



**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN
INSTITUCIONAL
(EN BASE AL MODELO CAF, DE
EXCELENCIA EN LA GESTIÓN)**

JULIO 2021



CONTENIDO

I.	RESUMEN EJECUTIVO	5
1)	COMITÉ DE CALIDAD DEL DA	5
II.	ASPECTOS GENERALES.....	6
1)	MISIÓN	6
2)	VISIÓN	6
3)	VALORES.....	6
4)	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	8
5)	ORGANIGRAMA.....	10
III.	MARCO LEGAL	13
IV.	SINTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	15
	EJES ESTRATÉGICOS.....	16
	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	16
a)	Objetivo General.....	16
b)	Objetivos Específicos.....	16
V.	RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL	18
	Fortaleza de los criterios facilitadores.....	18
I.	CRITERIO 1: LIDERAZGO.....	18
II.	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.	22
III.	CRITERIO 3: PERSONAS.....	24
IV.	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	27
V.	CRITERIO 5: PROCESOS.....	34
VI.	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	37
VII.	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	42

VIII. CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	46
IX. CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.....	48
X. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES	52
XI. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	53
XII. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	55



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL MODELO CAF

ELABORACIÓN Y REVISIÓN

Lic. María del Carmen Méndez
Encargada de Planificación y Desarrollo

Ing. Margarita Lara
Analista de Gestión de Calidad

Ing. Luis Eduardo Cabrera Marte
Subdirector Ejecutivo

Arq. Christiern Broberg
Director Técnico

Cnel. Richard Virgilio Sierra
Director de Delegaciones

Lic. Jeannette M. Ascención Burgos
Encargada Recursos Humanos

Lic. Miguel Heredia
Encargado Administrativo

Lic. Baudy Antigua
Encargado Financiero

Lic. Pedro Galvez
Encargado División de Litigios

Lic. Danilsa Vargas
Encargada de Comunicaciones

Lic. Melvin Uceta
Responsable OAI

APROBACIÓN



Lic. María del Carmen Méndez
Encargada de Planificación y Desarrollo



En fecha 30/07/2021

I. RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento al Decreto No. 211-10, que ordena a la aplicación del Modelo CAF Marco Común de Evaluación, que tiene dentro de sus objetivos fundamentales la aplicación del proceso de Autoevaluación de las organizaciones pública con el fin de conseguir retratar las condiciones en la que se encuentra la institución para definir acciones de mejora.

Este proceso se realizó con la colaboración de todos los integrantes de nuestro Comité de Calidad y el involucramiento de toda la Institución que se fueron uniendo a nuestro grupo evaluador.

1) COMITÉ DE CALIDAD DEL DA

Recibiendo todo el apoyo de los líderes involucrados, contando siempre con su presencia o representación, llevo a cabo dicho trabajo cuyo comité está compuesto por:

COMITÉ DE CALIDAD DEL DA			
Miembros y Función		Unidad Organizacional	
1. María del Carmen Méndez	Coordinadora	Encargada de Planificación y Desarrollo	
2. Margarita Lara Lara	Secretaria	Analista de Gestión de Calidad	
3. Ing. Luis Eduardo Cabrera Marte	Miembro	Subdirector Ejecutivo	
4. Arq. Christiern Broberg	Miembro	Director Técnico	
5. Cnel. Richard Virgilio Sierra	Miembro	Director de Delegaciones	
6. Lic. Jeannette M. Ascención Burgos	Miembro	Encargada del Departamento de Recursos Humanos	
7. Lic. Pedro Gálvez	Miembro	Encargado de División de Litigios	
8. Lic. Baudy O. Antigua	Miembro	Encargado del Departamento Financiero	
9. Miguel Heredia	Miembro	Encargado del departamento Administrativo	

II. ASPECTOS GENERALES

1) MISIÓN

Administrar, operar, supervisar y fiscalizar el sector aeroportuario nacional, conforme a la normativa nacional e internacional aplicable, contribuyendo a la competitividad de la República Dominicana.

2) VISIÓN

Ser líderes y referentes del sector aeroportuario en la región, contribuyendo al desarrollo económico sostenible del país, a través de una gestión de calidad, transparente y respeto al medio ambiente.

3) VALORES

- **Transparencia** Comunicamos abiertamente las acciones de nuestra gestión y garantizamos el acceso a la información de manera veraz y oportuna.
- **Integridad** Actuamos con honestidad y honradez, fieles a los principios morales y éticos.
- **Lealtad** Trabajamos, siendo leales hacia las normas y valores de la institución.
- **Compromiso** Somos consciente de la importancia de cumplir con nuestro rol y lo asumimos con plena vocación de servicio.
- **Eficiencia** Utilizamos de manera racional los medios y recursos disponibles, para llegar a óptimos resultados.
- **Ética** trabajamos apegados a las normas y valores morales, fomentando las buenas prácticas laborales y la armonía social.
- **Calidad** Empleamos los más altos niveles de calidad en nuestros procesos, para lograr la satisfacción plena de las necesidades del cliente interno y externo.
- **Innovación** Trabajamos para Impulsar nuevos modelos de negocio, ofrecer nuevos servicios y mejorar procesos para hacer más fácil la vida de las personas.

- **Justicia** Actuamos con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

4) ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En busca de lograr los objetivos trazados de gestión y basado en el principio de especialización y departamentalización, el Departamento Aeroportuario ha organizado su trabajo como se muestra a continuación:

Unidades Normativas o de Máxima Dirección:

- Comisión Aeroportuaria
- Dirección Ejecutiva

Unidades Consultivas o Asesoras:

- Departamento de Revisión y Análisis
- Departamento de Recursos Humanos, con:
 - Sección de Reclutamiento y Selección
- Departamento de Planificación y Desarrollo, con:
 - División de Calidad en la Gestión
 - División de Desarrollo Institucional
- Dirección Jurídica, con:
 - División de Litigios
 - División de Elaboración de Documentos Legales
- Departamento de Comunicaciones, con:
 - División de Protocolo y Eventos
 - División de Relaciones Públicas

Unidades Auxiliares o de Apoyo:

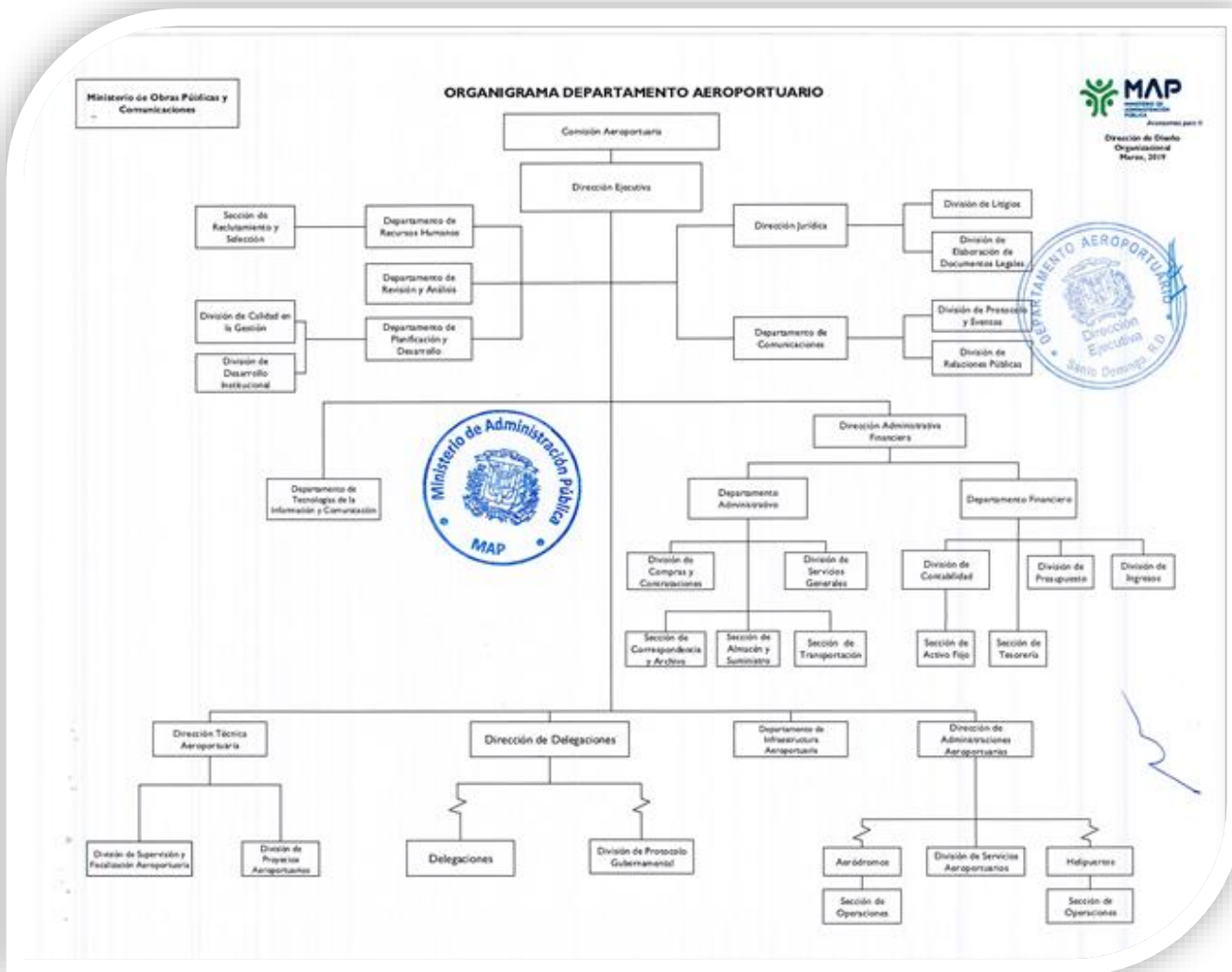
- Dirección Administrativa Financiera, con:
 - Departamento Administrativo, con:
 - División de Compras y Contrataciones
 - División de Servicios Generales
 - Sección de Correspondencia y Archivo
 - Sección de Almacén y Suministro
 - Sección de Transportación
 - Departamento Financiero, con:

