida, en cualquier parte del territorio nacional (ver 5.9). En consecuencia, través del portal web institucional, certificado bajo la norma NORTIC A2, se ofrece a los clientes dichos servicios en línea, como son el Plan de Vuelo y el Permiso para antenas y construcciones especialmente altas, teniendo en total 107 servicios virtuales de un total de 112 servicios, y para las diferentes aplicaciones con la que cuenta la organización.



Fig. 5.9. Ejemplo de Servicios Virtuales del IDAC mediante su página WEB

La ASCA ha **diversificado la oferta y ha ampliado sus capacidades**, incluyendo nuevos equipos de simulación de control de tránsito aéreo. Cuenta, además, con un programa de becas que ha beneficiado a estudiantes, dotando así de oportunidades para estudiantes de escasos recursos, los cuales tienen el interés de formarse en las carreras aeronáuticas. De igual manera, a través de los diferentes programas de educación continuada, ha colaborado a través de alianzas interinstitucionales, ofreciendo capacitaciones gratuitas a empresas afines al sector.

Evidencias	Servicios Virtuales en la Página WEB
-------------------	--------------------------------------

5c. Se producen, suministran y mantienen productos y servicios

5c1. Sistema de Gestión de Procesos para el suministro de productos y servicios



Fig. 5.10. Macroprocesos Operacionales del IDAC operativos del IDAC (ver 5.10).

El IDAC gestiona la entrega de los productos y servicios a través del procedimiento de **Gestión de Procesos Operativos** en los centros de atención ciudadana, a través de una ventana única. Los centros de atención están presentes en las siguientes localidades: Complejo Aeronáutico Norge Botello, Oficina Principal de la Av. 30 de Marzo, Aeropuerto Internacional Dr. Joaquín Balaguer, Aeropuerto Internacional de Punta Cana, Aeropuerto Internacional del Cibao.

La institución ha identificado todas las actividades que conforman los procesos y procedimientos operativos, y los mismos se visualizan en los macroprocesos

La base de todos los procesos operativos es el Reglamento Aeronáutico Dominicano (RADs), que definen los requerimientos que deben cumplir los usuarios del sistema aeronáutico para optar por ellos. En adición, el IDAC ha desarrollado y publicado las **Guías de Requisitos por cada Dirección de Área**, en donde se detalla los requisitos necesarios, documentación, formularios y costo, entre otros (ver 5.11).



Fig. 5.11. Guía de Requisitos de la Dirección de Reglamentación

Evidencias	Centros de Atención en las localidades del IDAC; Página WEB (guías de requisitos de los diferentes servicios)
-------------------	---

5c2. Estándares sistemáticos para el suministro de productos y servicios

La entrega de los productos está gestionada según la **Carta Compromiso al Ciudadano** del IDAC. Dicha carta tiene el estándar establecido para 60 productos/servicios comprometidos. En el caso del IDAC, es el tiempo de entrega, fruto del análisis de grupos de interés (mapeo de stakeholders), que arrojó como el tiempo para recibir productos y servicios era prioritario para los clientes, ya que las operaciones de la actividad aeronáutica requieren de inversiones cuantiosas. El porcentaje de cumplimiento de dicho estándar para el año 2017, fue de un 97% (calidad generada, output) (ver 6b). La institución realiza sistemáticamente la aplicación de encuestas de satisfacción por cada producto/servicio entregado. Los resultados de las encuestas de satisfacción compendiada al 2017 fue de un 97% (calidad percibida/outcome), por lo que, tanto la calidad generada como la percibida, confluyen en medición interna y satisfacción del cliente (ver 6a). La Carta Compromiso al Ciudadano del IDAC está accesible mediante la WEB y en los centros de atención ciudadana. Los oficiales de atención ciudadana son los responsables de la entrega de los mismos, y esta responsabilidad está descrita en sus descripciones de puestos. Además de los tiempos de entrega (puntualidad) que tiene estipulado cada servicio/producto, los oficiales de atención ciudadana tienen un tiempo estipulado para su gestión interna.

Los **cumplimientos de las actividades de los procesos misionales** han sido automatizados en la plataforma SIAGA, en el módulo SAT del mismo, para garantizar que todas las actividades sean ejecutadas correctamente y en el tiempo especificado para las mismas. Así mismo, se controlan las salidas no conformes. En caso de que algún producto haya salido fuera del tiempo estipulado para dicho servicio, se ejecutan las acciones correctivas en base a análisis de causa raíz. Del mismo modo, la organización realiza las auditorías internas integrales planificadas y sistemáticas, en donde se verifican los registros de la ejecución de dichos procesos, con mayor énfasis en el cumplimiento legal.

