

5. PROCESOS Y CLIENTES/CIUDADANOS

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

La Junta de Aviación Civil (JAC) y su órgano adscrito la Comisión Investigadora de Accidentes de Aviación (CIAA); desde el año 2010, han establecido, implementado y mantenido un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) a través del cual, se han definido y documentado los procesos internos necesarios y sus interacciones, con un enfoque basado en aumentar la satisfacción de los clientes y aplicando siempre la mejora continua del propio SGC, en cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, bajo la cual nos certificamos inicialmente y recientemente actualizamos a la versión ISO 9001:2015.

El SGC promueve que cada área operativa, se gestione teniendo en cuenta su naturaleza y misión de una manera integrada, de forma sistémica y metódica, sobre la base de procesos de trabajo interrelacionados.

Por medio de la División de Calidad, se han establecido las políticas y metodologías para el seguimiento, medición y mejoras de estos procesos. En la actualidad nuestro SGC cuenta con 11 procesos operacionales, 7 procesos de apoyo, y 10 procesos estratégicos, (8 de calidad y 2 de Planificación y Desarrollo) para un total de 28 procesos documentados según se define en el alcance del sistema, exceptuando la parte financiera, que se rige según los procedimientos reglamentarios correspondiente establecidos en las diferentes normativas del Gobierno Central; estos procedimientos se miden a través de auditorías financieras, informes de ejecución presupuestaria, etc. **(Ver Criterio 4)**. Los procesos Documentados dentro del SGC; están agrupados en Macro Procesos, **(Ver cuadro 5.a.3)** tal y como se define en nuestro Manual de Calidad; manteniendo una interacción según su naturaleza.

Contamos con Manuales, Instructivos y documentación tanto interna como externa, de apoyo a la gestión de los diferentes procesos; por ejemplo, hemos establecido una Política de Comunicación Interna, la cual contiene los lineamientos de cumplimiento a seguir para una comunicación interna efectiva, definiendo qué se comunica, como se comunica, cuando y quién lo comunica. Además, el Manual Interno de Gestión y Control de Activos Fijos; que establece 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. **(Ver Criterios 3 y 4)**

Todos los procesos y su documentación de apoyo están publicados y disponibles para consulta de todo el personal a través de nuestro portal interno.

Tenemos un proceso de Gestión de Información Documentada (P-SGC-01), el cual tiene como objetivo: “Identificar, describir, generar, aprobar, distribuir y controlar los documentos que están asociados a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad. Asegurar que los registros estén debidamente identificados, almacenados, protegidos, accesibles, y recuperables; a la vez determinar su retención y disposición. Adicionalmente, para la documentación de procesos dentro del alcance del SGC hemos adoptado un formato estándar denominado Ficha Técnica de Proceso (FTP). La FTP consta de un flujograma con la descripción de actividades y responsables de realización, así como también, con el control de 14 puntos entre los cuales están el objetivo, alcance, indicadores, Control de registros, control de cambios, insumos entre otros, recientemente hemos agregado el punto de Gestión de Riesgo. **(Ver Imagen 5.a.1)**

Los procesos internos fuera del alcance del SGC, se rigen según las normativas nacionales aplicables, dando cumplimiento a las mismas y alineados a la consecución de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico.

Diagrama de Flujo

1. NOMBRE		NOMBRE DEL DOCUMENTO	
2. OBJETIVOS		Especificar el objetivo del proceso determinando claramente atributos de calidad, señalando los resultados a obtener.	
3. ALCANCE		A qué, quién y/o cuándo aplica el procedimiento	
4. PRECONDICIONES	5. INSUMOS	6. PRODUCTOS	7. CANCELES
8. DEFINICIONES		9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
10. INDICADORES DE GESTIÓN		11. CONTROL DE REGISTROS	
12. GESTIÓN DE RIESGOS		ALMACENAMIENTO	
13. OBSERVACIONES		14. CONTROL DE CAMBIO	

