

Informe Final 2020

**Santo Domingo D. N.
Diciembre, 2020**

I. Información General
Base Legal

La Ley No.491-06, de Aviación Civil de la República Dominicana, define los roles y atribuciones legales de la Junta de Aviación Civil (JAC) y del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC), separando para siempre la dualidad de funciones que contenía la derogada Ley 505 de Aeronáutica Civil y dándole a la JAC, la facultad de dictar las políticas aerocomerciales, regular los aspectos económicos del transporte aéreo y la importante misión, como organismo dependiente del Poder Ejecutivo, de Asesorar al Presidente de la República en todo lo relacionado con la Aviación comercial de la República Dominicana. Esta Ley fue modificada por la Ley No. 67-13, que introduce modificaciones a la Ley No. 491-06, de Aviación Civil de la República Dominicana. G. O. No. 10713 del 25 de abril de 2013. y la Ley 29-18, que introduce otras modificaciones a la Ley 491/06.

Decreto No. 232-14, que establece el Reglamento para la expedición de las Licencias de Consignatarios de Aeronaves en Vuelos no Regulares o Chárter y la expedición del Certificado de Agente de Asistencia en Tierra.

Ley No. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo. G. O. No. 10722 del 8 de agosto de 2013.

Decreto 746-08, del 13 de noviembre del 2008 en donde se fija la conformación y sede del Comité Nacional de Facilitación.

Decreto 500-09, que aprueba el Reglamento del Comité Nacional de Facilitación, da atribuciones al Comité Nacional de Facilitación (CNF) en su condición de órgano encargado de coordinación de la aplicación de las medidas que se adopten para facilitar el despacho de aeronaves, tripulaciones, pasajeros, carga, equipajes, correos y suministros.

Resolución No.131-19, del pleno de la JAC, que aprueba el Manual de requisitos (versión 07)

Objetivo:

Contar con datos que sean referencia para el establecimiento de indicadores de gestión y la toma de decisiones para el cumplimiento del rol institucional.

II. Marco Estratégico institucional.

Misión

Establecer la política superior de la aviación civil nacional, fomentar el desarrollo del transporte aéreo y regular sus aspectos económicos, financieros y jurídicos, brindando un servicio de calidad a nuestros clientes internos y externos.

Visión

Ser una institución reconocida por su liderazgo en el desarrollo ordenado y sostenible del transporte aéreo nacional e internacional, a través de la creación, implementación y promoción de políticas aerocomerciales tendentes a la inserción en los mercados.

Valores

- **Profesionalidad**: Somos un equipo de trabajo con vocación de servicio y las competencias requeridas para cumplir con las obligaciones derivadas de nuestra misión.
- **Transparencia**: Garantizamos el acceso a la información, veraz, precisa y oportuna
- **Enfoque al cliente**: Estamos comprometidos en satisfacer las necesidades de nuestros clientes de acuerdo con los requisitos técnicos, legales y reglamentarios vigentes.
- **Innovación**: Trabajamos en la actualización continua y la modernización para optimizar nuestros servicios.
- **Compromiso Social y Ambiental**: Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible, la responsabilidad social, y la promoción a la accesibilidad respecto a la facilitación del transporte aéreo.

Política de Calidad: La Junta de Aviación Civil, en su rol de establecer la política superior de la Aviación Civil y regular los aspectos económicos y jurídicos del transporte aéreo, promover el mejoramiento continuo de los procesos de control y procedimientos de servicios del transporte aéreo y la Comisión Investigadora de Accidentes de Aviación, en su rol de asumir la investigación de los accidentes e incidentes de aviación ocurridos en el territorio nacional; están comprometidas a:

- Satisfacer las necesidades de nuestros ciudadanos / clientes, sujeto al cumplimiento de los requisitos técnicos, legales y reglamentarios vigentes.

- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad mediante la permanente innovación, revisión y actualización de nuestros procesos internos.
- Contar con un equipo humano motivado y comprometido con los objetivos institucionales, con énfasis en el fortalecimiento de las competencias, como estrategia para el desarrollo.
- Promover la aplicación de las normas, Métodos y recomendaciones sobre facilitación incluidas en las reglamentaciones aplicables en beneficio del transporte aéreo.

III. Ejecución del Plan Operativo por Objetivo Estratégico:

La Junta de Aviación Civil, mediante el procedimiento de mejora continua cada año elabora su Plan Operativo y da seguimiento al avance de su Planificación Estratégica 2017-2020, conformado por cuatro Objetivos Estratégicos como marco de acción: alineados a la Ley 1-12, Estrategia Nacional de Desarrollo:

- Regulación del Transporte Aéreo;
- Facilitación del Transporte Aéreo;
- Gestión de Apoyo Administrativo;
- Investigación de Accidentes e incidentes de Aviación.

Regulación de Transporte Aéreo:

Promover y fomentar el desarrollo ordenado y sostenible del transporte aéreo nacional e internacional, a través de la creación, implementación y promoción de políticas aerocomerciales tendentes a la inserción en los mercados. 89%.