En adición a todo esto, el personal técnico que gestiona los procesos operativos cuenta con Manuales y guías técnicas de trabajo, en donde se le detalla los pasos a seguir para poder otorgar los productos y servicios a la ciudadanía. Estas guías de trabajo son parte de los elementos críticos que pide la OACI y, sobre los cuales, además del cumplimiento, el IDAC es auditado por dicha organización, mediante las Auditorías USOAP.

A través del **Procedimiento de Evaluación del Cumplimiento Legal**, se analiza la desburocratización o flexibilidad en los requerimientos de los servicios, que no afecten el cumplimiento legal. Como ejemplo, el IDAC, para la incorporación del Registro de Drones que otorga el permiso de operación de Drones, flexibilizó los requisitos para poder cumplir con la demanda del mismo, emitiendo la Resolución No. 008-2015, que regula el uso y operación de los sistemas de aeronaves pilotadas a distancia (RPAS) o Drones en el Territorio Nacional, en donde se establecieron unos requisitos básicos y mínimos para dicho servicio.

Evidencias	Carta Compromiso al Ciudadano, Procedimiento de Evaluación del Cumplimiento Legal, Módulo Sistema Asignación de Tareas (SAT), Matriz Salidas No Conforme, Programa Anual Auditorías Internas
-------------------	--

5d. Se promocionan y “comercializan” los productos y servicios

5d1. Gestión de la imagen corporativa y de sus productos y servicios

La imagen corporativa de la organización es gestionada a través del **Procedimiento de Imagen Corporativa**, manteniendo informaciones relevantes de la organización y de sus servicios disponibles para sus clientes y demás grupos de interés. A través de dicho procedimiento, se gestionan los comunicados, notas de prensa, informaciones de las actividades del IDAC en las Redes Sociales, medios escritos y televisivos, revistas y pagina web.

Además, el IDAC ha definido un **Manual de Manejo de Crisis**, que contiene los lineamientos de comunicación sobre temas sensibles para el sector aeronáutico.

La **alta gerencia del IDAC participa activamente** en medios escritos, radio y televisivos, informando y esclareciendo temas de la institución y del sector a nivel nacional y regional, de manera que la población y usuarios del sistema estén informados sobre aspectos importantes en materia aeronáutica (ver 1c1, 3c1, 8a y 8b).

La institución cuenta con una **Política Comunicacional**, que detalla el tipo de comunicación, origen, objetivo, destinatarios, fecha, medio a utilizar y responsables, a los fines de que todas las informaciones que se gestionen y emanen de la organización cumplan el propósito establecido en dicha política. Anualmente, se aplican las encuestas sobre Calidad y Efectividad de medios y la encuesta de percepción, para validar que dichas informaciones hayan cumplido su cometido (ver 3c1).

La organización ha fomentado reuniones con grupos con el sector de prensa a los fines de informarles y sensibilizarlos sobre temas de aviación, para que estos conozcan temas técnicos básicos que contribuyan a que las informaciones que estos replican sean fiables.

Evidencias	Manual de Manejo de Crisis, Procedimiento Imagen Corporativa, Notas de prensa, Política Comunicacional
-------------------	--

5d2. Sistema de Gestión Comercial

La ASCA del IDAC desarrolla programas bajo el **Procedimiento de Gestión Comercial** para potenciar la demanda de los servicios institucionales de nuevos estudiantes y personal de empresas del sector aeronáutico nacional e internacional. Esto ha permitido el posicionamiento y proyección internacional como institución especializada en formación aeronáutica, siendo el **único centro de educación aeronáutica regional certificada** Trainir Plus por la OACI. Los planes de mercadeo de la ASCA aportan de manera directa al Plan Estratégico de ASCA 2016-2020 en lo concerniente al Objetivo N° 1, que plantea Ampliar la oferta académica de la ASCA, tanto del nivel técnico superior como de educación continuada, y al Objetivo N° 6 sobre Aumentar la participación de la ASCA en la formación y capacitación de la industria aeronáutica. El diseño y desarrollo de nuevos productos se plasma en la estrategia, a partir de las necesidades detectadas por el procedimiento de Gestión Comercial, bajo el cual se establecen los lineamientos para la comercialización de los Programas que estén disponibles.



Fig. 5.12. Página web del ASCA y publicaciones

El procedimiento de Gestión Comercial de la ASCA realiza la **promoción de la Programación vigente de Educación Continuada** a través de diferentes medios (página Web, anuncios publicitarios, brouchures, etc) (ver 5.12). A partir de estas actividades, surgen los requerimientos o solicitudes sobre los programas académicos disponibles, ya sea como resultado de los trabajos de promoción realizados o por necesidades de los interesados. Dichos programas son comunicados a los interesados con el propósito de retroalimentarle sobre la confirmación en el Programa Académico de Educación Continuada.

