

# 9. RESULTADOS GLOBALES



**Relevancia.** Como **resultado clave financiero** de la Institución debemos recalcar que el IDAC es un organismo gubernamental, con autonomía financiera. Dicha autonomía financiera está vigilada por los organismos de control financiero del Estado, como la Cámara de Cuentas y la Contraloría General de la República. Así pues, todos los resultados financieros y económicos presentados en este Relatorio han sido auditados y están disponibles y son accesibles para la Sociedad. Destacar que, por la naturaleza de los Grupos de Interés en los que el IDAC tiene influencia, la percepción de los grupos de interés relevantes puede apreciarse en el Subcriterio 6a, a través de la encuesta realizada por la Dirección de Planificación y Desarrollo (ver 6a19-26). En cuanto a los **resultados de rendimiento**, en el Relatorio se han plasmado los indicadores que miden los aspectos que más inciden en los resultados clave del IDAC, así como los que más importancia tienen para el IDAC para el cumplimiento de su Misión y fines. La segmentación, más información y detalles del resto de mediciones están disponible in situ.

**Tendencias.** Para los resultados clave y de rendimiento, en general, el IDAC ha conseguido tendencias favorables para la mayoría de los resultados. En el presente Relatorio se muestran resultados, al menos, de 4 años o mediciones siempre que es posible. No obstante, los resultados de otros años están disponibles in situ.

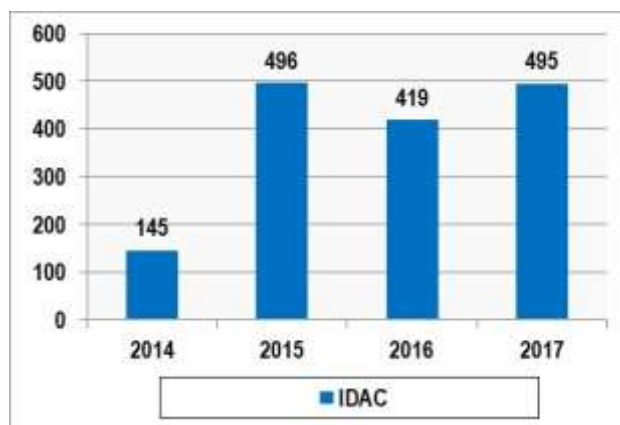
**Objetivos.** En relación con los resultados claves y de rendimiento, en general, el enfoque para el establecimiento de objetivos está basado en la mejora continua, para lo cual se establece como meta anual el, al menos, mejorar el resultado alcanzado el año anterior (Ej.: 9a5. Total de Activos); en otros casos, el objetivo es el cumplimiento del 100% de los requisitos que se miden (Ej.: Cumplimiento de Objetivos/Indicadores Estratégicos).

**Comparaciones.** El IDAC, al ser una Institución tan singular (ver Intro.), tiene dificultades en compararse o en encontrar benchmarks de referencia con organizaciones reconocidas a nivel nacional, que tengan datos que reflejen un alto nivel de excelencia en la gestión, accesibles, publicados o que estén dispuestos a compartirlo. No obstante, siempre que es posible, se presentan comparaciones, como es el caso de las auditorías externas de la OACI (ver 9a8) o en evaluaciones con otras organizaciones (ver 9b6). En todo caso, esta Institución realiza acciones de benchmarking y benchlearning específicas que puedan servir de aprendizaje (ver 2b1, 9b15), y tiene puesto en marcha un plan de acción para la búsqueda de benchmarks a nivel internacional.

**Confianza y causa/efecto (ver tabla a continuación):**

Gráfica Resultado Esquema	Enfoque principal asociado	Objetivo Estratégico Asociado	Gráfica Resultado Esquema	Enfoque principal asociado	Objetivo Estratégico Asociado	Gráfica Resultado Esquema	Enfoque principal asociado	Objetivo Estratégico Asociado
9a1	4a1	4	9a12	5c1	6	9b5	2d1	TODOS
9a2	4a1	4	9a13	5b1	6	9b6	4b2	1
9a3	4a1	4	9a14	5b1	6	9b7	4b2	1
9a4	4a1	4	9a15	5b1	6	9b8	5a1	3
9a5	4a1	4	9a16	5b1	6	9b9	4e1	1
9a6	5c1	2	9a17	4e2	2	9b10	4d2	6
9a7	5c1	2	9a18	4e2	2	9b11	4d2	6
9a8	5a1	3	9b1	2c2	TODOS	9b12	4d1	6
9a9	5a1	3	9b2	5a1	TODOS	9b13	4d1	6
9a10	5c1	6	9b3	5a1	TODOS	9b14	1b2	4
9a11	5c1	6	9b4	2d1	TODOS	9b15	1e1	4
						9b16	4b2	1

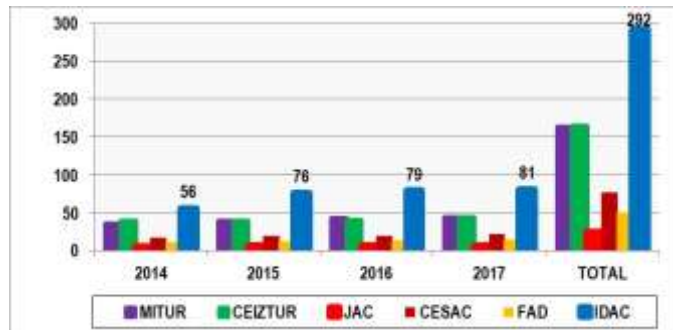
## 9a. Resultados clave



9a1. Resultado (Millones de RD\$)



9a2. Ingresos totales (Millones de RD\$)



9a3. Distribución de ingresos percibidos por derechos de tasas aeronáuticas y otros servicios (Millones de RD\$)

**Resultados económico-financieros.** Los beneficios del IDAC son manifestados como rentabilidad social, que es el compromiso que asume la Institución, a partir de su misión. Los resultados definidos como Margen Bruto y Beneficio Neto de la institución, se presenta como resultado positivo en los últimos años, de manera consecutiva, lo cual indica la buena salud financiera del IDAC. Destaca la subida del resultado de 145MRD\$ a 495MRD\$ en los 4 últimos años (ver 9a1).

**Ingresos crecientes.** El principal ingreso económico proviene de la aplicación de tasas aeronáuticas por pasajeros transportados en vuelos internacionales regulares y no regulares o chárter (ida y vuelta). Las Tasas y Derechos Aeronáuticos cobrados a los usuarios del transporte aéreo, son el medio de capitalizarnos, lo que permite mantener y mejorar la seguridad operacional, así como la calidad en nuestros productos y servicios, a través de la inversión. No existe República Dominicana otra institución que tenga la naturaleza del IDAC (ver 9a2).