- División de Contabilidad, con:
 - Sección de Activo Fijo
- División de Presupuesto
- División de Ingresos
- Sección de Tesorería
- Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación

Unidades Sustantivas u Operativas:

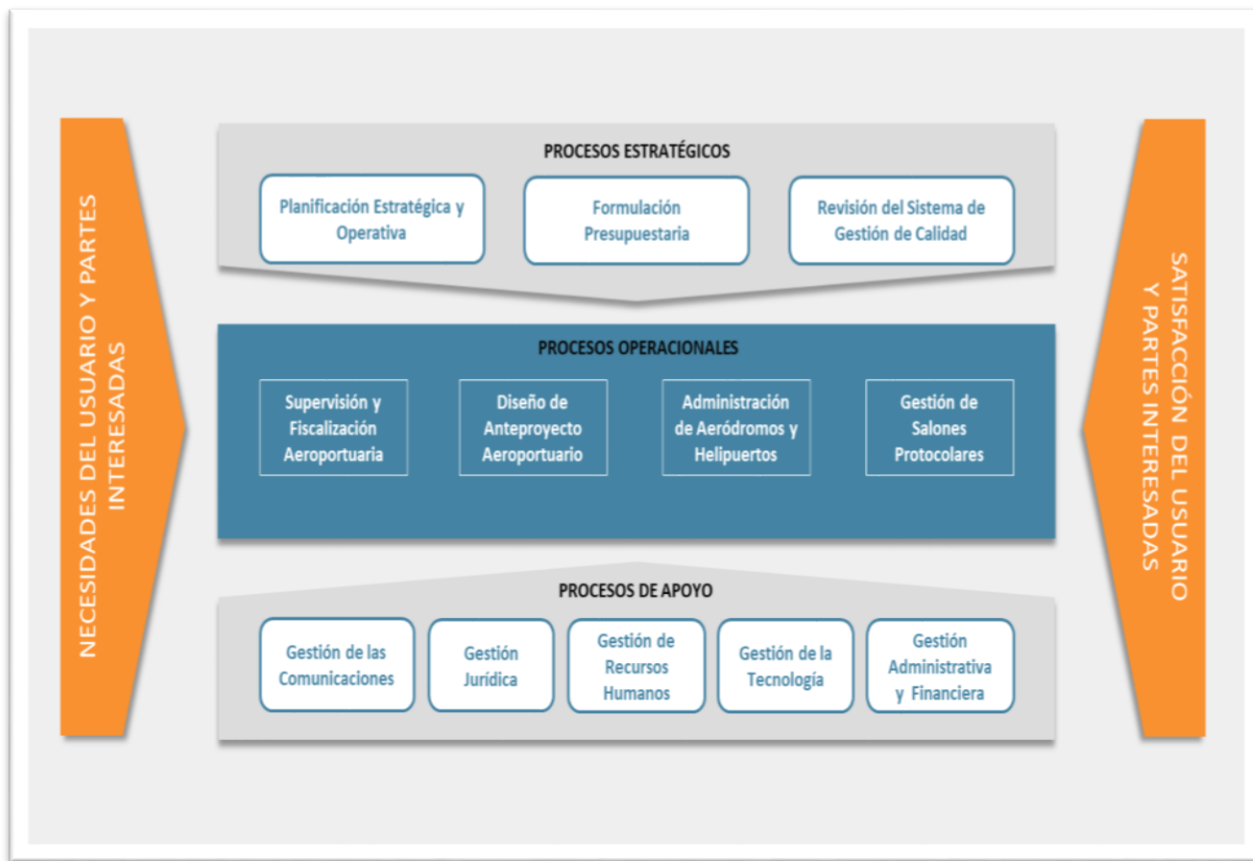
- Dirección Técnica Aeroportuaria, con:
 - División de Supervisión y Fiscalización Aeroportuaria
 - División de Proyectos Aeroportuarios
- Dirección de Delegaciones, con:
 - Delegaciones (Unidades Desconcentradas)
 - División de Protocolo Gubernamental
- Departamento de Infraestructura Aeroportuaria
- Dirección de Administraciones Aeroportuarias
 - División de Servicios Aeroportuarios
 - Aeródromos (Unidades Desconcentradas)
 - Sección de Operaciones
 - Helipuertos (Unidades Desconcentradas)
 - Sección de Operaciones

5) ORGANIGRAMA



6) MAPA DE PROCESOS

El Departamento Aeroportuario cuenta con la interrelación de todos los procesos que realiza, transformando los elementos de entrada en elementos de salida, aportando valor para el ciudadano/usuario.



7) SERVICIOS OFRECIDOS

El Departamento Aeroportuario cuenta con tres servicios, definidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, los cuales son:

- **Uso de las Facilidades de Helipuertos y Aeródromos** Toda aeronave que sea autorizada a aterrizar o despegar dentro de las horas operativas, en cualquiera de los aeródromos bajo responsabilidad del Departamento Aeroportuario, dispone de facilidades para la aeronave incluyendo vigilancia 24 horas. Igualmente, el piloto y sus pasajeros podrán utilizar las facilidades de la terminal.
- **Uso de Salón de Embajadores y Uso de Salón Gubernamental** El Departamento Aeroportuario, a través de un personal debidamente entrenado, ofrece servicios de asistencia para la llegada y salida a representantes del cuerpo diplomático y consulares, así como altos funcionarios y mandos militares que viajan por el Aeropuerto Internacional Las Américas – Dr. José Francisco Peña Gómez (AILA). Además, se brindan servicios y asistencia a los usuarios según las disposiciones de la Presidencia de la República y el Ministerio de Relaciones Exteriores.

8) RECURSOS HUMANOS

El Departamento Aeroportuario cerró el segundo semestre del 2021, con una empleomanía de quinientos veinte un colaboradores distribuidos en cinco grupos ocupacionales, respetando siempre la igualdad y no discriminación al momento de su contratación como puede verificarse a continuación

GRUPO OCUPACIONAL	CANTIDAD
I	115
II	132
III	161
IV	71
V	42
Total: 521	

III. MARCO LEGAL

La base jurídica que sustenta el rol del Departamento Aeroportuario está compuesta principalmente por la ley núm. 08 del 17 de noviembre de 1978, Gaceta Oficial Núm. 9489 del 30 de noviembre del 1978, que crea la Comisión Aeroportuaria y su órgano permanente, el Departamento Aeroportuario. Además, están a la vez enmarcadas en un conjunto de resoluciones, decretos, reglamentos y contratos que mencionamos a continuación.

- Constitución de la República Dominicana de fecha 13 de junio de 2015, Gaceta Oficial Núm. 10805 del 10 de julio de 2015,
- Ley Núm. 8 del 17 de noviembre del 1978, creación de la Comisión Aeroportuaria y su órgano permanente Departamento Aeroportuario.
- Decreto 243-00 de fecha 6 de junio del 2000, que designa la estructura orgánica de la Comisión Aeroportuaria y al Departamento Aeroportuario como responsable de la supervisión al cumplimiento de las obligaciones de Aerodom.
- Decreto Núm. 374-00 que aprueba el mecanismo adoptado por la Comisión Aeroportuaria mediante Resolución Núm. 6110 del 21 de julio del 2000, dictado en ejecución de lo dispuesto por el Artículo 5 del Decreto Núm. 243-00, de 8 de agosto del 2000.
- Decreto 655-08 de fecha 17 de octubre del 2008 en relación a tasa aeroportuaria en conformidad a los Aeropuertos Concesionados y Privados.
- Decreto 321-17 de fecha 4 de septiembre del 2017, en relación a la tasa aeroportuaria de los Aeropuertos privados y Aeropuertos Concesionados, y que modifica el Artículo 4 del Decreto núm. 655-08 del 17 de octubre de 2008.
- Reglamento Tarifario Núm. 2658 sobre tasas y derechos para el uso de Aeródromos y Aeropuertos, y procedimientos para su aplicación Dictado el 5 de agosto del 1981 Modificado el 18 de enero de 1990.

- Resolución del Congreso Nacional Núm. 121-99 que aprueba el Contrato de Concesión, suscrito en fecha 7 de julio de 1999 y su Addendum del 22 de octubre de 1999, entre el Estado Dominicano, la Comisión Aeroportuaria y Aeropuertos Dominicanos Siglo XXI.
- Resolución Núm.6003, emitida por la Comisión Aeroportuaria de fecha 15 de febrero del 2000, resolución preparatoria para la concesión aeroportuaria entre el Gobierno Dominicano y Aeropuertos Dominicanos Siglo XXI.
- Resolución de la Comisión Aeroportuaria Núm. 6428 de fecha 8 de marzo del 2004, sobre rompimiento de equilibrio económico aplicación tasa de US\$1.30.
- Resolución Núm. 6607, emitida por la Comisión Aeroportuaria de fecha 1ro. de marzo de 2011, la cual dispone la implementación del cobro de una tarifa por concepto de los servicios de aterrizaje de aeronaves en el Helipuerto de Santo Domingo.
- Contrato de Concesión Aeroportuaria suscrito entre el Estado Dominicano, la Comisión Aeroportuaria y la Empresa Aeropuertos Dominicanos Siglo XXI, S.A. del 30 de diciembre de 1999 y su Addendum.
- Contrato Aeropuerto La Romana del 25 de agosto del 1999.
- Contrato Aeropuerto Cibao del 5 de mayo del 2000.
- Contrato Aeropuerto Punta Cana del 10 de Julio del 2000.
- Addendum, aprobado mediante Resolución Núm. 66-01 del Congreso Nacional, de fecha 7 de febrero del 2001, al Contrato de Concesión Aeroportuaria suscrito entre el Estado Dominicano, la Comisión Aeroportuaria y la Empresa Aeropuertos Dominicanos Siglo XXI, S.A. aprobado por Resolución Núm. 121-99 del 30 de diciembre de 1999.
- Addendum a contrato que otorga 5 años más a la Concesión Aeroportuaria de fecha 22 de marzo del 2004.

