

4. RECURSOS, PROVEEDORES Y ALIANZAS.

4. a. Gestión de los recursos financieros

La Junta de Aviación Civil apoya su gestión financiera en una planificación y ejecución del Presupuesto Anual de Ingresos y Gastos; sometidos a una revisión para elaborar el Anteproyecto de Presupuesto. Una vez realizados y analizados los ajustes del Presupuesto de Ingresos y Gastos, con el POA y el Plan Anual de Compras adjuntos, son remitidos ante la Presidencia de la JAC, para su revisión y aprobación.

El Departamento Financiero realiza una reunión con la División de Planificación y Desarrollo a los fines de verificar la asignación presupuestaria, para evidenciar si se están cumpliendo las necesidades de cada área sustentada en el POA y garantizar de esta manera que el presupuesto institucional cumpla con la disponibilidad de los recursos para apoyar lo dispuesto en la planificación en curso.

La División de Contabilidad, emite un informe semanal de la disponibilidad bancaria en el cual se presentan los ingresos y erogaciones que la institución ejecuta, así mismo al final de cada mes, se elabora un informe financiero mediante el cual la ejecución del presupuesto es analizada y monitoreada por el Departamento Financiero conjuntamente con la Alta Dirección, esto sirve como insumo para la toma de decisiones.

La JAC elabora su ejecución presupuestaria conforme a la Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público No.423-06, con el objetivo de que la estrategia económico-financiera utilizada proporcione la liquidez estimada.

A mediados de septiembre de cada año, el Departamento Financiero empieza a recabar las informaciones e insumos necesarios para la elaboración del Presupuesto de Ingresos y Gastos (PIG).

Para cumplir con todos los lineamientos y objetivos de la institución, y tener mejor control en cuanto a la parte financiera, en el año 2009 se adquirió un Sistema de Contabilidad Computarizado (SELLFAST); esta herramienta nos permite manejar los registros contables llevando cada erogación de gastos a la partida correspondiente; así como también, tener controles internos y un monitoreo de la ejecución presupuestaria a través de diferentes reportes, tomando como referencia el Manual de Clasificación Presupuestario del Gobierno Central.

Adicionalmente los expedientes de pago trabajados en la institución, son enviados a la unidad de auditores internos de la Contraloría General de la República a la cual estamos asignados, y esta devuelve los mismos con la aprobación correspondiente; apegándonos a todas las normativas legales y reglamentarias vigentes.

Internamente se realizan revisiones mensuales, trimestrales y semestrales de la ejecución presupuestaria, la cual se analiza conjuntamente con la Máxima Autoridad de la institución. Esta revisión se realiza como medio de control y mejora de las cuentas presupuestarias, con el propósito de verificar que las mismas se ejecutan según lo proyectado y verificar la posible necesidad de una reclasificación de cuentas. Hemos proyectado metas y la hemos alcanzado, como, por ejemplo: la compra de autobuses para los colaboradores, la compra de flotilla de vehículos para funcionarios, la habilitación de un hangar para ser usado por la CIAA el cual contiene un almacén para salvaguardar las piezas y aeronaves accidentadas, entre otras metas.

Contamos con el proceso de Ejecución de Compras (P-DAD-01) el cual tiene como objetivo “Gestionar con eficacia la adquisición de bienes y servicios de manera oportuna y precisa apegado a la ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones con modificaciones de la Ley No.449-06 y su Reglamento de Aplicación No. 543-12”, que establecen los lineamientos a seguir para clasificar las compras de acuerdo a lo descrito en los umbrales de compra, que se actualizan cada año por parte de la Dirección General de Contrataciones Públicas del gobierno central. Esta documentación describe los aspectos a considerar para la toma de decisiones en función de análisis de costos, elección de los diferentes suplidores y procedimientos en compras descritos en la mencionada ley; transparentados a través del Portal Transaccional de Compras. (Compras directa, Comparación de Precios, Licitación Restringida, Licitación Pública).

Previo a la ejecución de cualquier orden de compra o servicios, el Departamento Financiero, emite una certificación de existencia de fondos a solicitud de la División de Compras, lo que garantiza la gestión y control de la disponibilidad de los recursos.