Facilitación del Transporte Aéreo:

Promover la aplicación de normas, métodos y recomendaciones sobre facilitación incluidas en las reglamentaciones aplicables en beneficio del transporte aéreo. 100%.

Comisión Investigadora de Accidentes de Aviación, CIAA:

Aportar mejoras a la seguridad de la aviación, determinando las causas probables de los accidentes e incidentes graves y realizar recomendaciones de seguridad operacional, con el objetivo de prevenir la recurrencia de estos, sin establecer culpabilidad o responsabilidad. 100% de ejecución.

Gestión Administrativa (Áreas Asesoras y de Apoyo)

Modernizar la institución a nivel de gestión, y desarrollar una cultura organizacional que fomente los valores, visión, misión, objetivos y metas de la institución, garantizando la identificación del personal con esta. 94% de ejecución en el 2020.

Nivel de ejecución general del Plan Estratégico y POA 2020:

El trabajo coordinado de todas las unidades de la JAC forma un vínculo de compromisos asumidos con eficiencia y transparencia mediante la práctica constante de nuestros valores institucionales y los factores claves de éxito con el objetivo de cumplir con el Marco Estratégico institucional.

La ejecución del Plan Estratégico y los planes operativos, se observan desde la Matriz de Seguimiento del Estado del POA en la que se evidencia al finalizar el 2020 un promedio general de 92% de ejecución respecto al PE.

En ese mismo orden desde la misma Matriz, se observa un nivel de cumplimiento del POA / 20 de un 89 % de ejecución.

1. Ejecución por objetivos estratégicos



2. Ejecución PE y POA 2020.



Resultado de la gestión de cara al ciudadano:

La Planificación Institucional en la Junta de Aviación Civil se desarrolla tomando como base nuestro Plan Estratégico 2017-2020, con cuatro ejes estratégicos alineados con la 1-12, estrategia nacional de desarrollo; a través de líneas de acción e iniciativas para la gestión óptima de los recursos, que se adapten a las características y necesidades del ciudadano cliente. En el siguiente gráfico se observa el nivel de satisfacción del ciudadano / cliente de 97.59% de satisfacción.

SATISFACCION SERVICIO AL CLIENTE	
Satisfacción del cliente por servicio brindado	97.59%
Compromiso de profesionalidad por servicio brindado	98.77%
Compromiso de Rapidez por servicio brindado	97.50%

La Junta de Aviación Civil en su proceso dinámico de mejoramiento continuo ha mantenido en los últimos años unos resultados excelentes de satisfacción ciudadana que se evidencian gracias a la acertada gestión de su política de cielos abiertos y a la totalidad de acuerdos de servicios aéreos suscritos en los últimos años.

Junta de Aviación Civil
Departamento de Planificación y Desarrollo
Informe final del PE y POA 2020

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL
AÑO 2020

Objetivo 1: Gestión de Clientes.

“Cumplir con los requerimientos de los clientes y partes interesadas”.

Cumplimiento de Metas 2020	Marzo	Junio	Sept.	Dic.	Meta
	99%	96%	100%	99.10%	100%

Objetivo 2: Gestión Institucional y Mejora Continua.

“Alcanzar la eficacia de los procesos de la Institución”.

Cumplimiento de Metas 2020	Marzo	Junio	Sept.	Dic.	Meta
	85%	75%	100%	88%	100%

Objetivo 3: Gestión de Personal.

“Proporcionar al Personal la información y capacitación necesaria para el logro de los objetivos institucionales”.

Cumplimiento de Metas 2020	Marzo	Junio	Sept.	Dic.	Meta
	100%	N/A	90%	100%	100%

ENTREGA DE IDP MARZO 2020

OBJETIVOS	PROCESOS	RESULTADOS
CUMPLIMIENTO DE METAS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	95%	BUENO

ENTREGA DE IDP JUNIO 2020

OBJETIVOS	PROCESOS	RESULTADOS
CUMPLIMIENTO DE METAS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	87%	BUENO

ENTREGA DE IDP SEPTIEMBRE 2020

OBJETIVOS	PROCESOS	RESULTADOS
CUMPLIMIENTO DE METAS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	98%	BUENO

Junta de Aviación Civil
Departamento de Planificación y Desarrollo
Informe final del PE y POA 2020

Nota: En el año que transcurre, la ejecución de la planificación se vio afectada por la pandemia del COVID-19 a nivel mundial, ya que algunas áreas no pudieron desarrollar sus proyectos. Por la naturaleza de la institución y origen de la asignación presupuestaria, limitó el funcionamiento normal de las actividades de la JAC

En la Revisión por la Dirección debe quedar el compromiso de asumir el Plan de Acción de mejoramiento institucional, de manera que al finalizar el 2021, los resultados sean de mejoramiento óptimo.



Lic. Nelda Perez

Encargada de Planificación y Desarrollo