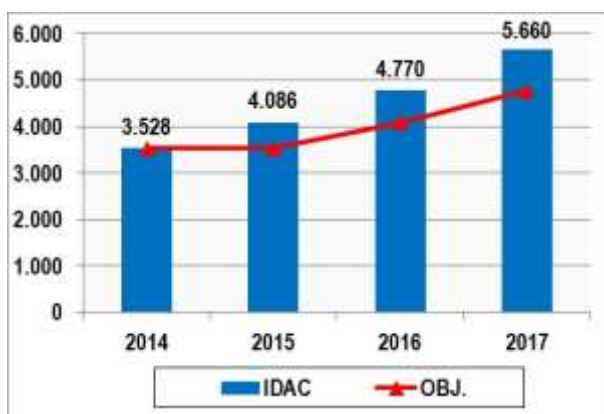
Como se puede evidenciar, con el 100% de los ingresos presupuestados se preveía hacer frente a los compromisos para cada año. El excedente presentado en la gráfica anterior corresponde a los ingresos presupuestados versus los ingresos ejecutados, como consecuencia del incremento de los pasajeros entrantes y salientes.

**Distribución de ingresos.** La institución muestra un flujo de caja saludable y positivo, lo que permite realizar una oportuna distribución de las tasas aeronáuticas, entre la Junta de Aviación Civil (JAC), Comité Ejecutor de las Infraestructuras de Zonas Turísticas (CEIZTUR), Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de Aviación Civil (CESAC) y la Fuerza Aérea de la República Dominicana (FARD), según lo establecido en el Decreto 876-09 y su modificación a través del Decreto 99-14; así como realizar los pagos por concepto de obligaciones fiscales y gestionar apropiadamente la aviación civil de la República Dominicana (ver 9a3)

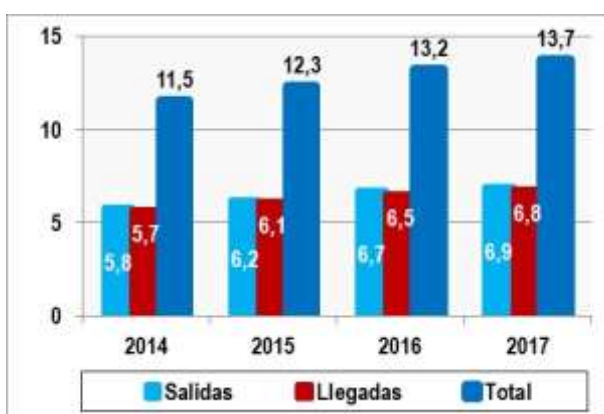
**“0” Endeudamiento.** La Institución no tiene compromisos sobre endeudamientos, en virtud que los ingresos cubren sus gastos e inversiones, y permiten mantener una situación financiera estable.

AÑOS	INGRESOS	INVERSIONES	GASTOS CORRIENTES	TOTAL DE INVERSIONES Y GASTOS CORRIENTES	VARIACION ABSOLUTA
2014	3.082.521.398,00	106.858.596,00	2.830.693.401,00	2.937.551.997,00	144.969.401,00
2015	3.415.188.974,00	351.753.545,00	2.892.530.016,00	3.244.283.561,00	170.905.413,00
2016	3.675.655.079,00	391.189.459,00	3.256.348.057,00	3.647.537.516,00	28.117.563,00
2017	3.875.027.029,00	153.719.241,00	3.383.875.595,00	3.537.594.836,00	337.432.193,00
TOTALES	10.965.871.082,00	896.662.245,00	9.532.753.668,00	10.429.415.913,00	536.455.169,00

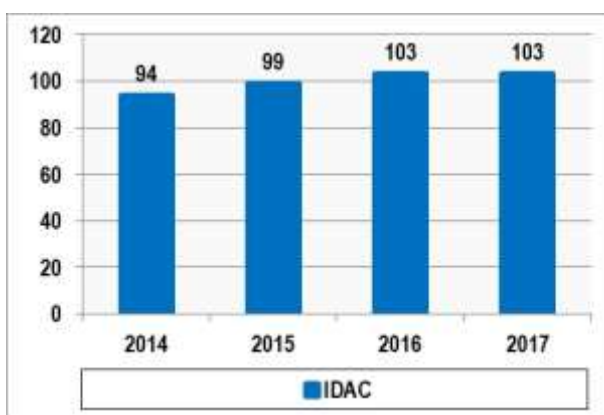
9a4. Cuadro resumen de las principales magnitudes económico-financieras



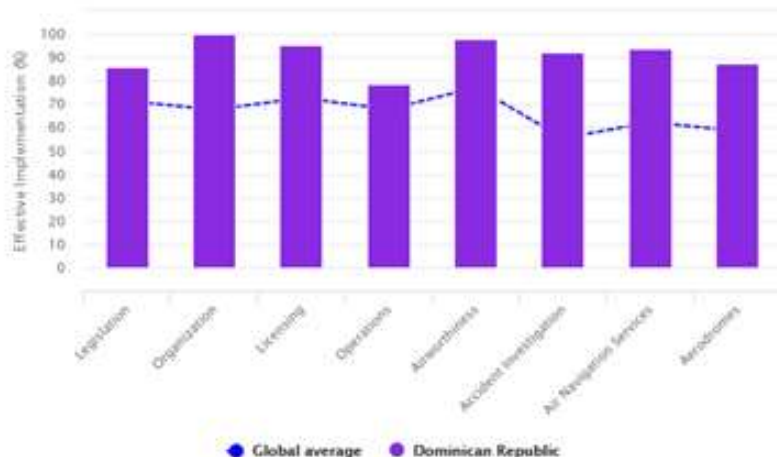
9a5. Total de Activos (Millones de RD\$)



9a6. Volumen de pasajeros (Millones)



9a7. Volumen de Operaciones Aéreas (Miles)



9a8. Nivel de cumplimiento de los 8 Elemento Críticos del OACI (%)

**Activos crecientes.** Entre los últimos años 2014-2017, los activos de la institución se han manifestado en constante crecimiento (ver 9a5).

Los gastos de capital lo podemos vincular con los gastos en activos fijos. Estos gastos se generan en el mantenimiento de las instalaciones y equipos y en la remodelación y renovación de instalaciones, como han sido las realizadas en la ASCA y en otras áreas, en los últimos tres 3 años.