IV. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

El Departamento Aeroportuario ha concebido este Plan Estratégico Institucional 2021-2024, como una herramienta que contribuye al fortalecimiento de las competencias de la institución, en términos de definir su marco estratégico, así como servir de parámetro para la toma de decisiones de las autoridades durante el próximo cuatrienio.

El mismo fue elaborado tomando en cuenta la evolución y cambios institucionales ocurridos en los últimos años, tanto en el entorno en el que se desenvuelve el Departamento Aeroportuario, como a lo interno de éste.

Para la producción de este documento se aunaron esfuerzos colectivos y participativos, en el cual estuvieron involucrados aliados estratégicos institucionales, las autoridades, el personal directivo y de mando medio, técnico y de apoyo de la institución.

A mediados del año 2020 el personal del área de Planificación y Desarrollo junto a los directores y encargados de las direcciones, departamentos, divisiones y secciones del Departamento Aeroportuario llevaron a cabo los trabajos, con miras a la revisión y actualización del Plan Estratégico, así como del Plan Operativo Anual 2021, mediante una metodología de participación y colaboración, a los fines de obtener:

- La revisión del marco estratégico institucional (misión, visión, valores, objetivos y estrategias de la Institución).
- El análisis situacional FODA.
- La alineación de los objetivos estratégicos institucionales con la ley núm. 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END).
- La revisión de las estrategias para el plan estratégico, vinculadas a los objetivos.
- La revisión de los Factores Claves de Éxito (FCE).
- La definición de los grupos de interés.

EJES ESTRATÉGICOS

El plan estratégico camina sobre las vías de 3 ejes estratégicos, los cuales son:

- **EJE 1: GESTION OPERACIONAL EFICIENTE**

Fomentar la gestión operacional eficiente en todos los aeropuertos, aeropuertos domésticos y helipuertos que conforman el sistema aeroportuario dominicano.

- **EJE 2: DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA**

Promover y fomentar el desarrollo ordenado y sostenible de la infraestructura aeroportuaria.

- **EJE 3: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**

Promover la modernización de la institución a través de una cultura de desarrollo organizacional y de la implementación de controles, que fomente los valores, misión, visión, objetivos y metas institucionales con responsabilidad y transparencia.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivo General

El Departamento Aeroportuario ejecuta las medidas necesarias para velar por el buen funcionamiento de los aeropuertos, administrando y manteniendo los aeropuertos domésticos y helipuertos estatales, supervisando y fiscalizando la operación, administración y funcionamiento de los aeropuertos concesionados y privados del país.

El DA, desarrollará los mecanismos necesarios para administrar, operar, supervisar y fiscalizar el sector aeroportuario nacional, conforme a la normativa nacional e internacional aplicable.

Objetivos Específicos

- Asegurar que la operación, explotación y mantenimiento del Sistema Aeroportuario Dominicano se realice cumpliendo los estándares nacionales e internacionales recomendados referentes a calidad de servicio y cuidado del

medioambiente recomendados referentes a calidad de servicio y cuidado del medioambiente.

- Supervisar y fiscalizar de acuerdo con las normas nacionales e internacionales los Aeropuertos concesionados y privados.
- Proveer información oportuna, confiable y prestar asesoría técnica a la Comisión Aeroportuaria para una correcta toma de decisiones por parte de ésta.
- Diseñar, ejecutar, supervisar y dar mantenimiento a las infraestructuras aeroportuarias en los Aeropuertos Domésticos que se encuentran bajo la administración del Departamento Aeroportuario.

V. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

Fortaleza de los criterios facilitadores.

I. CRITERIO 1: LIDERAZGO

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Puntos Fuertes:

1. La institución posee formulada y desarrollada su Misión y Visión, para lo cual han implicado al personal. La misma fue levantada acorde a la END, vinculación a los ODS y al Plan Plurianual PNSPP.
2. El Departamento Aeroportuario luego de varias mesas de trabajo definió sus valores institucionales, alineados con la Misión y Visión institucional y en consonancia con los principios constitucionales.
3. La elaboración de la misión, visión y valores fue alineada a nuestro eje en la Estrategia nacional de Desarrollo, así mismo, compaginada con los ODS a los que nos comprometemos y en concatenación con el PNPSP.
4. La misión y la visión se han comunicado al personal y a los grupos de interés. Se han realizado talleres de socialización, están publicadas en nuestra página web, intranet, murales; en adición a esto se envían de forma periódica al personal a través del correo electrónico.
1. Se ha revisado la Misión y Visión Institucional, siendo modificada el pasado 20/07/2021, hemos realizado el análisis FODA y PESTLE, además de aplicar Encuestas de Satisfacción a los Grupos de Interés. Para el 2021, la revisión al Marco Estratégico se realizó en 01/07/2021, y para el mismo año, se aplicó el levantamiento de información con los grupos de interés.
2. Poseemos un Comité de Ética Institucional, hemos realizado talleres de sensibilización en la Ética y Transparencia, así como un Acuerdo suscrito con la Fundación Mami Nena INC mayo 2019; para el fortalecimiento de la cultura ética en la Institución. Los miembros del comité de ética han realizado diplomados de

Liderazgo Ético en la Vida Pública, así como los demás funcionarios de la institución. Por vía web se están realizando sensibilizaciones al personal, tenemos establecidos los canales para recibir denuncias de carácter ético.

3. La Institución promueve la confianza y el respeto mutuo mediante las reuniones de seguimiento entre directores y sus supervisados, así también entre la alta Gerencia.
4. Subcriterio 1.2: Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.
5. Contamos con una Estructura definida, de la cual se desprende nuestro manual de funciones y cargos. Diseñamos nuestro Mapa de Procesos. En el 2021 se abrió un proceso de revisión a la estructura en acompañamiento del MAP.
6. La Institución cuenta con los indicadores de resultados por cada área, donde se equilibran las necesidades y expectativas.
7. A través del procedimiento de mejora a procesos, se hacen cambios en el sistema de gestión tomando en cuenta las necesidades. De cara a los grupos de interés, fue automatizado uno de los servicios de la institución: Uso de Salones protocolares. Adicionalmente se creó la política de género y su comité. A través del buzón de quejas y sugerencias, se toman en cuenta las necesidades de nuestros usuarios.
8. Se ha implementado en la Institución el Sistema de las Normas Básicas de Control Interno, obteniendo una calificación en el 2020 de un 98.5%. Adicionalmente, hemos implementado la metodología para la valoración y la administración del riesgo (VAR) y realizamos reuniones trimestrales de seguimiento al POA.
9. Contamos con un Sistema de Gestión de Calidad y hemos elaborado durante cuatro años consecutivos nuestro autodiagnóstico CAF y nuestro primer plan de mejora 2018-2019. Hemos hecho 3 planes de mejora CAF.
10. Contamos con una política de Comunicación Interna y Externa, la cual ha sido difundida y socializada con todos los servidores de la institución.
11. Cada área de trabajo cuenta con los recursos necesarios y la asesoría adecuada por parte del analista de Planes, Programas y proyectos para realizar trabajos y

proyectos en equipo. Tenemos el procedimiento documentado, para la gestión de formulación de proyectos.

12. Contamos con una política de Comunicación Interna y Externa, la cual ha sido difundida y socializada con todos los servidores de la institución. Adicionalmente, tenemos medios óptimos para mantener el correcto intercambio de informaciones a través de las redes sociales, INTRANET y murales.
13. Los líderes/ directivos demuestra su compromiso hacia la mejora continua y para esto se han creado programas de capacitación y talleres a los empleados buscando la innovación y la mejora de la institución. Hemos elaborado el procedimiento de Mejora a Procesos.

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

1. La MAE predica con el ejemplo, implementando una línea clara sobre la gestión con transparencia, apegado al cumplimiento de los valores institucionales. Adicionalmente, se han realizado charlas para los servidores sobre Ética y Transparencia; las cuales son de iniciativa y compromiso de los líderes de la institución.
2. Dentro de las obligaciones básicas del DA, está el respaldar la creación de un ambiente de trabajo que incluya el respeto y la dignidad de las personas, la no discriminación, el manejo equitativo de los asuntos del personal, la comunicación permanente y el estímulo para tratar situaciones ambiguas sobre el comportamiento del personal y sus autoridades.
3. Se generan periódicamente informaciones sobre asuntos de interés institucional o nacional, en nuestras redes se publican todos los asuntos relacionados con la organización. En la INTRANET institucional, se realizan difusiones de aquellos tópicos internos que generan impacto a los procesos.
4. Nuestro Director Ejecutivo realiza reuniones estratégicas con los encargados departamentales, revisando la ejecución de los planes y proyectos institucionales, con miras a dar apoyo y proveer los recursos necesarios para la consecución del

logro de los objetivos. A su vez, los Encargados departamentales se reúnen con su equipo, dándole seguimiento a los procesos y metas. Existe un procedimiento de Mejora a Procesos.

5. Se hacen programas de trabajo en el cual los empleados son involucrados y se delega al personal las responsabilidades en proyectos de gran impacto institucional, las mismas se plasman en los acuerdos de desempeño de cada servidor público. Se fomenta la continuidad de los procesos a través del Procedimiento de Suplencia.
6. Se promueve una cultura de aprendizaje; ya que se motiva al empleado a tomar cursos, capacitaciones o talleres.
7. En el 2019, fue reconocido el esfuerzo de los servidores públicos del DA

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

1. Para conocer y analizar las necesidades de los grupos de interés, realizamos una encuesta en el 2019 que dan la oportunidad a los grupos de interés de expresarse. Adicionalmente, se han mantenido las relaciones con los órganos rectores de los procesos misionales, actualizando sus necesidades.
2. A través de la Comisión Aeroportuaria se gestionan las políticas públicas relacionadas con la institución. Dichas políticas están detalladas en el Sistema de Gestión y Monitoreo de la Planificación Nacional (ruta).
3. Las políticas públicas se han identificado en el Sistema de Gestión y Monitoreo de la Planificación Nacional (ruta).
4. Tenemos definidos los objetivos, metas, productos y servicios en nuestro Plan Estratégico, el cual fue elaborado con el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEpyd).
5. Mantenemos alianza con todas las instituciones del sector aeroportuario, así como con el Ministerio de Administración pública (MAP), la MEPYD entre otras. Al mismo tiempo, en el marco de fortalecer las relaciones interinstitucionales

firmamos un acuerdo con la Dirección General de Aduanas, con el objetivo de apoyar el desarrollo de las infraestructuras aeroportuarias y un programa de profesionalización de sus funcionarios. El Departamento Aeroportuario (DA), está trabajando en el Proyecto de Desarrollo Turístico de Pedernales, impulsado por el Ministerio de turismo, uno de los ejes a intervenir en dicha iniciativa es lo relativo a la seguridad fronteriza; en este sentido el DA ha sido designado como miembro de la Mesa de Seguridad de este Programa.