En los planes de mercadeo de la SCA se analiza el mercado objetivo y competencia en el sector, a los fines de desarrollar diferentes acciones orientadas a Generar un acercamiento con los clientes claves, con el fin de afianzar las relaciones, actualizarles sobre la oferta de programas disponibles en ASCA y para levantamiento de necesidades de capacitación. En ese sentido, para el año 2017, fue desarrollado un **Plan de Visitas** a 27 clientes y usuarios del sector, ofertando 30 programas de capacitación en diferentes ámbitos de interés de los mismos.

Evidencias	Procedimiento de Gestión Comercial, Certificado Trainair Plus, Plan Estratégico de la ASCA 2016-2020, Plan de Mercadeo de la ASCA
-------------------	---

5e. Se gestionan y mejoran las relaciones con los clientes/ciudadanos

5e1. Sistema de relaciones con los clientes

2.2. COMPROMISOS DE CALIDAD			
SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
DIRECCIÓN DE NORMAS DE VUELO			
Expedición del Certificado de Aeronavegabilidad Estándar y Especial.	Puntualidad.	30 días hábiles para la expedición del Certificado de Aeronavegabilidad para aeronaves de 9 o menos asientos y de 10 o más asientos.	(Fecha de entrega del Certificado de Aeronavegabilidad Estándar y Especial - fecha de entrada de la solicitud).
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Expedición del Certificado de Homologación Acústica.	Puntualidad.	30 días hábiles para la expedición del Certificado de Homologación / Rehologación Acústica.	(Fecha de entrega del Certificado de Homologación Acústica - Fecha de entrada de la solicitud).
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Expedición de Licencia de Estación Radiotelefónica.	Puntualidad.	30 días hábiles para la Expedición de la Licencia de Estación Radiotelefónica.	(Fecha de entrega de la Licencia de Estación Radiotelefónica - Fecha de entrada de la solicitud).
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.
Aceptación de Certificado Tipo.	Puntualidad.	10 días hábiles para la aceptación del Certificado Tipo.	(Fecha de entrega de la aceptación del Certificado de Tipo - fecha de entrada de la solicitud).
	Profesionalidad.	Estándar > 90%.	Informe realizado trimestralmente de las encuestas a los clientes por la entrega de un producto o servicio.

Fig. 5.13. Compromisos de Calidad

La gestión del EI IDAC se centra en ofrecer a los clientes y demás usuarios del sistema aeronáutico unos servicios de navegación aérea seguros y eficientes, para lo cual realiza inversiones en el capital humano cualificado y den equipos de navegación aérea de vanguardia de clase optima a nivel mundial.

Así mismo, ofrece los servicios de certificaciones con altos índices de transparencia e imparcialidad, para lo cual gestiona los procesos, definiendo claramente los requisitos y tiempos de entrega, que están definidos en la **Carta Compromiso al Ciudadano, y en los requisitos de los servicios** (ver 5.13 y 5b1), disponibles en la página Web del IDAC, además de mantener información sobre su funcionamiento, horarios, oficinas, contactos, y dirección, que están disponibles en formato digital. De igual forma, promueve toda esta información en formato impreso, en la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual se difunde entre todos sus grupos de interés externos y está disponible en formato de audio. También se difunde en pancartas, bajantes y brochures. Mantiene activamente información en medios televisivos, en anuncios, radio y prensa. Asimismo, en diferentes revistas especializadas en el sector como Aerovías, Avanza, Asca Verde y Novedades, entre otras.

El IDAC cuenta con la Revista Aerovías, que trata en su totalidad los aspectos relativos a la aviación civil del país y algunos aspectos de relevancia internacional.

El módulo de **administración de campañas del SIAGA** envía correos de informaciones diversas a los ciudadanos clientes. También la institución genera un boletín diario de noticias actualizado en la Página Web del IDAC, dicho boletín también se distribuye al personal a través del correo corporativo Outlook. La Alta gerencia participa activamente en los medios impresos, televisivos y radiales, además sostiene Reuniones Planificadas con diversos grupos de interés (Asociaciones, Gremios, políticos, y organismos), para discutir temas de interés, dichas reuniones se registran en la agenda del despacho y surgen en ocasiones acuerdos, que se verán en el criterio 9.



Fig. 5.14. Revistas especializadas de información del sector

El IDAC cuenta con varios mecanismos para comunicar y entregar información a los clientes (ver 5.15). Se dispone de una página web: www.idac.gov.do, en donde se encuentra disponible una amplia gama de información actualizada de la institución: política, organización, dirección, contactos, horarios de atención, correo, y contactos, entre otros. También está el enlace de Transparencia y Atención Ciudadana, en donde se con los diferentes servicios, los requisitos, costos, y varios apartados para diferentes temas de consulta, quejas y sugerencias totalmente vía Web, y preguntas frecuentes. La página también ofrece la oportunidad de hacer comentarios.