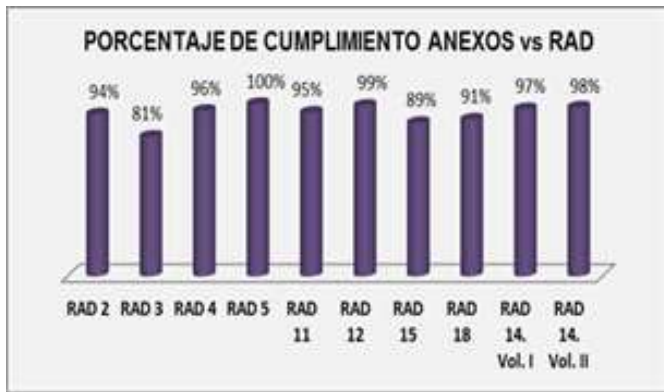
Con los valores totales de los activos de la Institución se puede cubrir varias veces los pasivos totales de la misma. En las cuentas bancarias de la institución reposan recursos líquidos hábiles para enfrentar cualquier compromiso de gastos o inversiones inmediatos.

**Calificación crediticia negativa inexistente.** Al no haber asumido endeudamiento, debido a que en el artículo 22 de la ley 491-06 se indica que el IDAC es una institución con patrimonio propio, o sea, generador de sus propios ingresos, y con éstos se cubren sus gastos e inversiones, la Institución no tiene calificación crediticia negativa.

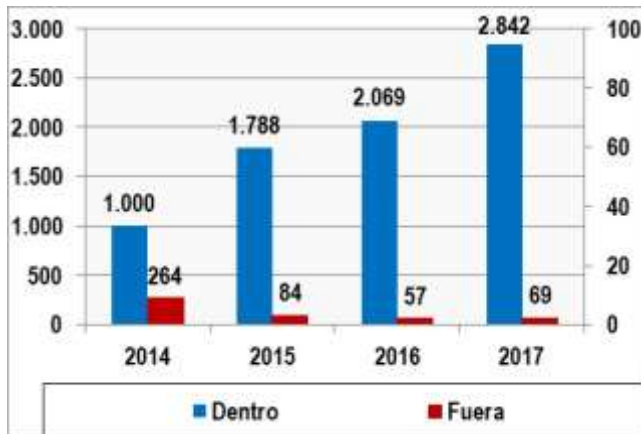
**Volumen de operaciones crecientes.** El desarrollo de la aviación civil en República Dominicana ha sido de gran impacto en los últimos 8 años, gracias a los logros obtenidos desde la recuperación de la Categoría 1, por la cual las aeronaves con matrícula dominicana no podían ingresar a territorio norteamericano por la falta de seguridad operacional de las mismas. Dicho desarrollo se evidencia en el incremento continuo de la entrada y salida de pasajeros por vía aérea y en el aumento las operaciones de vuelos chárter y regulares, durante los años 2014, 2015, 2016 y 2017 (ver 9a6 y 9a7).

**Nivel de Cumplimiento OACI.**

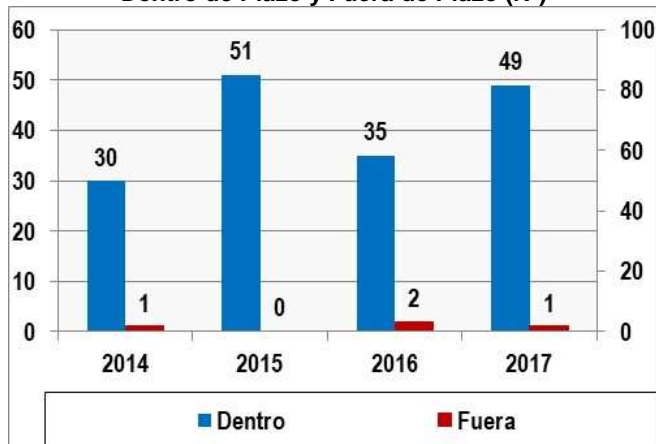
Cabe destacar que, como Autoridad de Aviación Civil y Prestadora de Servicios de Navegación Aérea, la Republica Dominicana, a través del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC), ocupa un lugar privilegiado en cuanto al cumplimiento de los 8 elementos críticos de la OACI, exhibiendo en promedio más de un 95%. Eso lo evidencia los resultados de la auditoria USOAP de la OACI, realizada en el año 2007.



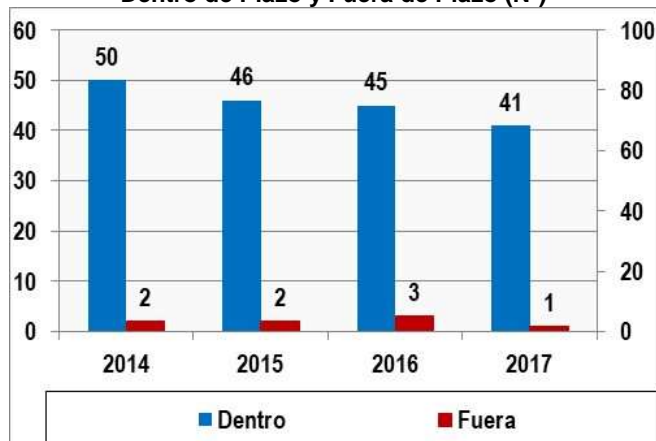
9a9. Cumplimiento de Anexos vs. RAD (%)



9a10. Servicios Operativos. Dentro de Plazo y Fuera de Plazo (Nº)



9a11. Libre Accesos a la Información Pública. Dentro de Plazo y Fuera de Plazo (Nº)



9a12. Consultas Complejas.

**Cumplimiento Anexos versus RAD.** En cuanto al principal servicio que provee el IDAC, el servicio de navegación aérea, el marco normativo del mismo se encuentra actualizado en un 98%, después que en el año 2013 se creó el Departamento de Apoyo a la Seguridad Operacional y junto con este, la División de Documentos Técnicos (ver 9a9).

**Resultados Claves de Servicios.** Tres de los resultados más importantes para el IDAC, en cumplimiento de su Misión como Institución del Estado de la República Dominicana, es la cantidad de Servicios Operativos, Libre Accesos a la Información Pública y Consultas Complejas. Como se puede apreciar, el volumen ha ido incrementándose en los últimos años, excepto en el volumen de consultas complejas, fiel reflejo esto último de la estrategia de facilitar la información a los Grupos de Interés de forma más clara, sencilla y eficiente (ver 9a10-12).