6. La MAE participa en actividades de diferentes grupos de presión e instituciones del estado y ha recibido varios reconocimientos, ya sea a través de las agencias estatales y los enlaces institucionales.
7. El Departamento Aeroportuario se mantiene en constante actualización de su imagen corporativa manteniendo una presencia activa en los medios de comunicación.

II. CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Puntos Fuertes:

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión:

1. El Departamento Aeroportuario, en el levantamiento de su planeación estratégica institucional, ha elaborado análisis PESTLE a los fines de levantar los actores (Políticos, Económicos, Socioculturales y Tecnológicos) al que se le han añadido los factores Legales y Ecológicos (Medioambientales).
2. Tenemos identificados los grupos de interés y las instituciones con las cuales nos relacionamos en el ámbito aeroportuario.
3. Se hace un análisis situacional para la planeación estratégica institucional, en la cual se revisan y actualizan las estrategias a los fines de definir nuestros ejes estratégicos.
4. Se llevan a cabo análisis FODA y estamos en proceso de la elaboración de nuestro cuarto autodiagnóstico CAF 2021-2022. Al mismo tiempo están identificados los

riesgos que pueden afectar la institución y contamos con un Manual para la valoración y administración del riesgo.

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

1. Nuestros objetivos estratégicos están definidos claramente en nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI) y en los POA's de cada área.
2. Para la formulación de nuestro Plan Estratégico, Visión, Misión y Valores involucramos todas las áreas de la institución con el acompañamiento de la MEPYD.
3. Actualmente, el Departamento Aeroportuario ha integrado su política de Género y ha conformado su comité de género. Así mismo, fue creado el proceso de AYUDAS DE SOCIALES M.SOC.01. En cuanto a gestión ambiental, poseemos nuestra política ambiental, PO.AMB.01. Las estrategias están definidas en el Plan Estratégico institucional y plasmadas en el Plan Operativo Anual y este es el documento base para hacer el presupuesto anual, asegurando la disponibilidad de recursos.

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

1. Implementamos las estrategias, las prioridades están definidas, a corto, mediano y largo plazo, contamos con proyectos y una estructura organizativa adecuada y aprobada por el MAP.
2. La Institución cuenta con sus planes Operativos Anuales, los cuales contempla los objetivos estratégicos y operativos con sus respectivos indicadores y tareas puntuales.
3. Se difunden los planes, programas y proyectos en todos los departamentos de la institución y en nuestra página WEB. De igual modo, se hace un monitoreo semestral a los mismos, el cual es difundido y socializado a través del portal de transparencia.
4. La institución cuenta con los informes de monitoreo de gestión que se hacen periódicamente para verificar el nivel de implementación y avance para las

estrategias. A través de una carpeta compartida, el Analista de Planes, Programas y Proyectos realiza un monitoreo mensual, a partir de estos resultados se elaboraban los informes trimestrales/semestrales.

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

1. Las necesidades de cambio son recogidas a través de las mejoras a procesos, Buzones de Quejas y Sugerencia y cuando se revisan las herramientas tecnológicas.
2. Construimos y desarrollamos la innovación haciendo participe a los empleados de la institución en charlas, cursos, talleres y talleres en diferentes tópicos y con el acompañamiento de otras instituciones.
3. Hacemos difusión de los cambios e innovaciones que impactan a nuestros servicios. Los resultados de la organización, son difundidos a través de los medios de comunicación a los grupos de interés.
4. Habilitamos la inclusión de ideas y aportes a través del procedimiento de mejora a procesos. Así mismo, levantamos aquellas sugerencias de cambios e innovaciones a través de los Buzones de Quejas y Sugerencias a los usuarios de nuestros servicios.
5. La institución cuenta con su Presupuesto Anual y se revisa su ejecución trimestralmente.

III. CRITERIO 3: PERSONAS

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

1. Con una periodicidad anual se elabora la planificación de RRHH, donde se evalúan las necesidades actuales (situación actual) y futuras de la organización, las mismas se recogen en los planes operativos de cada área (POA's).
2. Tenemos incluida la política de transparencia en nuestros procesos de reclutamiento, suplencia.

3. Contamos con una política de igualdad de género.
4. A través del cumplimiento del procedimiento de Reclutamiento y selección de personal, aseguramos la selección y asignación adecuada. En cuanto a su desarrollo, existe un programa de capacitación de personal, que busca reforzar y/o desarrollar al personal. Hemos elaborado el procedimiento de carga laboral, a través del cual buscamos establecer los mecanismos necesarios, para distribuir las tareas correctamente.
5. El personal de carrera administrativa del DA es seleccionado de acuerdo a lo establecido en la Ley de Función Pública, a través de concursos, dando la oportunidad de participación a todos. Está documentado el procedimiento de selección de personal.
6. Anualmente, se levantan los acuerdos de desempeño conforme a los lineamientos del proceso en donde se plasman los objetivos y metas a alcanzar para cada uno de los colaboradores.
7. Se ha diseñado una Política de Igualdad de Género y fue creado Comité de Transversalización del Enfoque de Igualdad de Género. En julio 2021, fue realizado el primer estudio correspondiente al enfoque de género en la institución

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

1. Dentro de los beneficios de los servidores públicos del DA, está la capacitación continua, de acuerdo a los resultados y necesidades detectadas en su acuerdo de desempeño se elabora el Plan Anual de Capacitación.
2. Mediante el Proceso de Reclutamiento y selección se trae el personal idóneo para desarrollar nuestra misión, visión y los objetivos institucionales.
3. Gran parte del personal durante el año 2020 y el 2021 ha tomado las capacitaciones de forma online.
4. Mediante el plan de capacitación, son levantadas las necesidades individuales de desarrollo profesional. Anualmente, este plan se hace con el levantamiento de necesidades individuales.

5. Se han realizado movimientos internos. Está establecido el procedimiento reasignación y reclasificación de personal P.DRRHH.ORG.02
6. Gran parte del personal durante el año 2020 y del 2021 ha tomado las capacitaciones de forma online. Se promueve el uso del aprendizaje electrónico a través de la capacitación por plataformas digitales.
7. Dentro del plan de capacitación se contemplan capacitaciones en gestión de riesgo, los miembros del comité de ética han tomado capacitaciones sobre conflictos de interés y dentro de nuestro código de ética se explica el significado de conflicto de interés y se plasman ejemplo de los mismos. Durante el año 2019 5 miembros del comité de ética y parte del personal de la delegación de Santiago participaron en el diplomado Ética en la vida pública, impartido por la PCMM.
8. A través de la evaluación Efecto-Impacto de las actividades formativas se evalúa el impacto de los programas de formación.

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

1. Se realizan reuniones trimestrales por áreas de trabajo en donde se promueve el aporte de ideas y sugerencias en los equipos de trabajo.
2. Está documentado el procedimiento de mejora a procesos, donde se da la oportunidad al personal de sugerir mejoras.
3. Tenemos un plan estratégico y planes operativos por áreas que se levantan con los colaboradores, además se diseñan los procesos y se mejoran continuamente con la participación de los empleados y dueños de los procesos. Se establecieron mecanismos para la mejora continua de los procesos y procedimientos, donde todos los colaboradores tienen la libertad de sugerir mejoras a procesos. Contamos con la asociación de servidores públicos.
4. Se realizan los acuerdos de desempeño, donde se especifican los objetivos y la medición de su consecución y se validan entre el supervisor y los supervisados.

5. En el año 2021 se realizó la encuesta de clima laboral con el acompañamiento del MAP. En tal sentido fue publicado el informe de la misma y fue elaborado el plan de mejora 2021-2022.
6. Contamos con una política de Seguridad y Salud en el Trabajo, PO. DRRHH.04, la cual tiene el objetivo de cumplir con la normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo, aplicables a nuestras actividades.
7. Fuera de los permisos establecidos en la Ley de función Pública, el DA facilita a los servidores flexibilidad de horario de acuerdo a las necesidades del servidor. Asimismo, durante el año 2020 y 2021 se implementó la rotación por área, de acuerdo a la incidencia del COVID19.
8. A través de la Asociación de Servidores Públicos del DA, se prestan ayudas a los empleados de acuerdo a su condición.
9. Los servidores del DA, cuentan con la facilidad del 70% de subsidio del seguro complementario de salud, por igual, se realizan jornadas de salud. En el 2021, se realizaron jornadas de pruebas médicas por COVID y de vacunación.

IV. CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

1. Tenemos como institución identificados los socios del sector público y acuerdos interinstitucionales con instituciones. También, suscribimos en el 2021 un acuerdo con la Universidad Aeronáutica de Querétaro-México y un Acuerdo entre El Cuerpo Consular Acreditado en la República Dominicana y El Departamento Aeroportuario. Contamos con un listado de proveedores de la institución.

En el marco de fortalecer las relaciones interinstitucionales firmamos un acuerdo con la Dirección General de Aduanas, con el objetivo de apoyar el desarrollo de las infraestructuras aeroportuarias y un programa de profesionalización de sus funcionarios.

2. Hemos suscrito en el 2021 un acuerdo con la Universidad Aeronáutica de Querétaro-México y un Acuerdo entre El Cuerpo Consular Acreditado en la República Dominicana y El Departamento Aeroportuario.

Firmamos un acuerdo con la Dirección General de Aduanas, con el objetivo de apoyar el desarrollo de las infraestructuras aeroportuarias y un programa de profesionalización de sus funcionarios.