Imagen 5.a.1

Los procedimientos se revisan trimestralmente y se verifican los resultados para identificar posibles desviaciones, y actuar en consecuencia según lo establecido en el P-SGC-04. En caso de sufrir cambios o actualizaciones, estas se comunican a todo el personal siguiendo lo establecido en el P-SGC-01 (Gestión de Información Documentada); se realizan, además, reuniones de inducción o capacitaciones internas según las necesidades presentadas; en coordinación con RR.HH. a través de sus diferentes procesos. **(Ver Criterio 3.b)**

De igual manera, para lograr el involucramiento de los clientes, se les solicita retroalimentación la cual se toma en cuenta, para las mejoras e innovación de algunos documentos orientados a la entrega de servicios, tales como, el Manual de Requisitos, Guía del Usuario de Transporte Aéreo, Carta Compromiso al Ciudadano. **(Ver criterio 5 b, c)**

Todos los procesos, tienen un Dueño de Proceso (DP) designado, y un dueño alterno, cuyo rol y responsabilidades ante el SGC están descritas en el Manual de Calidad. Si existiera la necesidad de realizar cambios en los DP, se realiza un procedimiento mediante el llenado del Instructivo de Dueño de Proceso, y se actualiza el cuadro Listado de Dueños de Procesos y Alternos, al cual se puede acceder desde el portal interno del SGC. **(Ver Cuadro 5.a.2).**

MACRO PROCESO.	AREA	CÓDIGO	PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	CARGO	RESPONSABLE ALTERNO	CARGO
GESTION DE COMUNICACIONES	OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION	P-OAI-01	Atención de cliente/ solicitante	Ana Nolasco	Auxiliar servicios de Información.	Dankarlis Calvo.	Diseñadora grafica
GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	DIVISION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	P-DTI-01	Gestión de la DTI.	Edward Espinosa-	Administrador de Red.	Jonathan Valdez	Soporte a usuario

Cuadro 5.a.2

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad, aplicando el ciclo de mejora continua, ha madurado a través del tiempo; recientemente con las revisiones realizadas para la transición de la Norma ISO 9001:2015, se han producido grandes cambios en cuanto a la documentación, revisión, medición y mejoras del sistema de manera general, así como la interacción y participación de diferentes áreas en un mismo procedimiento para lograr resultados óptimos. **(Ver Manual de Calidad versión 11.0, Punto 4.4)**

Se ha realizado una actualización a nuestro Mapa de Procesos, definiendo en él la interacción y relación de los procesos, como mejora significativa se han agrupado los procedimientos en Macro Procesos, utilizando el modelo de procesos cliente-proveedor. **(Ver Imagen 5.a.3)**



Imagen 5.a.3

Los procesos y el SGC en general se revisan periódicamente para asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos; se han determinado varias metodologías de revisión tales como los Macro Procesos: Gestión de Hallazgos y Gestión de Resultados:



Imagen 5.a.4

- P-SGC-03 Proceso Gestión de Auditoría Interna.

Bajo este proceso se establece un Programa Anual de Auditoría, que contempla al menos 3 auditorías internas, en el 2018 se ha agregado además 1 auditoria documental, con criterios especiales en cuanto a la revisión específica de los documentos internos y externos. Además de la auditoría externa que no se contempla en dicho programa. Para cumplir el programa, la institución cuenta con un cuerpo de 14 auditores internos formados bajo la norma ISO 9001:2015.

- P-SGC-04 Investigación y Acciones Correctivas.

Este procedimiento tiene como objetivo detectar no conformidades y oportunidades de mejora en el SGC, analizarlas e investigar cuando corresponda implementar acciones correctivas, para eliminar las causas raíces e implementar acciones de mejora oportunamente. Cuando son identificadas oportunidades de mejora o no conformidades, se levanta un acta de mejora, y según su naturaleza, se asignan a las áreas correspondientes para analizar y proponer planes de acción de Mejora, para ello se designan plazos y responsables de ejecución de las acciones, las actas y sus acciones se registran en la Matriz de seguimiento de Acciones (**disponible en la visita**) y se designan auditores para el seguimiento a la implementación y eficacia de las acciones tomadas. (**Ver cuadro 5.a.4**)

Relación de Acciones Correctivas y De Mejora			
Año	Total	Cerradas	Abiertas
2015	34	33	1
2016	42	42	0
2017	49	31	18

Cuadro 5.a.4

- P-DPD-02 Evaluación de la satisfacción al cliente.