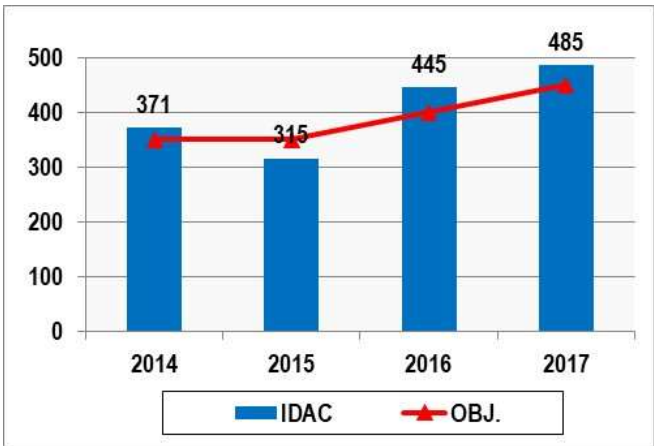
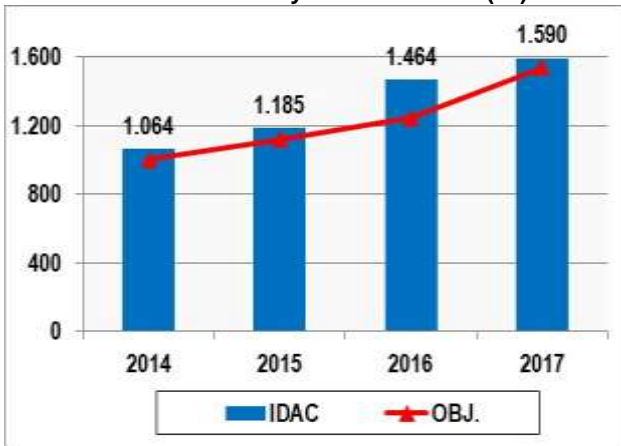
**ASCA. Resultados Clave.** El promedio anual de certificados emitidos por año, en programas de educación continuada, ha sido alrededor de 1.100. Fueron emitidos 334 certificados a través de capacitaciones ofrecidas con Aliados Internacionales como IATA, FAA, OACI y otros. Por otro lado, un total de 197 alumnos pertenecientes a 17 países extranjeros han participado en cursos comercializados por el IDAC entre 2011 y 2017, correspondiendo un 33% (64 alumnos) a este último año 2017. Cabe destacar que se formado a personal procedente no sólo de América Latina, si no, también, de países como Alemania, Canadá y Dinamarca (ver 9a13-16).

**Acuerdos generados.** El IDAC ha establecido numerosos acuerdos con diferentes instituciones y organismos, a fin de poder llevar a cabo sus Planes Estratégicos (ver 9a17-18).

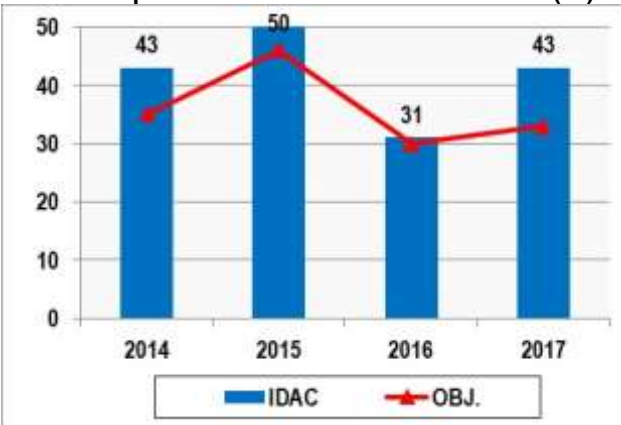
PAISES QUE HAN FORMADO PERSONAL EN ASCA
BERMUDA
BRASIL
COLOMBIA
COSTA RICA
CUBA
CURAZAO
ECUADOR
EL SALVADOR
GUYANA
HAITI
JAMAICA
PANAMA
TRINIDAD Y TOBAGO
VENEZUELA
ALEMANIA
CANADA
DINAMARCA

9a13. Nacionalidades formadas en el ASCA

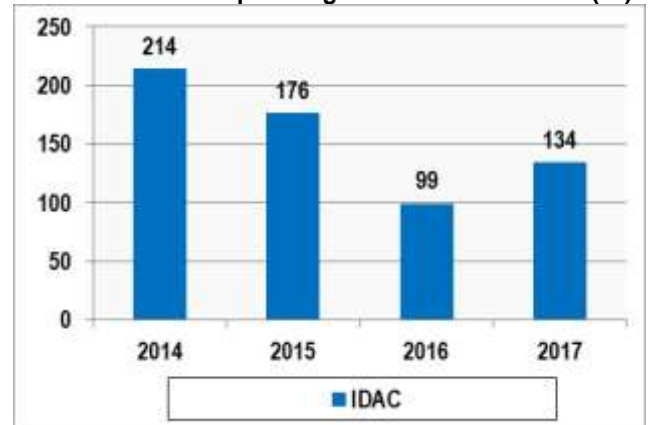
Dentro de Plazo y Fuera de Plazo (Nº)



9a14. Capacitados en Educación Continua (Nº)



9a15. Estudiantes por Programa Académico NTS (Nº)

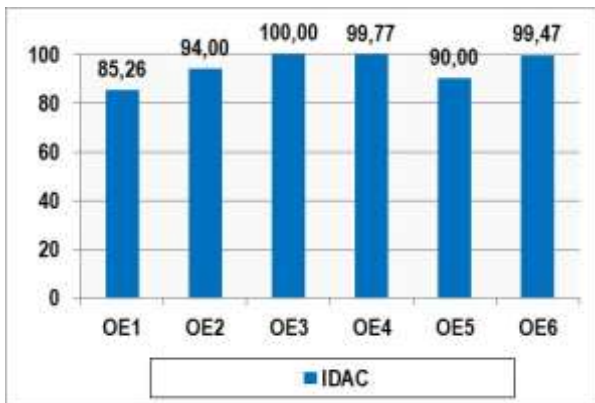


9a16. Estudiantes activos o egresados (Nº)