Contamos con una política de medio ambiente y dentro de la misma nuestros suplidores deben cumplir los criterios establecidos en la política de compras verdes.

3. Contamos con contratos de concesión con operadores privados. Existe un procedimiento de gestión de acuerdos y convenios, el cual establece los criterios de cooperación técnica y económica.

4. Evidencia: acuerdos, listado de proveedores.

5. Contamos con contratos de concesión con operadores privados. Existe un procedimiento de gestión de acuerdos y convenios, el cual establece los criterios de cooperación técnica y económica.

Hemos suscrito en el 2021 un acuerdo con la Universidad Aeronáutica de Querétaro-México y un Acuerdo entre El Cuerpo Consular Acreditado en la República Dominicana y El Departamento Aeroportuario. Contamos con una política de medio ambiente y dentro de la misma nuestros suplidores deben cumplir los criterios establecidos en la política de compras verdes.

6. Los acuerdos que se firman con otras instituciones del sector establecen las responsabilidades en cuanto la unidad organizativa que realizará el monitoreo y evaluación del mismo, por ambas partes que firman el acuerdo.

7. Las instituciones con las cuales el DA pudiese establecer alianzas y acuerdos están identificados en el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual.

8. Los procesos de contratación pública acorde a la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones se realizan conforme a los criterios que establecen sus

procedimientos, cumpliendo con los criterios de participación igualitaria y dando oportunidad a pequeñas y medianas empresas.

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

1. En la Página Web Institucional están plasmados los servicios que lleva a cabo el DA, con su estructura organizativa y las funciones de cada área de la institución, a la vez se ha establecido como norma la edición del informe de Gestión Anual. A través del portal de transparencia, se publica todo lo referente a las estadísticas y ejecuciones de la institución. De igual modo, en la sección de datos abiertos se publican las estadísticas institucionales de manera trimestral. Además, tenemos una política de comunicación interna y externa donde fomentamos la información proactiva.
2. Realizamos encuestas de satisfacción de servicios a nuestros usuarios. Tenemos buzones de quejas y sugerencias en la sede central y las delegaciones AILA y el helipuerto a través de los cuales captamos las sugerencias que pueden implementarse en nuestros procesos.
3. En nuestra institución tenemos los canales de comunicación establecidos para que los clientes puedan externar sus sugerencias y reclamos a través de buzones de sugerencias y encuestas de Satisfacción. Para ello fue elaborado el procedimiento de Gestión de Satisfacción al usuario.
4. A través de nuestra Carta Compromiso, explicamos a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores y atributos de calidad. Actualmente nos encontramos en el proceso de elaboración de nuestra segunda versión en conjunto con el MAP.

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

1. A través de la revisión de la parte financiera con la planeación estratégica en los Planes Programas y proyectos se le da seguimiento a la ejecución presupuestaria a través del Informe de Presupuesto de Planes, Programas y Proyectos que se

realiza de manera trimestral. El departamento financiero de la institución se maneja de una forma eficaz y eficiente; ya que los controles internos de esta área se llevan a cabo desde principio a fin, de acuerdo con los objetivos estratégicos de la institución, cumpliendo con las entregas de informes financieros mensuales a tiempo. Esta información es entregada al departamento de Libre Acceso a la Información, para que esta oficina publique en la página web a tiempo (estados, ejecuciones presupuestarias, conciliaciones).

2. Se realizó una Matriz de Riesgo, en cumplimiento a la Metodología de Valoración y Administración de Riesgo y se realizan los Análisis de Factibilidad de todos los Proyectos a implementarse en la Institución.
3. La institución dispone de Controles Internos y una unidad de Revisión y Análisis que vela por el fiel cumplimiento de los mismos, en los aspectos financieros y de control presupuestario anual. A nivel de transparencia presupuestaria las ejecuciones de ingresos y gastos mensuales son cargadas a la página del DA, abierto a todo público tanto interno como externo.
4. Se hacen análisis e informes de Ejecución del Gasto por periodo.
5. La institución dispone de Controles Internos y una unidad de Auditoría Interna que vela por el fiel cumplimiento de los mismos, en los aspectos financieros y de control presupuestario anual. A nivel de transparencia presupuestaria las ejecuciones de ingresos y gastos mensuales son cargadas a la página del DA, abierto a todo público tanto interno como externo.
6. Contamos con un control presupuestario, el cual se puso en marcha a partir del segundo semestre del año 2016. A su vez contamos con un presupuesto por proyecto que en nuestro caso como institución del estado lo llamaríamos por programa, que es el clasificador por gasto o ingresos según la DIGEPRES.
7. De acuerdo al manual de Política y Procedimiento de control interno del área de finanzas y a su vez el director financiero y encargados, delegan responsabilidades a cada empleado de esta área, y cada encargado se responsabiliza de que el subalterno cumpla con el trabajo que se le ha asignado.

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento

1. Disponemos de Planes de Contingencia para el almacenamiento y gestión de la información. Parte del proceso conlleva también almacenar las informaciones de manera física en los archivos de cada área.
2. Las informaciones disponibles en nuestra página Web cumplen con los requerimientos de calidad y pasan por el control del Departamento de Comunicaciones y OAI. Así mismo, las informaciones que se generan a través de nuestros servicios, son tabuladas a los fines de obtener la satisfacción y tomar las sugerencias que impacten a nuestros servicios.
3. A través de nuestra gestión documental, aprovechamos la digitalización de la documentación, a los fines de que los documentos que forman parte del Sistema de Gestión estén a la mano de todos los colaboradores. Así mismo, hacemos énfasis en el desarrollo de las habilidades digitales de los colaboradores a través de la capacitación.
4. Hemos establecido redes de aprendizaje con otras instituciones a los fines de captar colaboración relevante para la institución. Hemos aplicado cursos de Primeros Auxilios impartido por la Defensa Civil, entre otros que se han impartido de manera virtual. De igual modo, con los acuerdos de cooperación técnica suscritos para el año en curso.
5. Mantenemos actualizados nuestros documentos, manuales, políticas y procedimientos, los mismos están alineados con nuestro plan estratégico y hemos implementado un manual de Gestión Documental. Así mismo, realizamos una Encuesta de Satisfacción de los Usuarios Sobre Comunicaciones Interna Y Externa, para medir la opinión y satisfacción que tienen los servidores con respecto a las informaciones difundidas a través de los diferentes medios de comunicación interna y externa.
6. Tenemos desarrollada nuestra INTRANET institucional en donde se publican diversos documentos de uso general, formularios e información. Se publican las comunicaciones a través de canales establecidos como Memos Internos, Página

Web, Mural Institucional e Intranet y vía email. Disponemos de una Política de Comunicación Interna y Externa

7. Se garantiza el acceso a la información al Ciudadano, a través de la OAI, pagina web, carta compromiso, redes sociales etc. A través de nuestro portal, se publican los datos abiertos con las estadísticas aeroportuarias.

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología

1. En nuestro PEI tenemos un punto orientado al desarrollo de las tecnologías.
Evidencia: PEI, eje: Fortalecimiento institucional.
2. Se incluye un análisis sobre los proyectos tecnológicos a implementarse. El uso del Outlook institucional disminuye el costo en impresión de oficios internos. Se documentó la P. DTIC.ADMSERV.05 formulación y Gestión de proyectos TIC.

3. Hemos aplicado el uso de un BOT, sistema de registro de soportes a usuarios, convirtiéndose en una mesa de ayuda automatizada.

El departamento aeroportuario expide la temática de datos abiertos al ciudadano mediante el sistema (Portal URL: <http://datos.gob.do/organization/departamento-aeroportuario> regido por la certificación Nortic A3, este sistema implementa que los datos deben estar en formato limpio sin ningún tipo de atributo o carácter especial, se encuentra en los formatos para Numero SCV XLSX y ODS, contando con una licencia Open Data Commons Open Database License (ODbL)).La institución actualmente posee un servidor virtual para la implementación de sistemas y automatización de servicios.

4. La institución actualmente posee un servidor virtual para la implementación de sistemas y automatización de servicios.
5. Hemos desarrollado un intranet institucional, lo cual mejora y facilita la comunicación interna a través del uso de los medios digitales, de igual forma fomenta la concientización y el buen uso de las plataformas digitales. Y, gestionando solicitudes generales, como las de soporte, entre otras. A través de las TIC se ha simplificado y puesto en línea nuestro servicio (Uso de salones protocolares).

6. Hemos implementado la Nortic A2, A3 y E1 cumpliendo así con el nivel de seguridad y efectividad que requieren estas plataformas.
7. En nuestro portal institucional, tenemos un plugin de accesibilidad para ayudar a aquellos usuarios con discapacidad.

Subcriterio 4.6 Gestionar las instalaciones.

1. El edificio sede del Departamento Aeroportuario, fue construido con materiales de gran resistencia, alto tráfico y cuenta con equipamiento de elevado rendimiento, lo cual permite un fácil mantenimiento preventivo. Este se lleva a cabo a través de un plan preestablecido que permite ahorro de recursos. El mantenimiento de equipos críticos se lleva a cabo a través de empresas especializadas contratadas para tales fines.
2. La distribución interior de las oficinas se trabajó de manera modular, lo cual permite flexibilidad de la misma. Se tomaron en cuenta además accesos sin barreras.
3. El Departamento Aeroportuario difunde a través de los diversos medios de comunicación la ubicación de todas sus instalaciones.
4. Contamos con un sistema energético de bajo consumo (LED), así como los equipos de emergencia en casos de falla. El departamento Administrativo gestiona el Transporte de los Servidores Públicos para fines institucionales. Las delegaciones aeroportuarias tienen la facilidad de pago de compensación por transporte.
5. El Departamento Aeroportuario cuenta con la facilidad de acceso a transporte público y con facilidades de aparcamiento tanto público como privado el cual cubre con las necesidades y expectativas de los empleados y ciudadanos/clientes. Adicionalmente, poseemos facilidades para el acceso de personas con discapacidad.