La JAC, es una institución descentralizada dependiente del Poder Ejecutivo, los ingresos se reciben únicamente a través del cobro de las tasas aeronáuticas a los pasajeros del transporte aéreo por parte del IDAC; estos ingresos sostienen las necesidades económicas propias de la Institución. Mediante el Decreto No.655-08, de fecha 17 de octubre del año dos mil ocho (2008), se determinó la forma en que la institución genera sus ingresos, a partir de este se establece y asigna la cantidad de US\$0.50 centavos de dólar por cada pasajero en entrada y salida al país. Los ingresos recibidos pueden variar de acuerdo a la tasa de cambio actual del dólar en el mercado; los presupuestos de ingresos de los años del 2012 al 2017 se han mantenido dentro de los parámetros establecidos de la ejecución presupuestaria. **(Ver Tabla 4.a.1)**

año	US\$/ Pasajeros	Flujo de Pasajeros en Entrada y Salida	Variación Absoluta	Variación %	Tasa Bancaria RD\$	Ingreso Anual	Variación Absoluta	Variación %
2012	0.50	10,156,817.00	-	0.00%	36.90	187,393,273.65	-	0.00%
2013	0.50	10,446,307.00	- 289,490.00	-2.85%	41.43	216,395,249.51	29,001,975.86	15.48%
2014	0.50	11,358,611.00	912,304.00	8.73%	43.62	247,731,305.91	31,336,056.41	14.48%
2015	0.50	12,129,468.00	770,857.00	6.79%	44.27	268,485,774.18	20,754,468.27	8.38%
2016	0.50	13,331,538.00	1,202,070.00	9.91%	45.15	300,959,470.35	32,473,696.17	12.10%
2017	0.50	14,138,947.00	807,409.00	67.17%	46.00	325,195,781.00	24,236,310.65	8.05%

Tabla 4.a.1 de proyección de Ingresos periodo 2012-2017

La asignación de los recursos financieros se hace a través del Presupuesto de ingresos y gastos, para lo cual se toman en cuenta diferentes aspectos: Proyección anual de ingresos por flujo de pasajeros, los POA, comportamiento histórico de las cuentas contables, y la tasa bancaria del dólar.

Al final de cada año se estudian los movimientos de la ejecución presupuestaria a los fines de que las cuentas tengan un comportamiento acorde a lo proyectado.

Durante los años 2013 y 2014 la JAC tuvo sus primeras auditorías financieras externas realizadas por la empresa Horwath Sotero Peralta & Asociados, Miembro Crowe & Horwath International, mientras que los años 2015 y 2016 fueron auditados por la firma de auditores FACPPN & Asociados, esto se puede evidenciar durante la visita de los evaluadores externos.

4. b. Gestión de los recursos de información y conocimiento.

Cumpliendo con la Ley No.200-04 sobre Libre Acceso a la Información, desde el 2014 contamos dentro de nuestra página WEB con un portal de transparencia institucional, donde se publican todas las informaciones financieras y legales que competen a la institución, apegados a los alineamientos exigidos por la DIGEIG y la OPTIC. Entre las informaciones que tiene este portal tenemos: noticias relacionadas con el sector aeronáutico, memorias, planes operativos y estratégicos, informaciones presupuestarias mensuales, nómina institucional, relación de ingresos mensuales, inventarios de almacén y activos fijos, entre otros.

Con el objetivo de reforzar el mecanismo de transparencia y acceso a la información, actualmente nos encontramos en proceso de certificación bajo la Norma Nortic A3:2014 sobre Datos Abiertos.

Así mismo, con el fin de que nuestros clientes puedan tener acceso desde cualquier lugar a las informaciones que necesitan, desde el 2010, la JAC cuenta con su página WEB desde donde se pueden descargar diferentes tipos de información, entre las cuales destacamos: la Guía para el Usuario del Transporte Aéreo, el Manual de Requisitos, Formularios de solicitud de vuelos charter, circulares, entre otros.