ACUERDO/CONTRATO	TEMA	BENEFICIOS
IDAC – FAA (PROGRAMA IASDEX)	CAPACITACION Y ASISTENCIA TECNICA	ACTUALIZACION DE LOS CONOCIMIENTOS DE NUESTRO PERSONAL TECNICO A UN MENOR COSTO E INTERCAMBIO DE INFORMACION DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL ENTRE ESTADOS FIRMANTES
IDAC – PANAMA	COOPERACION, CAPACITACION Y ASISTENCIA TECNICA	CAPACITACION DE CONTROLADORES AEREOS PANAMENOS
IDAC – OFICINA NACIONAL DE AVIACION CIVIL DE HAITI	CAPACITACION	CAPACITACION DE CONTROLADORES AEREOS HAITIANOS
IDAC – IATA	CAPACITACION	CAPACITACION DE PERSONAL TECNICO NACIONAL E INTERNACIONAL
IDAC – BANRE SERVAS	PRÉSTAMOS PERSONALES CON GARANTIA SOLIDARIA DEL IDAC	TASA PREFERENCIAL Y GESTION EXPEDITA.
IDAC – UNICARIBE	ALTOS ESTUDIOS	PROFESIONALIZACION DE NUESTRO PERSONAL
IDAC - OPTIC	ESTABLECE COMPROMISO Y ACCIONES PARA BRINDAR INFORMACION A LOS CIUDADANOS	SERVICIOS DE MAYOR CALIDAD VIA WEB.
IDAC - TQM	CONSULTORIA Y CAPACITACION	DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL. LA ALTA GERENCIA CURSÓ EL POSTGRADO EN EL 2016 Y EN EL 2018 FUE ELEVADO A MAESTRIA. PARTICIPAN EL 75% DE LA GERENCIA MEDIA Y LA ALTA GERENCIA. LA GERENCIA MEDIA ACTUALMENTE ESTA REALIZANDO EL CURSO LIDERAZGO EN GESTION PUBLICA.
ASCA – UNAPEC	COOPERACION INTER-INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DE LAS AREAS AERONAUTICAS	SEMINARIO DE OPERACION DE DRONES
IDAC – EQUIPO TECNICO DEL PLAN NACIONAL DE ALFABETIZACION	ALFABETIZACION DE LAS PERSONAS JOVENES Y ADULTOS	DONACION DE SOFTWARE Y APOYO EN EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACION POR PARTE DEL IDAC
IDAC – CNGCMDL (CONSEJO NACIONAL PARA EL CAMBIO CLIMATICO Y MECANISMO DE DESARROLLO LIMPIO)	ESTRATEGIAS PARA PREVENIR GASES DE EFECTOS INVERNADERO	PROTECCION AL MEDIO AMBIENTE POR LA REDUCCION DEL CO2 QUE GENERA LA INDUSTRIA DE LA AVIACION POR PRIMERA VEZ SE TOMO EN CUENTA LAS EMISIONES DDE CO2 RESULTANTES DE LA INDUSTRIA DE LA AVIACION
IDAC – ZTE Co.	EFECIENCIA ENERGETICA Y ENERGIA LIMPIA PARA EL SECTOR AERONAUTICO	-CONSTRUCCION DE UN BANCO DE PANELES SOLARES (ENERGIA FOTOVOLTAICA) PROTECCION AL MEDIO AMBIENTE Y REDUCCION DE COSTOS DE ENERGIA ELECTRICA
IDAC - FARD	PROVEER MEDIOS DE BUSQUEDA Y SALVAMENTO, MANTENIMIENTO Y MEJORAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE CNS	MANTENIMIENTO OPORTUNO DE LOS EQUIPOS DE CNS Y REDUCCION DE COSTOS DE TRANSPORTE.
IDAC - CESAC	ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS Y ACCIONES CONJUNTAS PARA EL DESARROLLO DE LA AVIACION	FORTALECIMIENTO DE LA INDUSTRIA DE LA AVIACION EN ASUNTOS DE SEGURIDAD.
IDAC – MINISTERIO DE DEFENSA	COOPERACION INTERINSTITUCIONAL	COLABORACION TECNICA Y APOYO EN EL REMOZAMIENTO DE VARIOS MONUMENTOS QUE SON ADMINSTRADOS POR EL CUERPO CASTRENSE.
IDAC - DNCD	CAPACITACION	FORTALECIMIENTO INTERINSTITUCIONAL
IDAC – UPCAD – ADEIA – ADOTECNIA – ADTEMA	DESARROLLO DE ACCIONES PARA LA CONSOLIDACION INSTITUCIONAL	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

9a17. Acuerdos generados (Nº)

**9b. Indicadores de Rendimiento**



**9b1. Objetivos Estratégicos. Grado de cumplimiento (%)**



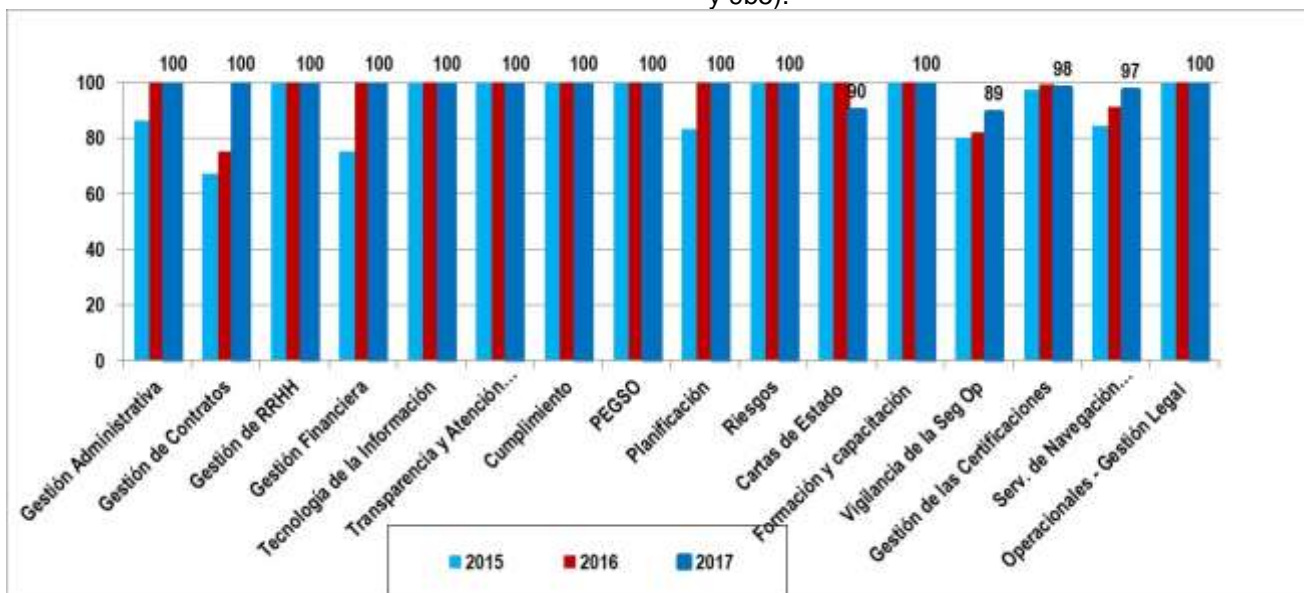
**9b2. Macroprocesos. Cumplimiento de Indicadores (%)**

**Objetivos Estratégicos.** La estrategia fue planteada para el periodo 2014-17. Al haber finalizado dicho plazo, se realizó un balance para verificar el cumplimiento de dicho plazo, y se evidenció que el cumplimiento se situó en un 97%, razón por la cual se desarrolló una nueva estrategia 2017-2020 (ver 9b1).