Este proceso mediante la realización de encuestas, recoge la percepción de los clientes, estos resultados se toman como insumos para las revisiones por la dirección y reuniones del comité de gestión, en donde se analizan y según la necesidad, se toman acciones para la mejora continua de los servicios prestados.

- Reuniones de Comité de Gestión.

Este comité, está formado por los diferentes encargados de área, y se reúnen trimestralmente de manera ordinaria, para revisar diferentes aspectos en relación al SGC.

- Revisiones por la Dirección.

Existe un procedimiento documentado para las revisiones por la dirección (P-SGC-06), en este se establecen dos revisiones al SGC durante el año, en donde la dirección tiene como objetivo revisar el desempeño del SGC de manera general conjuntamente con el Comité de Gestión; y la verificación de acciones o aspectos que puedan afectar al mismo, en relación a los requisitos de los clientes y partes interesadas; y de ser necesario se definen asignaciones de recursos y se establecen acuerdos de cumplimiento para la mejora del sistema.

- Autoevaluación Metodología CAF.

Con la aplicación de la evaluación bajo el Marco Común de Evaluación del modelo CAF, se verifica el desenvolviendo de la gestión en general, aplicando así mismo las mejoras que emanan de los informes de retorno. **(Ver criterio 9. b.).**

Se utilizan como insumo para las revisiones del SGC, los resultados de mediciones de indicadores de gestión, los cuales se envían trimestralmente a través de los informes de dueño de proceso (IDP); estos resultados alimentan un tablero de control, que está orientado a la medición de la consecución de los objetivos de calidad; esta información se puede verificar en la visita. **(Ver cuadro 5.a.5).**

En la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC), se han establecido los tiempos de respuesta a los clientes para los diferentes servicios, estos funcionan como indicadores de los procesos claves de la institución (Procesos Operacionales); estos se evaluarán anualmente por el MAP, quien deberá suministrarnos una retroalimentación para ser usada como insumo en planificación, innovación y mejora de los procesos, enfocados a cumplir los requerimientos del cliente; como resultado de la primera evaluación realizada en el 2017, tenemos la nueva actualización de la CCC.

Para cumplir con lo descrito en la CCC, existen indicadores de tiempo **(ver cuadro 5.a.5)**, y los propios indicadores del SGC, que se miden trimestralmente y están enfocados en dar cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos en ella. En caso de incumplimiento de los indicadores internos, se levanta un acta de mejora y se actúa en función al proceso de investigación y acciones correctivas.