Es importante mencionar, que nuestro portal es evaluado mensualmente por la DIGEIG, órgano rector en materia de ética, transparencia, gobierno abierto, lucha contra la corrupción, conflicto de interés y libre acceso a la información en el ámbito administrativo gubernamental, y nos hemos mantenido dentro de los niveles de los márgenes establecidos. En el 2015, debido al cambio de Administración que tuvimos a finales del 2014 y a raíz de que nos encontrábamos inmersos en un proceso de adecuación y mejoras, algunos informes no fueron entregados a tiempo, razón que nos llevó a presentar una disminución de aproximadamente un 10% en el resultado de nuestra evaluación para de ese periodo. **(Ver gráfico 8.a.6)**

En nuestro Plan Estratégico se han definido los factores externos e internos, que son relevantes para el propósito de la institución, y que afectan la capacidad para lograr los resultados esperados. **(Ver criterio 2)**

Los datos se obtienen por distintos medios y fuentes tanto externas como internas, como son: procesos internos, instituciones tales como el IDAC y DGA, que nos suministran las informaciones estadísticas y de carga respectivamente, Aeropuertos, Líneas Aéreas, así mismo la DGII y el Banco Central de la República nos suministran datos e informaciones del ámbito económico-financiero, los datos obtenidos son analizados según correspondan por las diferentes área técnicas de la JAC, con el fin de filtrar las informaciones relevantes que sirven para generar informes y/u opiniones que posteriormente influyen en la toma de decisión de la Alta Dirección.

La institución cuenta con métodos preventivos contra pérdida de datos ante cualquier siniestro, plasmados y descritos en la actividad A3-DTI-01 “Realización de Backup” del proceso P-DTI-01 “Gestión de Tecnología de Información”. De igual manera, se concentraron los esfuerzos para obtener un fortalecimiento de la integridad de la información, en cumplimiento con todos los designios organizacionales de confidencialidad y disponibilidad de los datos según lo dispone el Sistema de Gestión de Calidad de la Junta de Aviación Civil.

En consecuencia de una evaluación interna en el año 2017, se detectó como oportunidad de mejora la implementación y el cumplimiento del Punto VI Sección 6.01 de la Seguridad de las TIC de la Norma NORTIC A1:2014 “Norma General sobre uso e implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Gobierno Dominicano”, por ello, el Plan Operativo del

2017, fue enfocado para la implementación de controles de acceso en la red, control de acceso al sistema operativo, controles de acceso a la infraestructura; y se ha implementado un Plan de disponibilidad y continuidad de la información en la institución, el cual es auditado por la OPTIC (Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación).

En el plan estratégico 2017-2020 se incluyó el rediseño e implementación de soluciones que mitiguen las nuevas necesidades tecnológicas de la Junta de Aviación Civil, alcanzando una mejoría aún mayor en los procedimientos de respaldos y capacidad de recuperación de datos y de la infraestructura de los entornos virtualizados y no virtualizados.

Nuestra institución está orientada a dar servicios específicos, por lo cual constantemente le son requeridos a nuestro clientes una serie de documentos e informaciones relevantes, con el fin de proteger estas informaciones, en la JAC contamos con una Sección de Correspondencia y Archivo, que se rige por los parámetros establecidos dentro de la Ley General de Archivo No.481-08, esta área cuenta con controles internos para la recepción de documentos propiedad de los clientes, se encarga además de recibir, controlar, manejar y salvaguardar todas las documentaciones que son proporcionadas por nuestros clientes. Además, se implementó un sistema de digitalización de los archivos y documentos de la JAC de manera general, el cual está bajo la supervisión y control de la DTI, este proyecto abarca toda la documentación generada en la institución en cuanto a los servicios y las documentaciones proporcionadas por los clientes.

A través del Proceso de Evaluación Basada en Resultados, Competencias y Régimen Ético y Disciplinario P-DRH-02, se identifican las brechas de competencia y aspectos de mejora de cada perfil, mediante la ejecución del proceso de capacitación logramos cerrar las brechas de formación necesaria de cada colaborador. Contamos, además, con facilitadores internos bajando así los costos de capacitación e incrementando la eficiencia de nuestros colaboradores, adicionalmente en el plan de capacitación se ha incluido un programa de capacitación interna, desde donde la División de Calidad impartirá una serie de talleres, inducciones y capacitaciones para asegurar el conocimiento de todo el personal, además en nuestro portal interno se colocan las presentaciones utilizadas en las inducciones, manuales, instructivos y demás documentación para conocimiento de todos. **(Ver Criterio 3)**

Así mismo, a partir del año 2017 se puso en ejecución la “Política de Puertas Abiertas”, la cual consiste en permitir a nuestros clientes aportar sus ideas, sugerencias, o conocimientos que sirvan para fortalecer los procesos de la institución y el sector en conjunto, logrando así impulsar que nuestro país sea seleccionado como referente de organismos internacionales en la implementación de nuevas prácticas públicas del sector de aviación civil.