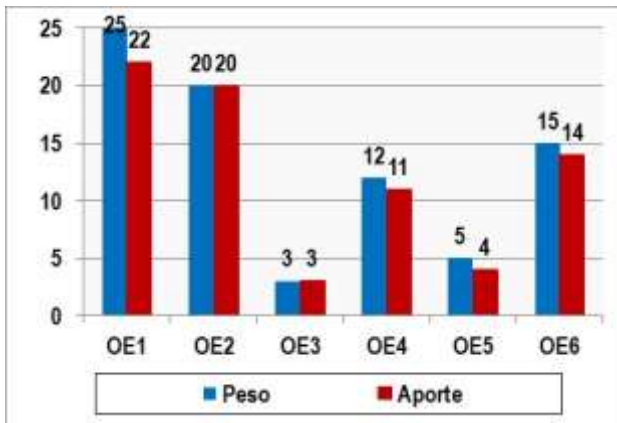
**Indicadores de Macroprocesos.** En cuanto al cumplimiento de los indicadores vinculados a los Macroprocesos, en 2017 se alcanzó el 100% en los Estratégicos y en los de Apoyo, y el 98% en los Operacionales (ver 9b2). Dicha clasificación se instauró en 2016, motivo por el cual no aparecen datos de años anteriores.

En la tabla 9b3 aparece el desglose del rendimiento de los 16 macroprocesos principales del IDAC. Como puede apreciarse, muchos de los macroprocesos han tenido un cumplimiento de indicadores del 100% desde 2015 (ej.: Gestión de RR.HH., Tecnología de la Información...). A cierre de 2017, la mayoría de los macroprocesos habían obtenido el 100% de cumplimiento en sus indicadores relacionados.

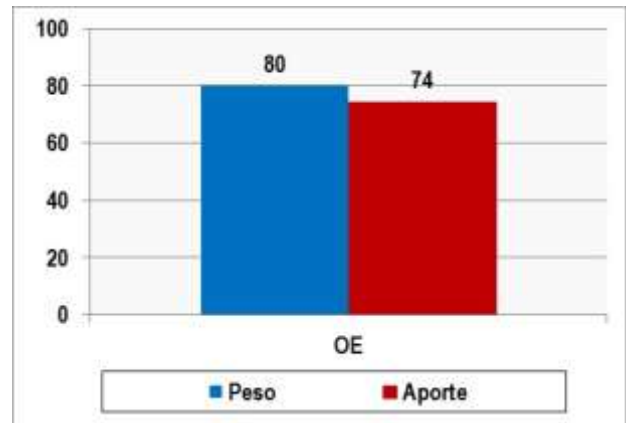
**Estatus de los Proyectos Estratégicos.** A 31/12/2017, la mayoría de los grandes proyectos puestos en marcha para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos establecidos para el PE 2014-17 se encuentran totalmente realizados, siendo el cumplimiento de finalización de casi el 93% (ver 9b4 y 9b5).



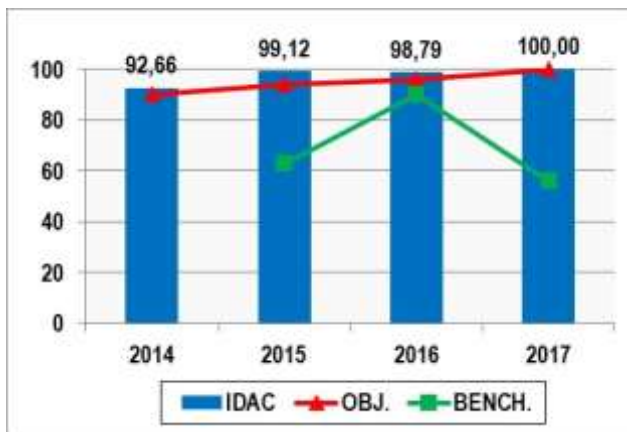
**9b3. Macroproceso. Cumplimiento de Indicadores de Gestión a 31/12/2017 (%)**



9b4. Proyectos. Aporte por Objetivo Estratégico a 31/12/2017 (%)



9b5. Proyectos. Aporte Todos los Proyectos a Objetivos Estratégicos a 31/12/2017 (%)



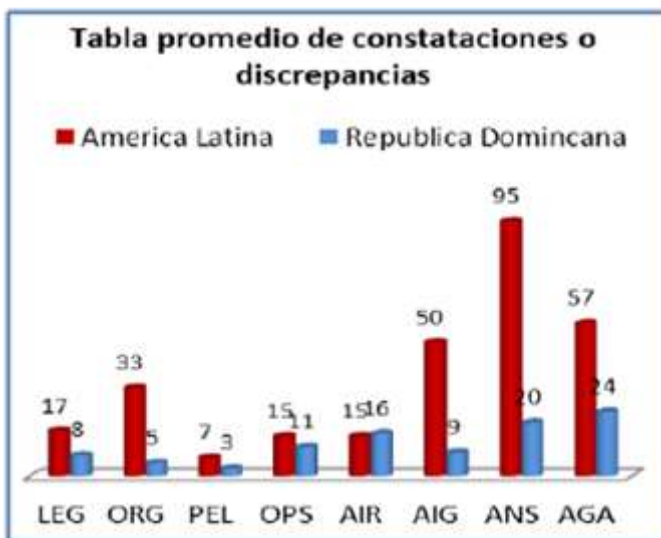
9b6. Evaluaciones de transparencia. Comportamiento (%)

**Transparencia.** En compromiso con la transparencia, el IDAC cumple con lo establecido por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG); dicha institución audita mensualmente el subportal de transparencia del IDAC, a través de su página web (ver 9b6 y 9b16).