POLÍTICA COMPROMISO O CON.	PESO OBJETIVO	VALOR OBJETIVO DE CALIDAD	SUMA ACULTO OBJETIVO CALIDAD	OBJETIVO CALIDAD	VALOR DE OBJETIVO ESPECIFICO	PESO OBJETIVO ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	VALOR MACRO PROCESO	SUMA MACRO PROCESO	PESO MACRO PROCESO	VALOR PROCESO	SUMA ACULTO PROCESO	PESO PROCESO	CÓDIGO PROCESO	NOMBRE PROCESO	SUMA ACULTO	PESO IG A PROCESO	NOMBRE IG	FORMULARIO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN			
																				INDICADOR	REGULAR	REGULAR	INDICADOR
Clientes	45%	29%	65%	Cumplir los requerimientos de los clientes y patrones internacionales	0%	30%	Eficacia en la investigación de Accidentes e Incidentes de Aviación	0%	0%	0%	0%	0%	40%	P-CIA-01	PROCESO ACTIVACIÓN Y TRABAJO DE CAMPO DE LA COMISIÓN	na	100%	Porcentaje de evidencia recolectada en base al check list.	(No. de evidencia recolectada / total de evidencia aplicables en check list) *100	IG ≥ 90%	na	IG ≥ 90%	
											0.00%	0%	60%	P-CIA-02	PROCESO ANÁLISIS Y ENSAYOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME FINAL (	na	80%	Calidad de Evidencia e Información Analizada	(Evidencia e información analizada / evidencia recolectada) *100	IG ≥ 90%	IG > 70% IG > 90%	IG > 70%	
																na	20%	Tiempo de distribución del informe final	Fecha de distribución del informe final	IG < 3 días	na	IG < 3 días	
														P-DTA-01		20%	20%	Tiempo respuesta para confeccionar informe preliminar jurídico	Fecha Opinión Preliminar Jurídica - Fecha de recepción Orden Trabajo DTA	IG < 7 días	N/A	IG > 7 días	
														P-DTA-01		0%	20%	Tiempo respuesta para confeccionar informe preliminar Económico	Fecha Opinión Preliminar Económica - Fecha de recepción Orden Trabajo DTA	IG < 10 días	N/A	IG > 13 días	
								32%	80%	40%	80.0%	80%	100%	P-DTA-01	EMISIÓN DE OPINIÓN PARA LA EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS, PERMISOS Y LICENCIAS	20%	20%	Tiempo de respuesta del Departamento Jurídico	Fecha Opinión Jurídica - Fecha de recepción Orden Trabajo DTA	IG < 7 días	N/A	IG > 13 días	
														P-DTA-01		20%	20%	Tiempo de respuesta de la División Economía	Fecha Opinión Económica y Financiera - Fecha de recepción Orden Trabajo DTA	IG < 10 días	N/A	IG > 13 días	
														P-DTA-01		20%	20%	Tiempo de respuesta del Departamento de Transporte Aéreo para emitir Oficio a la Presidencia	Fecha Oficio DTA - Fecha de recepción de la última opinión (Jurídica o Económica y Financiera)	IG < 4 días	N/A	IG > 4 días	
														P-DTA-02				Tiempo respuesta para confeccionar informe preliminar DJ	Fecha de recepción documentos - Orden Trabajo DTA	IG < 10 días	N/A	IG > 13 días	
														P-DTA-02				Tiempo respuesta para confeccionar informe preliminar DTA	Fecha de recepción documentos - Orden Trabajo DTA	IG < 10 días	N/A	IG > 13 días	
											30%	100%	30%	P-DTA-02	EMISIÓN DE OPINIÓN A LOS ACUOSOS DE COOPERACIÓN COMERCIAL	50%		Tiempo de respuesta del Departamento Jurídico	Fecha Opinión DTA - Fecha de recepción Documentación Completa	IG < 7 días	N/A	IG > 13 días	
														P-DTA-02				Tiempo de respuesta del Departamento Transporte Aéreo	Fecha Opinión DTA - Fecha de recepción Documentación Completa	IG < 10 días	N/A	IG > 13 días	
								20%	100%	20%				P-DTA-02		50%		Tiempo respuesta para confeccionar Opinión DTA Final	Fecha del oficio del DTA Final Fecha de recepción opiniones DJ y DTA	IG < 4 días	N/A	IG > 4 días	
					27.6%	30%	Realizar las actividades de regulación del Transporte Aéreo de manera oportuna							P-DTA-03		34%		Emisión de la opinión del DTA	Fecha emisión de la Orden de Trabajo para análisis de Propuesta de ASA menos fecha de entrega del informe y opinión (EN DTA)	IG < 15 días	IG > 16 y < 20 días	IG > 20 días	
											70%	100%	70%	P-DTA-03	ESTUDIO Y OPINIÓN DE PROPUESTA DE ACUERDOS DE SERVICIOS AEROS, MEMORANDUMS DE ENTENDIMIENTO Y ENAMENDAS	33%		Emisión de opinión de la Emenda de ASA DTA	Fecha emisión de la Orden de Trabajo para análisis de Emenda al ASA menos fecha de entrega del informe y opinión (EN DTA)	IG < 8 días	IG > 9 días	IG ≥ 10 días	
														P-DTA-03		33%		Emisión de la Propuesta de texto de ASA o Emenda al ASA DTA	Fecha emisión de la Orden de Trabajo para elaborar una Propuesta de texto de ASA o Emenda al ASA menos fecha de entrega del informe y opinión (EN DTA)	IG < 8 días	IG > 9 días	IG ≥ 10 días	
								25%	100%	25%	100%	100%	100%	P-DTA-04	EMISIÓN DE OPINIÓN DE APROBACIÓN DE VUELOS CHARTER	50%	50%	Cumplimiento de Plazo emisión opinión técnica operadores charter	Sumatoria de los minutos (hora despacho-hora recepción) / Numero de solicitudes en el mes	IG ≤ 10	N/A	IG > 10	
														P-DTA-04	EMISIÓN DE OPINIÓN DE APROBACIÓN DE VUELOS CHARTER	50%	50%	Cumplimiento de Plazo emisión opinión técnica operadores charter Programa de vuelos	Promedio de la diferencia de los minutos (hora de despacho-hora de recepción)/numero de solicitudes del mes	IG ≤ 20	N/A	IG > 20	
														P-DTA-01		50%	50%	Efectividad en la entrega de los informes estadísticos periódicos JAC	(Cantidad de informes entregados a tiempo / cantidad de informes entregados en el periodo) *100	IG < 80	80x IG ≥ 85	IG < 65	