V. CRITERIO 5: PROCESOS

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

1. Se ha elaborado el Mapa de procesos, en donde tenemos documentado todos nuestros procesos claves.
2. Hemos implementado un sistema de gestión de calidad apoyado en la gestión por procesos. A través de la INTRANET institucional apoyamos nuestra gestión documental, digitalizando herramientas claves de procesos.
3. A través de la matriz de riesgo, se han identificado todos los riesgos de las diferentes unidades organizativas que impactan a los procesos de la institución. Estos riesgos, también son proyectados en nuestros planes operativos. Así mismo, se hace una revisión anual de los procesos, a los fines de identificar mejoras. Se realizan auditorías de calidad.
4. Existe el manual de cargos explicando las funciones por departamentos y direcciones del personal del DA. En cada procedimiento se coloca el dueño del proceso y los puntos de control.
5. A través del departamento de Planificación y desarrollo, se simplifican los procesos a intervalos regulares. Al mismo tiempo en conjunto con el MAP se han simplificado los procesos de Gestión de salones protocolares y uso de las facilidades de helipuertos y aeródromos. Para los cambios en los requisitos legales contamos con un procedimiento para actualizar las normativas legales o proponer cambios siempre que sea necesario.
6. A través de la digitalización de uno de nuestros servicios: uso de Salones Protocolares, nos unimos a la automatización, sirviendo de manera precisa a los usuarios del mismo. La Institución va haciendo cambios en sus procesos basado en la innovación, con miras a mejorar los servicios y recursos. Al mismo tiempo el DA, participó en el 40^{to} periodo de sesiones de la Asamblea General de la Organización de Aviación Civil (OACI).

7. Tenemos diseñados indicadores de desempeño a cada proceso. Para los que afectan directamente a nuestros servicios, contamos con indicadores a los mismos.
8. La protección de datos es ejecutada a través de la política de hacer Backups sobre los diferentes sistemas y aplicativos de la institución.

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

1. Realizamos encuestas de satisfacción a nuestros usuarios, donde damos la oportunidad de que expresen sus mejoras. A través de nuestros buzones de quejas adoptamos la gestión de reclamos o quejas.
2. Con la automatización del servicio Uso de Salones Protocolares, se digitalizó y minimizó la prestación del servicio de cara al ciudadano/cliente y a la demanda. Asimismo, fue optimizada la forma de solicitud y tiempo de respuesta
3. Tenemos a disposición de los ciudadanos nuestro folleto carta compromiso y brochures. Las encuestas de satisfacción están disponibles en diferentes idiomas. Nuestra página web está diseñada pensando en la accesibilidad. En el edificio sede contamos con un ascensor con sistema braille.

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

1. En nuestra Carta Compromiso, está definida nuestra cadena de prestación de los servicios.
2. Con la automatización del servicio de Uso de Salones Protocolares, se ha desarrollado este proceso de manera transversal con la OPTIC y con el MIREX, según las fases del servicio en las que nos apoyan.
3. De acuerdo a los diferentes proyectos, creamos grupos de trabajo. Así mismo, se asignan comités para temas puntuales.
4. En nuestro plan estratégico, tenemos incentivos definidos, a través de varios programas y proyectos que se llevan a cabo de forma inter-organizacionales.

5. Con la automatización del servicio de Uso de Salones Protocolares, se ha desarrollado este proceso de manera transversal con la OPTIC y con el MIREX, según las fases del servicio en las que nos apoyan.

VI. CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

- Diseñamos una encuesta que permite conocer la percepción de nuestros usuarios, referente a nuestra imagen corporativa. Teniendo como resultado en los siguientes porcentajes de Satisfacción al 2019:

Amabilidad: 99%

Claridad o fiabilidad: 98%

- Con la encuesta nacional de calidad realizada en el 2020 Obtuvimos los resultados siguientes:

Atención Oportuna: el 99% ve como positivo el tiempo de espera en la atención del servicio.

En cuanto a cómo es valorado el tiempo en que normalmente toda la institución toma para dar respuesta al servicio un personalizadas: 99% lo valora como positivo.

Claridad de la Información: Sobre si la información que se le proporciona fue clara y comprensible, un 99%.

Predisposición de los Empleados a Escuchar: En cuanto a cómo se valora la disposición de la institución para ayudar al usuario en la obtención del servicio solicitado: 99%.

Capacidad para facilitar soluciones: En cuanto a cómo se valora la disposición de la institución para ayudar al usuario en la obtención del servicio solicitado: 99%.

Con nuestra Encuesta de Satisfacción a los Usuarios, en amabilidad, tenemos: 97% Al segundo trimestre del 2021.

- Por medio de los buzones y las formas de comunicación y participación ciudadana, además de la OAI, damos la oportunidad de identificar oportunidades de mejora, las cuales se toman en consideración al momento de tomar decisiones. Para el año 2021, solo recibimos una sugerencia, la cual no aplicaba.

Una de las sugerencias aplicadas fue la instalación de un VERIFON para el servicio de Uso de Facilidades en el Helipuerto.

Resultados de la percepción de los servicios y productos.

- Para el 2020, con nuestra encuesta nacional de calidad al ciudadano, obtuvimos un 9.52 en cuanto a confianza del personal. En cuanto a la de Satisfacción al ciudadano, un 99% en confianza, según los encuestados para el primer semestre del 2021.
- El Departamento Aeroportuario tiene una ubicación que permite el fácil acceso a los sistemas de transporte público, cuenta con 45 parqueos para los visitantes, acceso para discapacitados, 1 elevador con sistema braille, al mismo tiempo en nuestro portal institucional se anuncian las tarifas para operaciones en el Helipuerto de Santo Domingo.
- De acuerdo a los resultados arrojados en la encuesta nacional de satisfacción nacional 2020 el servicio más utilizado es el uso del salón de protocolo gubernamental, para un 54%. En cuanto a la edad el 9.1% de nuestros clientes oscila en un rango de edad de 25 a 31 19.01% de nuestros clientes oscila en un rango de edad de 32 a 38, el 29.4% oscila en un rango de edad de 39 a 45, el 25.8% oscila en un rango de edad de 46 a 52, el 12.1% oscila en un rango de edad de 53 a 59 y el 4.59% de nuestros clientes oscila en un rango de edad de 18 a 24. Así mismo, según este informe, el 62% de nuestros usuarios/clientes es masculino mientras que el 38% es femenino.
- Actualmente tenemos un servicio automatizado, de tres que tiene la institución.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

- Para el servicio de Solicitud uso Salones Gubernamentales se requiera una solicitud de 48 horas antes. A esta solicitud se le da una respuesta dentro de las 24 horas de solicitada, lo cual se ha cumplido en el 99% de los casos.

- El tiempo de respuesta es de 15 días hábiles. Para el 2021 no hemos realizado acciones correctivas por quejas y/o sugerencias.
- Para el 2021 no hemos realizado acciones correctivas por quejas y/o sugerencias respecto a los compromisos/ estándares de calidad. Para el segundo trimestre del 2021, la Amabilidad es del 99% y la Fiabilidad del 99%. La seguridad por su parte, del 99%.
- Para el segundo trimestre del 2021, la Amabilidad es del 99% y la Fiabilidad del 99%. La seguridad por su parte, del 99%.

Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

- Tenemos 5 formas de comunicación y participación ciudadana: Presencial, central telefónica, correos electrónicos, sitio web, encuestas de satisfacción al cliente.
- Los servicios que brinda el DA están detallados en la página web institucional y en nuestra Carta Compromiso. En el SISMAP a través del sub-indicador Transparencia en las informaciones de Servicios y Funcionarios, está disponible la información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios y funcionarios, obteniendo una calificación de un 100% al segundo trimestre del 2021.
- Nuestros objetivos están alineados a nuestro Plan Estratégico, el mismo está publicado en nuestra página web. Así mismo, se publica la medición de los mismos a través de los informes de seguimiento al POA, de los cuales se publican 02, de manera semestral.
- A través de nuestro portal de Transparencia, en datos abiertos publicamos tres informes: Informe de Uso de Salones, Informe de Pasajeros e Informe de Operaciones de Aeronaves. Los mismos son publicados trimestralmente.
- Para el servicio de Solicitud uso Salones Gubernamentales se requiere una solicitud de 48 horas antes. A esta solicitud se le da una respuesta dentro de las

24 horas de solicitada, lo cual se ha cumplido en el 99% de los casos Evidencia:
Matriz tiempo de respuesta a las solicitudes.

- El tiempo respuesta es dentro de las 24 horas de solicitado el servicio, lo cual se ha cumplido en el 99% de los casos.
- El Servicio de uso de los Salones Gubernamentales no tiene ningún costo.
El servicio de aterrizaje en el Helipuerto Santo Domingo tiene un costo de US\$10 o su equivalente en pesos dominicanos, según la tasa del día para las aeronaves registradas en el (IDAC) y US\$20 a las aeronaves privadas.
- Tenemos una carta compromiso disponible a los usuarios.

Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

- A través de las formas de participación A ciudadana, OAI y las encuestas, damos la oportunidad de ingerir en nuestros procesos.
- Durante el primer semestre del 2021 se recibió una sugerencia, a través de los medios establecidos; la cual no aplicaba para implementarse, para este año no se recibieron quejas. Respecto al informe del 2019 sobre la Encuesta de Grupos de Interés, se levantó una mejora a través de las sugerencias de incluir un Verifon para el cobro del Servicio de Uso de Helipuertos y Aeródromos. En el 2020, no fueron recibidas sugerencias. Durante el periodo enero-noviembre no hemos recibido sugerencias.
- Hemos adquirido métodos nuevos para atender a los ciudadanos/clientes, ejemplo de estos:
 - 1 aplicación para registro de visitantes a la institución*
 - 1 Software para la realización de encuestas.*
 - 4 Tablets para la realización de encuestas.*
 - 1 servicio en línea (Gestión de salones protocolares).*
- Nuestro Director Ejecutivo junto al Director Técnico, llevan a cabo reuniones con el objetivo de escuchar y atender las necesidades de los grupos de interés. A través de las encuestas expresan sus necesidades. Durante el año 2021 no hemos

recibido queja, recibiendo solo una sugerencia. Para el 2020 no se recibieron quejas ni sugerencias por parte de los grupos de interés.

Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

- Para el Primer semestre del 2021, recibimos 11 solicitudes de información a través de la OAI, las cuales fueron respondidas. Respecto a los buzones de quejas y sugerencias, para el primer semestre del 2021 solo recibimos 1 sugerencia.
- En cuanto al indicador de Transparencia, en cumplimiento de la Ley 200-04, de la DIGEIG, tenemos un 100% para los meses enero a marzo 2021.

VII. CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

- Según los datos arrojados en la encuesta realizada a los grupos de interés en el año 2019, el 75% de los encuestados percibe como excelente el desempeño de nuestra gestión, el 22% lo percibe como bueno y el 3% como regular.
- Para la elaboración y revisión de la Misión, Visión y Valores tenemos formado un comité y damos participación a todo el personal. Para el 2021, se hizo una revisión, la cual aprobó nuestro nuevo marco estratégico. Tenemos 3 cuadros con el marco estratégico en la entrada de la institución, 3 en el pasillo central y 3 en el área del comedor, así como en todas nuestras delegaciones.
- Está documentado el procedimiento de mejora a procesos, donde todos los servidores y funcionarios públicos pueden proponer sus mejoras al departamento de planificación y desarrollo. Durante el año 2020 se realizaron 5 solicitudes de mejora. Durante el 2021, se realizaron 02.
- Existen dos mecanismos a través de los cuales se explica a todos los servidores públicos sobre los posibles conflictos de interés.
- Existen mecanismos de consultas y diálogo institucional como son los buzones de sugerencia y buzones de denuncias, de los cuales tenemos uno en cada delegación. En el mismo tenor los miembros de CEP están disponible ante cualquier consulta y dialogo.
- La institución ha destacado diversas actividades encaminadas a la responsabilidad social, se ha documentado un manual de Ayudad Sociales, participación en celebración de fechas patrias, promoción para la prevención del cáncer de mama, 02 jornadas de vacunación una interna y otra externa en Monte Plata y 02 jornadas de pruebas COVID.

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

- Contamos con una Planificación Estratégica PEI, donde se detallan los objetivos estratégicos institucionales. Planes Operativos Anuales donde se detallan los objetivos específicos por cada área organizativa y se realizan Informes de Ejecución Presupuestaria, acorde con la Planificación Estratégica. Al cierre del 2020, de los 532 proyectos, 298 se quedaron en ejecución para un 56.02% y 234 fueron completados para un 43.98%. Durante el primer semestre 2021, de los 394 proyectos, 343 se encuentran en ejecución para un 87.06% y 51 fueron completados para un 12.94%.
- Contamos con una gestión por procesos, hemos diseñado nuestro mapa de procesos, compuesto por 3 procesos estratégicos, 4 procesos operacionales y/o misionales y 5 de apoyo. Para el 2020, actualizamos 12 de nuestros manuales: 1 de procedimientos, un plan de gestión y 10 manuales organizacionales.
- Las tareas se asignan y se distribuyen y se estipulan en el acuerdo de desempeño de cada colaborador, el resultado de este, es evaluado al final de cada año por el jefe inmediato del servidor público. Durante el 2020 fueron evaluados el 63.8% de los servidores y funcionarios públicos.
- Según los datos arrojados en la Encuesta de Satisfacción de las Comunicaciones Internas, el 71.4 % de los servidores encuestados, están muy de acuerdo en que su jefe directo le ha expuesto claramente sus funciones y límites de responsabilidades. Se identificó que el segundo porcentaje más alto obtenido con un 16.1 % están también de acuerdo. El 1.1 % están totalmente desacuerdo, finalmente algo desacuerdo y el 1.65 %
- Según la encuesta de satisfacción de la Comunicación Interna en el DA, obtuvimos los resultados siguientes:
 - Se observa que el 83.9% de los servidores encuestados, consideran que se lleva a cabo una comunicación interna adecuada, obteniendo un mayor porcentaje entre

las dos posibles respuestas. Sin embargo, se registra que el 16.1 % restante no están de acuerdo.

Según los datos arrojados, el 78.6 % de los servidores encuestados, calificaron la comunicación interna en general del Departamento Aeroportuario buena. Se identificó que el segundo porcentaje más alto obtenido con un 19.6 % la califican como regular.

Se registra que el 73.2 % de los servidores encuestados están de acuerdo que a través de los murales la comunicación es efectiva, al igual que el 14.3 % están muy de acuerdo. Pero el 2 % alegan que están algo desacuerdo. El 2% está totalmente desacuerdo.

- Según los datos arrojados él 89.3 % afirman que los líderes felicitan el buen desempeño de sus subordinados. Sin embargo, el 10.7 % restante entienden que no.
- Se ha innovado en la automatización y puesta en línea del servicio (uso de salones protocolares), en la obtención de un software para la aplicación de encuestas.

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

- De acuerdo a los resultados arrojados en la encuesta de clima, el 78% ve como positivo el aspecto de cantidad de trabajo, el 93% ve positiva la Identidad con la Institución y los Valores y un 89% ve positivo el liderazgo y participación en la Institución.
- Para la Encuesta de Clima laboral, el 92% valoro como positivo el balance entre Trabajo y Familia. La institución cubre el 70% del seguro de salud complementario.
- De acuerdo a los resultados arrojados en la encuesta de clima, el 77.00% de los encuestados ven como positivo las oportunidades de ascenso y promoción sin distinción entre hombres y mujeres.

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

- Respecto a la promoción dentro del sistema de carrera y según la encuesta de clima, el 68% de los colaboradores lo ve de manera positiva.

- En cuanto a los aspectos del reconocimiento laboral, el 78% de los colaboradores encuestados lo ve como positivo. Y en cuanto a liderazgo y participación, obtuvimos un 89%.
- En el aspecto de Comunicación, obtuvimos un 85% de satisfacción y en cuanto al desarrollo y capacitación profesional, un 82%

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

- Durante el 2020 los resultados fueron los siguientes:
Índice de absentismo 12.99 y índice de rotación del personal 42.00
- Como resultado de la encuesta de clima laboral tenemos 2 propuestas de mejora. De acuerdo a los resultados arrojados en la encuesta de clima, el 82% de los encuestados están muy de acuerdo con su participación en la elaboración e implementación de los planes de mejora.
- Al 2do. Trimestre 2021 no se han recibido denuncias de este tipo, solo se recibió una sugerencia. Para el 2020 solo se recibió una queja, pero no se recibieron denuncias.
- El índice de participación voluntaria en actividades como las jornadas de salud es de un 85%.
- Durante el 2021, 51 horas hombre, fueron dedicadas a capacitación de atención al ciudadano. No recibimos queja de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, de acuerdo a las encuestas tenemos un 99% de satisfacción en cuanto al trato recibido.

Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

- Para el 2020, el 63% de los colaboradores fueron evaluados, obteniendo el siguiente promedio según el grupo ocupacional: Grupo V: 93 de calificación, Grupo IV: 94, Grupo III: 96, Grupo II: 97 y el Grupo I:
- Uso de TIC: En este Sub-indicador se evalúa la disponibilidad y buen manejo de los recursos tecnológicos, así como la existencia de controles para una mejor gestión y uso de estos recursos, en este sub-indicador la institución cuenta con un logro de

18.20%. En el Uso de la tecnología, el 85% de los colaboradores que participaron en la Encuesta de Clima Laboral ve este aspecto positivo.

- Para el segundo trimestre del 2021, teníamos 19 capacitaciones planificadas, de las cuales 11 se realizaron y 8 se encuentran en ejecución, completándose el 80% de las mismas. Dos de estas, implicaban un costo de RD\$230,000.00 los 17 restantes, sin costo. Estas capacitaciones, son para 200 de nuestros colaboradores.

VIII. CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

- Según los datos arrojados en la encuesta realizada a los grupos de interés en el 2019, el 46% de los encuestados califica como excelente el impacto que generamos en la calidad de vida de los ciudadanos, el 36% lo percibe como bueno, el 5% como regular y el 13% no sabe.
- Según los datos arrojados en la encuesta realizada a los grupos de interés, el 54 % de encuestados evalúa como excelente nuestra preocupación de mantener y proteger el impacto ambiental, el 26% lo percibe como bueno, un 8% como regular, un 1% malo y el 11% no sabe.
- Según los datos arrojados en la encuesta realizada a los grupos de interés, el 54 % de encuestados evalúa como excelente nuestra preocupación de mantener y proteger el impacto ambiental, el 26% lo percibe como bueno, el 8% como regular, el 1% malo y el 11% no sabe.

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

- Uso de luces Led, campaña permanente sobre uso racional del agua y del papel en la institución. Se llevó a cabo el Proyecto de Remodelación Helipuerto basado en criterios de Proyecto Ecológico. Hemos tomado medidas en el uso de energía eléctrica en la sede Central del DA.
- En el 2020 el Departamento Aeroportuario junto con el Ministerio de Turismo, Aduanas y Migración ha trabajado para la puesta en funcionamiento del Ticket Electrónico, para la declaración que se exige en la entrada y salida del país por parte de las autoridades de Migración y Aduanas. En el marco de fortalecer las relaciones interinstitucionales firmamos un acuerdo con la Dirección General de Aduanas, con el objetivo de apoyar el desarrollo de las infraestructuras aeroportuarias y un programa de profesionalización de sus funcionarios. Los acuerdos, alianzas y colaboraciones se hacen al menos anualmente.
- El Departamento Aeroportuario ha sido publicado en los siguientes periódicos impresos al 2021: El Caribe, El Hoy, El Día y El Nacional, logrando un total de 20 titulares publicados. Igualmente, el departamento de Comunicaciones difundió un total de 15 notas de prensa a los medios digitales y tradicionales del país, logrando con esto un impacto positivo al tener espacios en los periódicos tradicionales y digitales.
- Tenemos una Política de Igualdad de Género y un Comité.
- A través del programa de ayudas sociales, son canalizadas las asignaciones de recursos a Organizaciones no gubernamentales (sin fines de lucro) que favorezcan a comunidades, grupos o personas en situaciones planteadas en este capítulo. Con este programa, para el segundo semestre 2021, se han entregado 14 ayudas. Se realizó la Jornada de Vacunación en la Provincia de Monte Plata, en conjunto con INFOTEP, con un equipo de colaboradores de la institución.
- Tenemos un Acuerdo General de Colaboración entre La Universidad Aeronáutica en Querétaro-México y El Departamento Aeroportuario, el cual consistente en

fortalecer la vinculación entre ambas instituciones, donde asumen los siguientes compromisos:

- Propiciar el intercambio de académicos e investigadores entre ambas.
- Impulsar la formación del capital humano de alto nivel y de investigadores a través de programas de posgrado.
- Venta de cursos para capacitación entre ambas partes.
- Colaborar con el desarrollo de proyectos científicos y tecnológicos.
- Promover las estancias de académicos, de estudiantes y de investigaciones de ambas instituciones.