9b7. Resultados de auditorías OPTIC

**Auditorías tecnológicas.** En asuntos relacionados a la tecnología, el IDAC fue inspeccionada por la OPTIC y, por los resultados obtenidos, dicha institución otorgó la certificación en la normativa NORTIC A2:2013, A3:2014, A4:2014, A5:2015 y E1:2014, la cual establece las pautas que deben seguir las instituciones gubernamentales en la gestión de sus portales web (ver 9b7). Así mismo, el IDAC ha agotado el proceso para la certificación NORTIC A3:2016 (Normas sobre publicación de datos abiertos), por lo que se está a la solo espera de la validación de ésta por parte de la OPTIC.

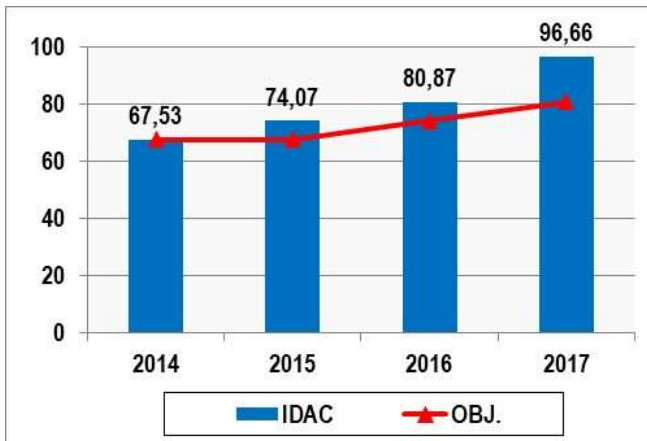


9b8. Auditoría de USOAP (Nº Discrepancias).

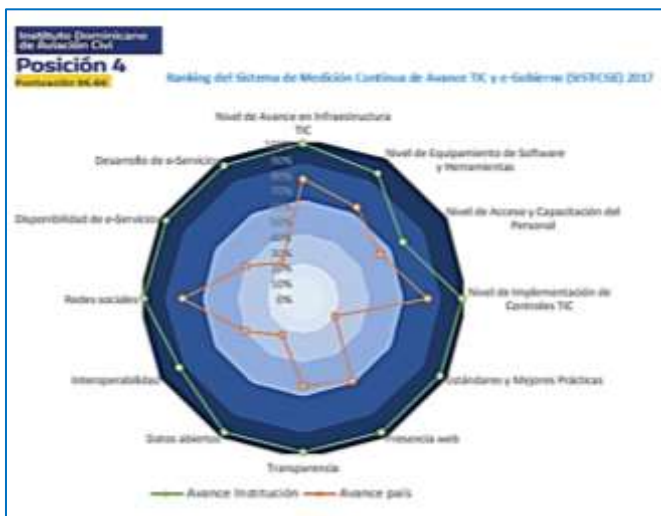
**Mediciones externas del funcionamiento del IDAC.** En cuanto a resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización, en los últimos años, el Estado Dominicano, a través del IDAC, ha sido sometido a varias auditorías externas, con resultados muy satisfactorios para la institución y para el país. Como ejemplo, la realizada por la FAA, dando como resultado que, a principios del mes de julio de 2007, en un acto celebrado en el Palacio Nacional, el Encargado de Negocios de la Embajada de los Estados Unidos, hizo entrega del certificado acreditando a la República Dominicana como país poseedor de la Categoría 1, con la que las aeronaves comerciales de este país pueden operar en territorio norteamericano, luego de 14



9b9. Empresas que prestan servicio en tierra a aeronaves y certificación (Nº y Fases)



9b10. Uso de Tic e Implementación Gobierno Electrónico (Índice)



RANK	INSTITUCIÓN	ITCge 2017	Uso de TIC	Desarrollo E-Gob	Desarrollo e-Servicios
1	Ministerio de la Presidencia	98.00	36.00	40.00	22.00
2	Dirección General de Contrataciones Públicas	97.61	34.11	39.50	24.00
3	Ministerio Administrativo de la Presidencia	97.19	35.19	40.00	22.00
4	Instituto Dominicano de Aviación Civil	96.66	33.29	39.47	23.91
5	Ministerio de Industria y Comercio	94.09	34.08	36.17	23.84
6	Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación	93.04	33.57	37.47	22.00

9b11. Posicionamiento del IDAC en TIC y e-Gobierno

años de impedimento (ver 9b8).

Debido a estos resultados, ha resurgido la industria de la aviación comercial en el país, generando un incremento de capital invertido en líneas aéreas, creación de empleos, aumento del turismo interno y externo, precios asequibles de los pasajes aéreos, en beneficio de los ciudadanos/clientes y, en consecuencia, un mayor desarrollo de la economía nacional (ver 9a6-7).

**Auditorías financieras externas.** Los resultados de la auditoría financiera realizada por la Cámara de Cuentas de la República Dominicana en el año 2014, correspondiente al periodo 2011-2013, fueron satisfactorios según su carta a la gerencia (Ref.015490/2015). Solo levantaron 3 oportunidades de mejora, a lo cual, la entidad presentó su plan de acción.

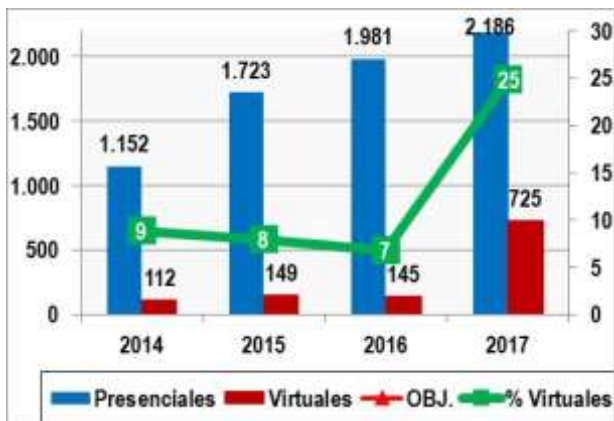
La estructura de control del IDAC está protegida por la supervisión permanente de la Cámara de Cuentas de la República, quien periódicamente revisa el cumplimiento de la ejecución administrativa y financiera en el marco de cumplimiento de las metas presentadas en los objetivos del presupuesto anual del IDAC y en el cumplimiento de las leyes.

**Eficiencia y calidad en proveedores, compras y contrataciones.** Para la eficiencia de costos, en el IDAC contamos desde el 2013 con un proceso de Elaboración y Seguimiento al Plan de Compras y Contrataciones de acuerdo a lo estipulado en el sistema de planificación de Compras, siendo una de las primeras instituciones descentralizadas en cumplir con esta disposición del Ministerio de Haciendas a través de la Dirección General de Compras y Contrataciones. A partir del 2014, con el nuevo Plan Estratégico de la Institución, el IDAC ha mantenido su posición de planificar y velar por el cumplimiento de las necesidades de adquisición de bienes y/o servicios de la Institución, de acuerdo a los requerimientos y recursos presupuestarios disponibles.