Cuadro 5.a.5 Visión parcial del Tablero de Control.

Con la incorporación del nuevo requisito 6.1 (Gestión para abordar Riesgos y Oportunidades) de la norma ISO 9001:2015 en nuestro SGC, se busca evaluar periódicamente los potenciales riesgos que se pudieran presentar en los procesos, y se plantea la metodología para el levantamiento, documentación y gestión general de los mismos, incluyendo los tratamientos a aplicar en caso de que se presenten, según la clasificación del riesgo en cuestión. **(Ver proceso P-SGC-07 Gestión del Riesgo).** Inicialmente se han tomado en cuenta los riesgos de los procesos del SGC, en lo adelante se ampliará la matriz general de riesgos agregando los riesgos generales que puedan afectar el funcionamiento institucional.

De igual manera el procedimiento P-SGC-05 (Control del Servicio no Conforme), y su documentación adjunta, establece las posibles causas de no conformidad en los servicios y su tratamiento a seguir, según el tipo de NC y servicio no conforme identificado de manera interna o externa, en el I-SGC-03 se detallan las causas de NC y las acciones inmediatas a tomar según el tipo, estos detalles de SNC, se revisan de manera ordinaria anualmente y extraordinariamente a solicitud de los diferentes dueños de proceso; en el **Cuadro 5.a.6** se muestran las estadísticas de los SNC registrados por año. (La Matriz se puede verificar en la visita)

TOTAL SNC REGISTRADOS EN LA PLANILLA POR AÑO		
AÑOS	SNC REGISTRADOS	SNC TRATADOS EXITOSAMENTE
2010	1	1
2011	9	9
2012	12	12
2013	13	13
2014	8	8
2015	27	27
2016	3	3
2017	5	5
TOTAL SNC REGISTRADOS	78	78

Cuadro 5.a.6

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

La JAC y su órgano adscrito la CIAA, han establecido políticas, procesos y lineamientos específicos para la consecución de resultados estratégicos, entre estas expectativas de resultados se encuentra el aumento de la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de las expectativas de los diferentes grupos de interés. **(Ver criterio 1)**

En consonancia con el Plan Estratégico; los Planes Operativos y nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, los clientes se han segmentado en la Matriz de los Grupos de Interés, según el alineamiento estratégico y los servicios ofrecidos, definiendo políticas específicas, procesos e incluso los plazos de entrega adecuados para la gestión eficaz de las necesidades y expectativas de cada grupo de interés. **(Ver Criterio 1).**

Dentro de la Carta Compromiso al Ciudadano, se enumeran los diferentes servicios que ofrece la institución, sus plazos de entrega y atributos de calidad, mientras que, en el Manual de Requisitos JAC-001, se establecen los diferentes requerimientos con que debe cumplir el cliente para la solicitud de los servicios de la institución, alineando estos criterios a los requisitos legales y reglamentarios aplicables, según el servicio solicitado. Como parte de lograr el involucramiento de los grupos de interés en las mejoras de los servicios; se han utilizado diferentes metodologías para la recolección de la percepción y expectativas de los grupos de interés.