Firmamos un acuerdo con la Dirección General de Aduanas, con el objetivo de apoyar el desarrollo de las infraestructuras aeroportuarias y un programa de profesionalización de sus funcionarios. Los acuerdos, alianzas y colaboraciones se hacen al menos anualmente.

- Se realizaron 02 jornadas de detección de casos COVID y 02 Jornadas de vacunación, uno en la organización y una externa en la provincia de Monte Plata.

IX. CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

- Ofrecemos 3 servicios: Uso del salón de protocolo gubernamental, uso del salón de embajadores, uso de las facilidades de helipuertos y aeródromos. Según los datos arrojados en la Encuesta Nacional de Calidad el grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por la institución es de un 99%.
- Según los datos arrojados en nuestra encuesta de grupos de interés al 2019, el 46% de encuestados califica como excelente el impacto que generamos en la calidad de vida de los ciudadanos, el 36% lo percibe como bueno, el 5% como regular y el 13% no sabe.

- Del acuerdo suscrito con ADUANA, en el 2020, con el objetivo de apoyar el desarrollo de las infraestructuras aeroportuarias y un programa de profesionalización de sus, nos encontramos con los avances siguientes:

Fase de Diseño Red Nacional de Helipuertos:

Helipuerto Hospital Traumatológico Juan Bosch (La Vega).

Helipad Hospital Provincial de Monte Plata Dr. Ángel Contreras (Monte Plata).

Helipuerto Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora (Santo Domingo Norte).

Helipuerto de Santiago (Parque Central de Santiago).

- En las auditorías realizadas por parte del Ministerio de Administración Pública a nuestra carta compromiso, el resultado ha sido satisfactorio, para un 100% de cumplimiento. Actualmente, en el SISMAP tenemos un 82%.
- Hemos aplicado una innovación en los procesos, a través de la Automatización del Servicio de Salones Protocolares.
- Para el 2021, se hizo una reforma en la las Normas Básicas de Control Interno. Este sistema fue reiniciado y actualmente nos encontramos en el proceso de implementación.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

- A través del informe de ejecución del POA, medimos la eficiencia de la organización, durante el segundo trimestre del 2021 de los 397 proyectos, 210 están cerrados y 184 se encuentran en ejecución. En el primer semestre 2020 de los 532 proyectos, 94 están cerrados y 438 se encuentran en ejecución.

El indicador de Diagnóstico de la Función de Recursos humanos alcanzo la máxima puntuación de 100%. Éste específicamente mide la estrecha relación laboral que existe con el Ministerio de Administración Pública y las funciones del Departamento de Recursos Humanos.

En cuanto a la gestión de las instalaciones, contamos con los mantenimientos de lugar e hicimos una remodelación a dos oficinas y tenemos en proyecto la remodelación del área de Tesorería, a cargo del Departamento de Infraestructura.

- Hemos aplicado una innovación en los Servicios, a través de la Automatización del Servicio de Salones Protocolares. De los Procesos, para el 2020, se han aplicado 5 mejoras, al 2021; dos.
- Dentro de las actividades conjuntas tenemos la elaboración del PEI, revisión de la estructura organizativa, este indicador está en un 100% en el SISMAP y elaboración del presupuesto.
- Hemos innovado y mejorado, diseñando una intranet institucional e incentivando al uso de documentos digitales, disminuyendo el consumo de papel. También se ha innovado con la puesta en línea del servicio Uso de salones protocolares. Tenemos una aplicación para el registro de visitantes CSIP, Control y Supervisión e Inspección de Protocolos Aeroportuarios.
- En el 2020, fue realizada una auditoria. El área auditada el área de recursos humanos. Esta auditoría, abarco aspectos de procedimientos, calidad y riesgo. El informe concluyo con 11 no conformidades y 01 observación.
- Actualmente, nos encontramos en el proceso de Certificación en ISO9001: 2015, en la fase de diagnóstico del sistema de Gestión de Calidad de la institución.
- Para el año 2121, nuestro presupuesto es de RD\$892,120.030.00. Para este semestre, los ingresos totales ascendieron a RD\$364,015,271.55, cantidad que representa el 86% de lo proyectado para el periodo, de los cuales, el 83% proviene de la tasa aeroportuaria por entrada y salida y el 17% restante de Intereses por Certificados Financieros y pagos por el uso de las facilidades del Helipuerto de Santo Domingo y aportes de otras instituciones.
- Para el año 2121, nuestro presupuesto es de RD\$892,120.030.00; de los cuales, al primer semestre del 2021, el Departamento Aeroportuario registró Gastos por la suma de RD\$266,983,675.72, lo que representa un 30% del total del gasto presupuesto para este año. Los mismos, responden a Gastos Operativos, según denominación.

Ejecución al primer semestre vs. Presupuesto 2021 Horizontal:

Remuneraciones y Contribuciones 58%

Contratación del servicio 17%

Materiales y suministros 19%

Transferencias corrientes 32%

Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles 1%

Obras 2%

Esto, para un total del 100% del gasto operativo del semestre.

La eficacia posible a partir de la aplicación de procesos de mejoramiento continuo.

X. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

1. Liderazgo

- 1) No hemos realizado un análisis detallado de las necesidades de los grupos de interés.
- 2) No contamos con una estrategia de marketing para la promoción de los servicios y productos.

2. Estrategia y planificación

- 1) No existe política de responsabilidad social.

3. Personas

- 1) No se ha desarrollado un plan de mentoría.
- 2) No contamos con política de puertas abiertas.

4. Alianzas y Recursos

- 1) Actualmente, nuestra Carta Compromiso al Ciudadano en proceso de actualización.
- 2) No contamos con las herramientas de traspaso de conocimiento en el momento de la entrega del cargo como continuidad en la gestión.
- 3) No hemos establecido políticas para manejo de consumibles y adecuación de productos y materiales reciclables.
- 4) No se aplica la política de ciclo de vida. No contamos con la contratación de un servicio de reciclaje de materiales usados y desechos tóxicos.

5. Procesos

No tenemos área de mejora.

XI. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

Criterio 6 Resultados orientados a los ciudadanos/clientes

- 1) No hemos aplicado encuestas para obtenerlas actualizadas (imagen global de la organización y su reputación pública). Ni tenemos incluida la forma de levantar datos acerca de la percepción de encuesta que mida estos aspectos el manejo de desecho de contaminantes.
- 2) No tenemos mediciones de percepción sobre trato equitativo.
- 3) Para el 2021, no se conoce la percepción de los grupos de interés respecto a integridad y confianza que la encuesta a grupos de interés no fue realizada.
- 4) No contamos con mediciones relacionados a temas medio ambientales.
- 5) No tenemos mediciones respecto a la percepción de la innovación.
- 6) No tenemos mediciones respecto a la agilidad de la organización.
- 7) No tenemos mediciones respecto a la percepción de la digitalización de la organización.
- 8) No contamos con indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).

Criterio 7 Resultados en las personas

- 1) No tenemos mediciones actualizadas sobre la imagen y el rendimiento general de la organización.
- 2) No hemos medido la percepción respecto a Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.
- 3) No hemos realizado reconocimientos individuales ni de equipos.

Criterio 8 Resultados de Responsabilidad Social

- 1) No tenemos mediciones sobre la percepción del Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero

o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.

- 1) No tenemos mediciones sobre la percepción de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).
- 2) No tenemos mediciones sobre la percepción de acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.
- 3) No tenemos mediciones sobre la percepción del impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.
- 4) No tenemos mediciones sobre la percepción del impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.
- 5) No tenemos mediciones sobre la percepción del impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
- 6) No tenemos mediciones sobre la percepción de la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).

Criterio 9. Resultados Claves de Rendimiento.

- 1) Carta Compromiso al Ciudadano en actualización.
- 2) No se ha implementado el benchmarking.
- 3) No se ha implementado el benchlearning.
- 4) No hemos participado en premios ni certificaciones de calidad.

XII. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

El Departamento Aeroportuario debido a la pandemia del COVID-19 durante el segundo trimestre (abril-junio) del 2020 sufrió un gran impacto en sus actividades comerciales en los aeropuertos, con una caída de visitantes al país de un 9.08% con respecto a su primer trimestre.

Esto, se vio reflejado también en nuestro Sistema de Gestión de Calidad. Sin embargo, de manera paulatina las operaciones de los aeropuertos y nuestros procesos internos se fueron reactivando de manera progresiva.

Con nuestro cuarto autodiagnóstico, la institución mide su nivel de implementación de la gestión de calidad, identificando aquellas fortalezas y puntos de mejora, con el fin de diseñar e implementar estrategias claras para el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.

Como fortalezas, tenemos nuestro Liderazgo, nuestra Estrategia y Planificación y nuestros Procesos. Actualmente, la institución se encamina a certificar su Sistema de Gestión de Calidad en ISO9001:2015.

Para los criterios de resultados, tuvimos varias mejoras, ya que la incidencia del COVID en el país nos limitó el realizar las encuestas a los grupos de interés.

Dentro de las lecciones aprendidas tenemos la necesidad de la actualización de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, proceso en el cual continuamos trabajando.

ANEXO
GUIA DE AUTOEVALUACIÓN