Al fomentar la interacción con nuestros seguidores en las redes sociales, nos dimos cuenta que muchas personas no conocían el funcionamiento de la Institución, ni los servicios que ofrece. A raíz de eso, decidimos enfocar parte de nuestros esfuerzos en dar a conocer los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, en visibilizar los resultados de las reuniones del Pleno de la Junta, las estadísticas del transporte aéreo y en dar a conocer los derechos y deberes de los pasajeros en cuanto a la Facilitación Aeroportuaria. En otro caso ilustrativo, a raíz de la crisis que surgió tras la suspensión a inicio del 2018 de una importante aerolínea dominicana por razones económicas y operacionales, las redes sociales institucionales fueron un canal de orientación y ayuda a los miles de pasajeros afectados. Esta interacción permitió agregar valor a los esfuerzos de comunicación y visibilizar la institución como un ente de servicio, no solo a aerolíneas, sino también al público en general. **(Ver gráfico 8.b.4)**

4. c. Gestión de los inmuebles, equipos, y materiales.

Los bienes muebles e inmuebles de la institución se registran bajo el método de línea recta y son depreciados de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario Ley No.11-92.

Existe un Manual Interno de Gestión de Activos Fijos, que su objetivo principal es establecer la metodología a utilizarse para la gestión administrativa en cuanto al levantamiento, registro, incorporación, asignación, reasignación, control y descargo de los bienes muebles e inmuebles con el fin de mantener actualizado un inventario permanente de estos bienes.

Anualmente en cumplimiento con los requisitos de la Ley No. 1832; se remite un inventario a la Dirección de Bienes Nacionales, el cual es el órgano responsable de velar por la conservación de los bienes inmuebles del Estado, formar y mantener al día el inventario de dichos bienes, tomando en cuenta las excepciones que determinen los reglamentos para proceder a su venta cuando sea pertinente en la forma que prescriben los reglamentos.

La División de Servicios Generales dispone de cronogramas y programas mediante los cuales tiene planificado los mantenimientos de los vehículos, maquinarias, equipos de aire acondicionados e instalaciones. El Departamento Administrativo se encarga de dar seguimiento a la ejecución de los mismos. Estos mantenimientos, en el caso de los vehículos, equipos y maquinarias son ejecutados por proveedores externos, en el caso de las instalaciones por el personal de área de Mantenimiento.

Como parte de nuestra estrategia de mantenimientos preventivos a los equipos tecnológicos, se documentó en la actividad A2-DTI-01 “Mantenimiento de Hardware” del proceso P-DTI-01 “Gestión de Tecnología de la Información”, para garantizar la integridad de los mismos. Tanto los mantenimientos preventivos como correctivos o averías que son gestionados por el sistema de Helpdesk el

cual son solicitados por los usuarios y los técnicos de la DTI; esto está documentado en la actividad A1-DTI-01 “Soporte Técnico” del Proceso P-DTI-01 “Gestión de la Tecnología de la Información”.

Las instalaciones en donde se encuentran los servidores tienen su acceso restringido. Disponen de un sistema de control de temperatura y apagado automático de los equipos críticos, y un sistema de alimentación continua en presencia de cualquier interrupción del suministro de energía eléctrica.

En cuanto a la gestión de los equipos tecnológicos, se ha contemplado en el plan estratégico 2017-2020, la renovación de todos los equipos físicos de la Junta de Aviación Civil, con el objetivo de garantizar que la institución se mantenga a la vanguardia tecnológica con equipos que sean lo suficientemente modernos y evitar obsolescencia, soportando así los requerimientos de hoy en día.