En el caso del Manual de Requisitos, para su reciente modificación en su última versión 6.0 aprobada en 2017, mediante la Resolución No.106-2017 del Pleno de la JAC, el control de cambios del documento refleja un total de 24 puntos modificados, estos cambios han surgido con la finalidad de facilitar las tramitaciones de solicitudes de servicios de los clientes; para la aprobación del Manual de Requisitos se involucraron a los diferentes grupos de interés en la realización de las mejoras del manual, para esto en el 2016 se subió a la Pagina Web de la JAC, un banner solicitando a los usuarios que nos retroalimentaran con relación a sus expectativas y necesidades para la modificación del referido documento, también se publicó en el 2017 un anuncio en un periódico de circulación nacional informándoles a todas las partes interesadas sobre el proyecto de modificación del manual e indicándole los medios correspondientes para enviar sus expectativas o recomendaciones, adicionalmente se realizó una actividad Presentando la propuesta de modificación del documento, para esto se convocó a los diferentes GI con la finalidad de recoger sus sugerencias y expectativas en cuanto a los puntos modificados del documento.

Para la actualización de los criterios de la Carta Compromiso al Ciudadano, se contó con la asesoría y monitoreo del MAP; como elementos de innovación en la recolección de percepción de los clientes, se desarrolló por parte de la División de Tecnología de la Información (DTI) una encuesta en un formulario digital, y los datos recolectados fueron tomados en cuenta para tales fines.

El interés en comprender, valorar y atender las necesidades y expectativas de nuestros clientes y ser un impulsor del desarrollo de la aviación civil nacional, manteniendo una política participativa que atienda las necesidades de los usuarios, se evidencia en las diferentes reuniones del Pleno de la JAC, que se efectúan Audiencias Públicas; en estas audiencias; los clientes tienen la posibilidad de solicitar intervenciones para externar solicitudes, propuestas y requerimientos en cuanto a sus necesidades. En las revisiones del Plan Estratégico se toman en cuenta estos insumos.

El cuadro a continuación, muestra un desglose de estas Audiencias Públicas por año **(Cuadro 5.a.7).**

Año	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Reuniones Ordinarias	23	22	19	17	22	4
Reuniones Extraordinarias	2	2	4	1	0	2
Audiencias Públicas	11	21	14	20	14	0

Cuadro 5.a.7.

Los Miembros del Pleno de la JAC representan diferentes sectores de los grupos de intereses, (ver criterio1) además de los clientes del transporte aéreo. **Ver matriz de GI (Criterio 1C)**

Las reuniones de la Junta de Aviación Civil son la plataforma ideal para brindar atención a los grupos representados por los Miembros del Pleno, quienes son responsables de aprobar bajo consenso los cambios en nuestro Manual de Requisitos JAC-001, es decir que tienen injerencia directa en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos representados.

Las encuestas se revisan periódicamente con la finalidad de verificar la aplicabilidad de los criterios establecidos, se emite un informe semestral que debe contener las recomendaciones correspondientes en caso que apliquen se toma como insumo para ser analizado en el proceso P-SGC-06 (Revisión por la Dirección).

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

En miras a mejorar la planificación para la prestación de servicios, la institución además de la Carta de Compromiso y el Manual de Requisitos, ha implementado los Sistemas de Digitalización Documental y Solicitud de Vuelos Chárter, innovando así nuestros procesos a modo de ser más eficientes y eficaces en dar respuesta a nuestros clientes, a continuación, una breve reseña de los referidos Sistemas:

Sistema de Digitalización:

Herramienta que permite a los colaboradores consultar la documentación trabajada por los diferentes departamentos técnicos de nuestra Institución en relación a las solicitudes de servicio.