Revista Aerovías
Gestión de Quejas y Sugerencias vía WEB
Consulta a Grupos Focales
Página WEB
Consultas vía telefónica (Línea sin cargos)
Gestión de Quejas y Sugerencias por medio de Buzones
Atención Ciudadana en los Módulos del TAC
Quiscos de Atención Ciudadana
Foros en la Página WEB del IDAC
Mailing List
Memoria Institucional
Participación en Actos Públicos y Conferencias
Participación en medios escritos y televisivos
Pantallas Interactivas en Áreas de Recepción
Presencia en las Redes Sociales, Facebook y Twitter
Difusión de Información Institucional Vía Correo Corporativo Outlook
Encuesta de Satisfacción
Encuesta de Percepción

Fig. 5.15. Canales de Comunicación del IDAC con sus clientes

La Institución ha implementado y gestión el **proceso automatizado de Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención** para los clientes y demás usuarios, través del cual se canalizan las consultas y quejas de las cuales se obtienen respuestas y soluciones. Éste se encarga de recibir, responder o remitir las Solicitudes de Atención Ciudadana, las cuales pueden ser presenciales o de forma virtual, y de Libre Acceso a la Información Pública, Consultas, Quejas y Sugerencias.

La organización recibe de manera **presencial en las oficinas de atención TAC o virtual** utilizando el correo las quejas, sugerencias y solicitudes, las cuales son ingresadas directamente a la base de datos del SIAGA. Para el caso de sugerencias recibidas de forma presencial, los oficiales de Atención Ciudadana digitan las sugerencias en el sistema SIAGA/TAC, las cuales son remitidas al área, departamento correspondiente para su consideración y respuesta. Las respuestas son remitidas a los usuarios en el mismo plazo, ya sea por Recepción o por correo electrónico. El IDAC, dando cumplimiento a la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, ofrece al cliente en los Centros de Atención Ciudadana de cualquiera de las oficinas del TAC, cualquier información de carácter operativo o institucional amparada en dicha Ley, además de contar con buzones en todas las localidades del TAC para que puedan depositar las quejas y sugerencias (ver 6a y 6b).

Evidencias	Módulo de administración de campañas del SIAGA, Carta Compromiso al Ciudadano, Página WEB.
-------------------	--

5e2. Gestión de las relaciones con otros clientes y aliados para la mejora



Fig. 5.16. Módulo de Declaración de Líneas Aéreas

La organización ha definido la cadena de prestación del servicio y sus colaboradores más significativos para brindar un mejor el servicio en el sector siguientes: **Junta de Aviación Civil**, que traza las Políticas Económica del Transporte Aéreo; **CESAC**, Se encarga de servicios de seguridad en los aeropuertos nacionales e internacionales, para la protección de la aviación civil internacional contra los actos de interferencia ilícita; **Operadores**, que administran y brindan el servicio a la industria aeronáutica; **Centros de control de vuelo adyacentes**, brindan el servicio a las aeronaves, al salir del FIR de la República Dominicana; **Dpto. Aeroportuario**, se encarga de administrar el cobro de Tasas y Derechos para el Uso de Aeródromos y Aeropuertos y Procedimientos para su aplicación, procurando la rentabilidad de los aeropuertos civiles;

Concesionarios, Empresas de capital privado que les ha sido otorgado el derecho de explotación, por un período determinado, de aeropuertos propiedad del Estado Dominicano.

Algunos ejemplos (ver 5.16) son: El IDAC ha coordinado y ha unido procesos con el sector público y privado, como son el Cuerpo especializado de Seguridad de la Aviación Civil (CESAC) identificado como socio clave para la prestación del servicio ha establecido un proceso común de consulta que consiste en un módulo del SIAGA-Security para consultar la información de las licencias del personal aeronáutico. También, la institución cuenta con un **proceso coordinado con Operadores**, en este caso las líneas aéreas, para la presentación de las declaraciones juradas de las operaciones de vuelo realizadas, la facilidad del sistema para la preparación de una declaración jurada le permitirá registrar los pasajeros transportados para cada una de las operaciones aéreas realizadas durante el periodo de días al cual corresponde. Así mismo, el proceso de servicio de tránsito aéreo tiene actividades en donde le pasa el control de las aeronaves a los centros de control adyacentes cuando salen del FIR de la RD.

Evidencias	Modulo Declaración de Líneas Aéreas, Módulo SIAGA-Security
-------------------	--