La institución cuenta con su propio generador de energía eléctrica, la cual contiene un sistema para disminuir los ruidos, el mismo está ubicado de manera estratégica en un lugar donde no perjudica ni a los colaboradores ni a la comunidad. Contamos además con un área de estacionamiento para los vehículos de la Institución, debidamente señalizados, asignados y organizados, contando con seguridad permanente.

En el año 2015, se adquirieron nuevos autobuses para ser utilizados en el transporte colectivo de los colaboradores, con el objetivo de garantizar su seguridad en el traslado desde y hacia la ruta establecida y el área de trabajo. La Institución cuenta con un programa de fumigación bimensual de todas las áreas tanto externa como interna con el fin de mantener las aceras libres de insectos que puedan transmitir enfermedades que atenten contra la salud de sus empleados.

La organización mantiene pólizas de seguros contra sus activos (edificación, los equipos de transporte y equipos de oficina), seguros contra incendios, igualmente mantiene un seguro de Aero Ambulancia para empleados que trabajan en campo abierto expuestos a incidentes en la investigación de accidentes de aviación.

Desde el año 2010 la JAC dispone de un sistema contra incendio que consta de una red húmeda y extintores de diferentes tipos dependiendo la naturaleza del incendio, alineados al Plan de Emergencia y Evacuación Acuario, estos están colocados en puntos estratégicos como son: áreas externas, corredores de las oficinas, así como también en los vehículos. Este Plan fue reevaluado en el 2017 incluyendo medidas a tomar en casos de terremotos, inundaciones etc. **(Ver Criterio 3)**

Con el objetivo de llevar mejor control de los bienes, el sistema SELLFAST cuenta con un módulo de inventario, en el cual se registran los movimientos, como son entradas y salidas de los materiales y equipos que adquiere la institución, (Ver proceso P-DAD-02- Gestión de Almacén); esto nos permite mantener un control en la disponibilidad de los bienes, periódicamente se realizan sondeos e inventarios físicos para corroborar la existencia registrada. Así mismo son registrados en este módulo los cargos, descargos y traslados de los activos fijos a los fines de llevar mejor control y manejo de los mismos. Además, existe un Manual Interno de Gestión de Activos Fijos que define los procedimientos y lineamientos para el buen manejo y control de los mismos.

El Departamento Administrativo realiza dos veces al año un inventario general de los activos fijos, anualmente es remitido un informe de los mismos a Dirección de Bienes Nacionales.

Mediante avisos ilustrativos se ha implementado políticas de ahorro que ha generado concientización en el personal, lo que influye en prudencias económica; debido a estas medidas el consumo de los servicios de suministros públicos (agua, electricidad y residuos sólidos), se han mantenido en un nivel estable durante los años 2012 al 2017, **(Ver Tabla 9.a.3)**

En diciembre 2017 fuimos seleccionados por la Comisión Nacional de Energía de entre las 31 instituciones gubernamentales, para servir como modelo en la implementación de sistema de ahorro energético, el cual a través de la instalación de un sistema de banco de capacitores, lograremos disminuir las pérdidas y equilibrar la tensión en el suministro de la energía, con esta implementación por demás contribuimos con la reducción de la emisiones de gases de efecto invernadero y en la facturación eléctrica. A febrero del 2018 hemos logrado eliminar en su totalidad el cargo de factor de potencia que veníamos arrastrando en comparación a facturaciones de años anteriores. **(Ver gráfica 8.b.5)**

En cuanto a impacto ambiental se refiere hemos realizado las siguientes acciones:

- Automatización de algunos procesos eliminando el uso de papel.
- Planta silenciosa para el tema de la contaminación auditiva
- Instalación de lámparas de tecnología led de última generación, que ya tenemos instalada en más de un 80% de nuestra infraestructura.

En el año 2014 se llevó a cabo la implementación de un sistema de Digitalización de Documentos, con el cual se ha pretendido reducir significativamente el consumo de papeles. Igualmente ahorrando significativamente el tiempo de búsqueda de los expedientes, lo que se incentiva un aumento del rendimiento y productividad en los procesos de archivística de la JAC.

La JAC ha venido concientizando a través de charlas a sus servidores, para mantener separados los desechos que se producen, a fin de poder darle el uso correspondiente y contribuir con medio ambiente; para eso hemos adquirido zafacones de reciclaje identificados y fundas especiales de colores para tales fines.