Sistema de Solicitud de Vuelos Chárter:

Herramienta que permite a las empresas consignatarias solicitar en línea servicios de autorizaciones de vuelos chárter, con el fin de agilizar el tiempo de respuesta por parte de la institución **(ver Criterio 4)**

Dentro del SGC se agrupan los Procesos Operacionales, de la siguiente manera **(ver resultados de estos procesos en tabla 6.b.3):**

Macro Proceso: Regulación del Transporte Aéreo.



Macro Proceso: Facilitación del Transporte Aéreo.



Macro Proceso: Investigación de Accidentes de Aviación.



Imagen 5.b.5

Para el seguimiento de la eficacia, eficiencia y mejora continua de los procesos y sus indicadores, se han determinado dos Macro Procesos: Gestión de Hallazgos y Gestión de Resultados. **(Ver subcriterio 5.a.)**

Dentro del SGC contamos con 62 indicadores de gestión (IG), de los cuales 25 son de los procesos operacionales, 20 de procesos estratégicos y 17 de procesos de apoyo; para el Control, Medición y Evaluación de los IG, se utiliza un Tablero de Control (TC), el

cual es alimentado trimestralmente a través de los Informes de Dueño de Procesos. Estos indicadores en el TC están orientados a medir la meta de cumplimiento de los objetivos de calidad y sus resultados se presentan en las reuniones del comité de gestión y revisión por la dirección, facilitando la toma de decisiones. **(Ver imagen 9.b.3).**

Para la atención al cliente se ha determinado el proceso P-OAI-01 (Atención al Cliente Solicitante), el cual tiene como objetivo gestionar los requerimientos de los clientes y solicitantes según los estándares de tiempo definidos en el proceso; el proceso hace referencia al cumplimiento de la Ley No.200-04 de Libre Acceso a la Información y establece la metodología para atender las necesidades de los clientes en relación a quejas, felicitaciones, recomendaciones y solicitudes de información. **(Ver resultados en Cuadro 6.b.4)**

La vigencia de los servicios otorgados por la institución se establece en La Ley No.491-06 que explica que los Certificados de Autorización Económica (CAE) y Permisos de Operación (PO), pueden otorgarse por plazos de hasta diez (10) años. En este sentido, el Pleno de la JAC, tiene la potestad de determinar la vigencia de estos servicios según el caso, sin exceder el tiempo establecido por la ley.

En el caso de la Licencia de Consignatario, el Decreto No.232-14, de fecha 11 de julio de 2014, indica que el tiempo de vigencia no podrá exceder de dos (2) años.

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

Los servicios ofrecidos por nuestra institución están prefijados por la Ley No.491-06, modificada por la Ley No.67-13 las cuales estipulan la razón de ser y el objetivo de la JAC y el Decreto No.232-14 dictan cuáles son los criterios a ser tomados en cuenta para el otorgamiento de los servicios y los plazos para los mismos, no obstante en 2013, agregamos un nuevo servicio destinado a los ciudadanos que utilizan los servicios de transporte aéreo, bajo el nombre Reclamación del Usuario de Transporte Aéreo, en el cual servimos de intermediarios entre las aerolíneas y sus clientes, al momento de una reclamación, asegurándonos de que los primeros cumplan con sus obligaciones en los plazos establecidos.

Para su promoción la Institución cuenta con varias plataformas de comunicación para socializar sus servicios, principios, valores, contenidos y avances de manera sistemática, con el objeto de facilitar a nuestros usuarios el libre acceso a las informaciones que requieren, a la hora de solicitar servicios.

La institución cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI); a través de la cual el cliente puede solicitar informaciones relativas tanto a los servicios brindados como a la gestión administrativa de la misma, estas solicitudes pueden realizarse tanto de manera física, telefónica o través de los correos electrónicos: atencionalcliente@jac.gob.do y oai@jac.gob.do **(Ver Tabla 6.b.5)**

Como parte de nuestro objetivo de ser un organismo reconocido tanto nacional como internacional, desde finales de 2016 hemos iniciado la implementación de oficina de atención a los usuarios en aeropuertos internacionales; Aeropuerto Internacional de Las Américas, Dr. José Francisco Peña Gómez y en el Aeropuerto Internacional del Cibao, en los cuales además de brindar asistencia e información a los usuarios se distribuyen las propagandas físicas acerca de los servicios que brinda la institución.