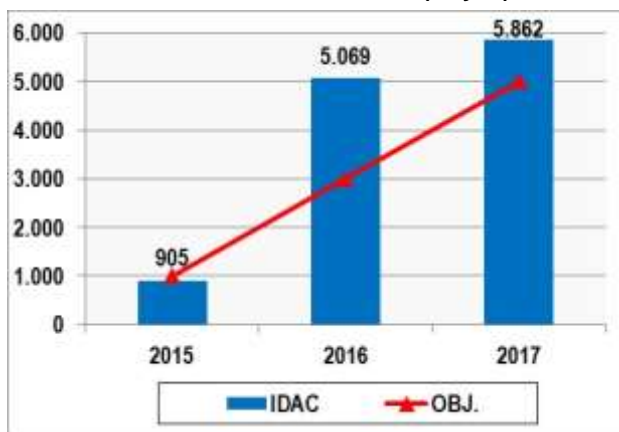
Actualmente, el IDAC cuenta con 16 empresas que prestan servicios de asistencia en tierra a aeronaves, de las cuales 2 ya están certificadas, y catorce 14 se encuentran en las fases del proceso de certificación (ver 9b9).

**TIC e implementación del Gobierno Electrónico.** El IDAC ha obtenido un reconocimiento por ocupar el 4º lugar en el Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico, con un índice de cumplimiento de 96.66%, de un total de 206 instituciones gubernamentales, y en comparación con el avance país de un 58.28%.

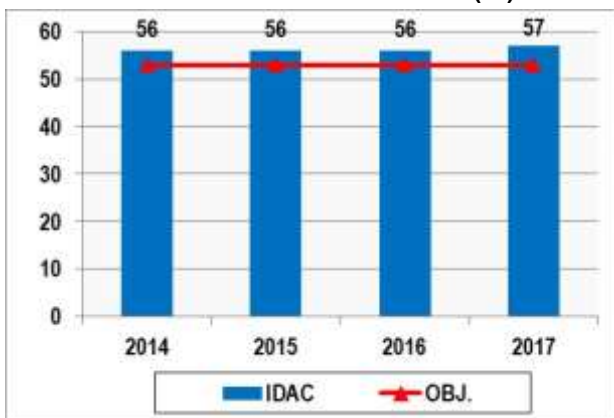
La tendencia positiva sostenida ha sido la clave gracias al compromiso, liderazgo visionario y estrategia seguida por el IDAC por dicha tecnología (ver 9b10-11).



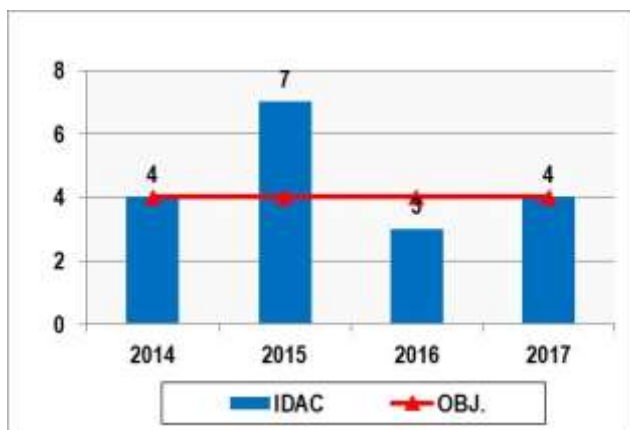
9b12. Tecnología en Productos y Servicios. Presenciales vs. Virtuales (Nº y %)



9b13. Planes de Vuelo Virtuales (Nº)



9b14. Revisiones realizadas por la Dirección (Nº)

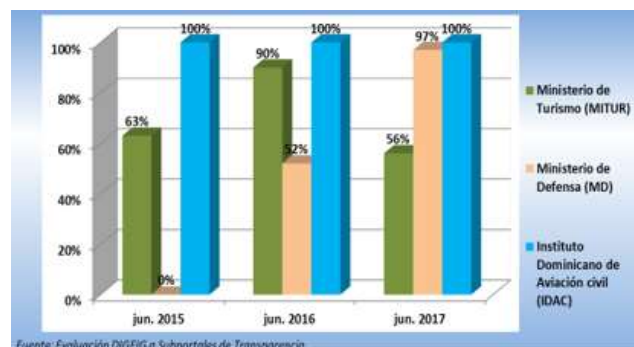


9b15. Benchmarking/Benchlearning. Actividades principales (Nº)

**Tecnología en Productos y Servicios.** El IDAC siempre trata de utilizar métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Por ello, fue creado el portal IDAC con la transparencia y disponibilidad de información y servicios de amplio espectro para satisfacer las necesidades de los usuarios. En esta página, se puede encontrar todas las informaciones relevantes a la Institución, los requisitos y formularios de todos sus productos y servicios. También pueden insertar consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones y servicios virtuales como Solicitud de Autorizaciones y/o Permisos especiales para Drones y Solicitud de Aprobación de Antenas. Esto se puede evidenciar tomando en cuenta que las solicitudes virtuales de servicios han incrementado desde 112 en el año 2014 a 725 en el 2017, cual representa un incremento de 647%. También se puede notar que el porcentaje de virtual a presencial incremento de 9% a 25% en el periodo de 2014 a 2017 (ver 9b12). Así mismo, el número de planes de vuelo virtuales dispensados ha sido de casi 6.000 en 2017, incrementando su número desde la puesta en marcha de la Plataforma a mediados del año 2015 (ver 9b13). Como **resultado de la modernización tecnológica y en comunicaciones**, la Rep. Dom. es líder en la región en la implementación del Módulo de Interoperabilidad global de datos y sistemas, dentro del programa de Mejoras por Bloque del Sistema de Aviación (ASBU) de la OACI.

**Revisiones por la Dirección.** El N° de revisiones anuales completadas realizadas por la Dirección respecto a la gestión, rendimiento y cumplimiento del Plan Estratégico siguen una tendencia de más de 55 revisiones anuales, lo que indica el elevado compromiso de los líderes del IDAC con por el buen gobierno de la Institución (ver 9b14).

**Benchmarking/Benchlearning.** 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. Como resultado de benchmarking, y haciendo un análisis comparativo de los años 2013-2017, el IDAC ha participado permanentemente en los principales escenarios nacionales e internacionales (ver 9b15).



9b16. Índice de Transparencia IDAC vs Organizaciones del Estado Afines