Para el año 2018, hemos firmado un contrato con una empresa nacional, la cual tendrá la responsabilidad de retirar los desechos generados por la JAC, transportarlos de manera segura y confiable, pesarlo y entregarlo a las plantas de reciclaje, en donde serán utilizados como materia prima para elaborar nuevos productos.

4. d. Gestión de los recursos tecnológicos.

La División de Tecnología de la Información y Comunicaciones (DTI) se mantiene en proceso de evaluación constante para determinar cómo se puede mejorar la operatividad institucional, desarrollando soluciones que incentiven el aumento de los controles y la seguridad de la información, sin sacrificar el ahorro de insumos como tiempo y recursos económicos.

Igualmente, se identifican áreas de mejora en los procesos de diferentes departamentos para determinar si pueden ser optimizados con el uso correcto de las tecnologías. Muchos de estos proyectos se han desarrollado de forma progresiva y sistemática según el Plan Estratégico 2017-2020. Caben destacar algunos proyectos que han sido concluidos y otros que se encuentran en proceso y han sido sometidos a diagnósticos y evaluación para la mejora continua del sistema de información como son:

- **Sistema de Interoperabilidad Organizacional entre Servicios de la Junta de Aviación Civil (JAC) y el Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC).** Este sistema garantiza la circulación de los insumos electrónicos y datos vitales de permisos, rutas y matrículas, a través de una conexión bilateral entre instituciones, que permiten una mejor gestión en el sector de la aviación de la República Dominicana, e incentivan el desarrollo oportuno de los sistemas de consulta, requisición y trámite de las solicitudes de servicios de manera digital.
- **Sistema para las solicitudes, consultas de expedientes, seguimiento operativo y seguimiento del cliente de los servicios (1ra fase del Sistema Interno).** Permite consultar de manera resumida y a tiempo real los plazos de tramitación de los expedientes y los vencimientos de los permisos de operación. Posibilitando la visualización y seguimiento de los expedientes de servicios en los procesos internos.
- **Aplicación Móvil con rastreo de vuelos y guía del pasajero.** Como una forma de ofrecer información relevante y facilitar a cada usuario, se detectó la necesidad incursionar en un proyecto de desarrollo de una aplicación móvil de la Junta de Aviación Civil. Contemplando la guía del viajero, derechos del pasajero, preguntas frecuentes de facilitación, así mismo como monitoreo de vuelos.
- **Digitalización de documentos.** Este sistema se ha implementado desde el año 2014, y se mantiene en producción constante al alimentarse de las documentaciones generadas por las solicitudes de servicios de los clientes de la JAC. Habilita la consulta digital interna de los expedientes y archivos clasificados como material de histórico archivados.
- **Sistema de Evaluación del Plan Operativo Anual (POA).** Esta herramienta facilita la planificación estratégica, control y evaluación de los objetivos, proyectos y tareas de todos los departamentos, divisiones y secciones de la organización, permitiendo una óptima programación y control presupuestario de los programas anuales.
- **Sistema Helpdesk.** Este sistema gestiona las solicitudes de soporte técnico y los servicios brindados por los técnicos de la DTI a todas las áreas de la JAC ante cualquier incidente informático. Además, ofrece la facilidad de generar informes a raíz de encuestas realizadas, que posteriormente son medidas y analizadas por el encargado de la División de Tecnologías de la Información y Comunicación (DTI).
- **Sistema para las solicitudes, consultas de expedientes, seguimiento operativo y seguimiento del cliente de los servicios (2da fase del Sistema Interno, según Plan Estratégico 2017-2020).** Permite a los ciudadanos el acceso al portal para seguimiento de las solicitudes de los servicios.

La JAC estableció directrices para el uso sostenible e implementación de tecnología alternativas y emergentes, como la Tecnología Verde, bajo el cumplimiento de la Norma A1: 2014 Sección 7.03, de Tecnologías Verdes del Estado Dominicano, que contempla la reducción de los consumos de energía y sus emisiones de carbono asociados a una mala gestión de uso descontrolado de los equipos electrónicos. En el 2018 se ha establecido dentro del POA, como proyecto la implementación y el cumplimiento de esta sección de la norma, la política de tecnología verde, abarcaría distintos criterios como ahorro de energía de los equipos tecnológicos

(hibernaciones de los equipos cuando no estén en servicios), métodos de reciclajes en las impresiones a doble cara, control de cantidad de impresiones por usuarios, generación de registros de impresiones por usuarios y departamentos entre otros. El cumplimiento de estas políticas será auditado por el Departamento de Estandarización, Normativas y Auditoría Técnica (OPTIC).

4. e. Gestión de proveedores y alianzas.

La institución se rige por los parámetros establecidos en la vigente Ley 340-06 Sobre Compras y Contrataciones de la Dirección General de Contrataciones Públicas para elegir sus proveedores. Tenemos documentado el proceso P-DAD-01, Ejecución de Compras, que define los pasos a seguir al momento de ejecutar la compra de un bien o servicio, no obstante, contamos con proveedores que nos brindan sus servicios mediante contrato de servicios externos; esto va a depender de la exclusividad del bien o servicio requerido como es el caso, entre otros, del Sistema de Contabilidad “Selffast”, estos son considerados como proveedores críticos.

Tenemos identificados como proveedores estratégicos la CLAC y OACI. Así mismo hemos afianzado nuestras alianzas con los medios de comunicación a los fines de difundir los acontecimientos del sector aerocomercial. Esto nos ha permitido proyectar el rol y las funciones de la institución, recogiendo en reportajes y publicaciones especiales, el crecimiento y desarrollo del sector aerocomercial y su incidencia e impacto en otros sectores de la economía nacional e internacional.

Para contar con proveedores externos confiables y eficientes al momento de adquirir un bien y servicio, tenemos documentado el proceso de Control de Proveedores Externos P-SGC-08, que establece los lineamientos para la evaluación de todos los proveedores de la institución, Este proceso es medido y evaluado anualmente y los resultados son presentados en la Revisión por la Dirección. **(Ver Criterio 5)**

Existe una matriz de Proveedores que es actualizada anualmente con los resultados de las evaluaciones realizadas a los proveedores en función del comportamiento demostrado en el periodo evaluado. Luego de conocer las calificaciones de cada proveedor ya sea esta buena, mala o regular, de acuerdo al instructivo I-SGC-05 (Instructivo de Evaluación de Proveedores) se toman las acciones a seguir según corresponda en cada caso. **(Ver tabla 8.b.3 y gráfico 8.b.8)**

Contamos con una red de asociados claves, que nos permiten elaborar estrategias para el crecimiento del ámbito aeronáutico, como lo son el IDAC, que se encarga de la parte operacional de las Aerolíneas, además de proporcionarnos las estadísticas del transporte aéreo comercial, así mismo la OACI y la CLAC, estas últimas instituciones nos proveen capacitaciones, reuniones, cursos y eventos.

Poseemos, además, alianzas estratégicas definidas con otras instituciones, que nos permite desarrollar e implementar proyectos en conjunto que resulten de beneficio para cada una de las partes. Como parte del desarrollo de nuevos servicios que incentiven las correlaciones entre las instancias asociadas, los proveedores y los beneficiarios finales, se ha realizado un Acuerdo interinstitucional con el IDAC, el cual se basa en la interoperabilidad institucional para los servicios de vuelos chárter, garantizando la circulación de los insumos electrónicos y datos vitales de permisos, rutas y matrículas, a través de una conexión bilateral entre instituciones, lo que nos permite una mejor gestión en el sector de aviación de la República Dominicana.

Con la implementación de este acuerdo, la institución logra una reducción en el margen de errores en las emisiones de los servicios que ofrecemos, lo que se traduce en un incremento en el rendimiento, calidad y eficacia de las operaciones de gestión de servicios, así como la disminución de servicios no conformes en el sistema de gestión de calidad institucional.

Con el fin de crear un espacio de sinergia, intercambio de experiencias técnicas y cooperación en favor del sector aerocomercial dominicano, en respecto a la eficiente y sana competencia, la Junta de Aviación Civil y el Consejo de Directores de Pro-Competencia, firmaron un acuerdo interinstitucional con miras a fortalecer las relaciones entre ambos órganos reguladores. Asimismo, compartimos una alianza con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), el cual nos brinda cursos de capacitación en diferentes áreas.