Con el fin de dar seguimiento y establecer los controles necesarios para la buena prestación de los servicios y sus posibles mejoras, la organización ha establecido una serie de procedimientos que afectan la elaboración del producto, verificación, identificación, mitigación y evasión de posibles no conformidades o servicios no conformes. **(Ver subcriterio 5.a.)**

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

Con el propósito de establecer y comunicar los requisitos necesarios para la solicitud de nuestros servicios, la institución ha creado el Manual de Requisitos JAC-001, en cual establece las documentaciones necesarias, plazos y los costos de los principales servicios que ofrecemos. El referido manual está disponible en nuestro portal institucional.

La institución a su vez ha implementado la CCC, en la cual se establecen los compromisos de calidad y responsabilidades que tenemos como institución con los clientes que acceden a nuestros servicios, así como las medidas de subsanación en caso de que se ameriten. Esta carta es evaluada por el MAP, y remite los resultados a la organización con las retroalimentaciones de lugar.

En el caso de nuestro Manual de Requisitos JAC-001, hemos realizado un plan a ser implementado en 2018 con la finalidad de obtener una valoración más profunda del mismo, que nos permita implementar posibles mejoras tanto en el manual como en los servicios descritos; y poder ofrecerles a nuestros clientes un producto que les agregue valor.

Contamos con un proceso documentado para la evaluación de la satisfacción de Clientes/Solicitantes en el cual se realiza una encuesta al cliente cada vez que se entrega un servicio, generándose un informe de la medición de Satisfacción del cliente que se elabora a partir del análisis de los insumos que se recopilan periódicamente, incluyendo en estos los resultados recolectados mediante:

- 1. La METODOLOGÍA BASE;
- Los registros de la matriz de atención del cliente (Quejas, felicitaciones y Sugerencias.)
- 2. La METODOLOGÍA ESPECÍFICA
- Retroalimentaciones (Oficios, Correo Electrónico)
- Análisis de los resultados de Encuestas.

El Informe de Evaluación de Satisfacción de Clientes, siempre considerará la aplicación de la Metodología Base y por lo menos una vez al año se incluirán los antecedentes obtenidos a través de la Metodología Específica, estos informes son entregados de manera trimestral para su seguimiento y medición y presentados por lo menos dos veces al año a la Alta Dirección a través de la revisión por la dirección (**el contenido de estos informes se observa en: tablas 6.a.1-5 y gráficos 6.b.1 y 6.b.2**). El detalle de los productos, clientes /Solicitantes, Metodologías y Responsable se encuentra establecido en el cuadro siguiente.

PRODUCTOS	PROCESO ASOCIADO	CLIENTES	METODOLOGIA DE		RESPONSABLE
			BASE	ESPECIFICA	
Informes de Investigación de Accidentes e Incidentes graves de Aviación	Investigación de Accidentes e Incidentes graves de Aviación	IDAC		Retroalimentacion (Oficio,Correo Electronico)	Director CIAA
CAE Expedido, enmendado, renovado, suspendido o cancelado	Regulación del Transporte Aéreo	Operadores Aereos Nacionales	x	Encuesta	Encargada Division de Comunicaciones / Diseñadora Gráfica
LC Expedido, enmendado, renovado, suspendido o cancelado		Consignatarios	x	Encuesta	Encargada Division de Comunicaciones / Diseñadora Gráfica
PO Expedido, enmendado, renovado, suspendido o cancelado		Operadores Aereos extranjeros	x	Encuesta	Encargada Division de Comunicaciones / Diseñadora Gráfica
Permiso o programa de vuelo no regulado o charter		Consignatarios	x	Encuesta	Encargada Division de Comunicaciones / Diseñadora Gráfica
Aprobación Acuerdos de Cooperación Comercial		Operadores Aereos Nacionales Operadores Aereos extranjeros	x	Encuesta	Encargada Division de Comunicaciones / Diseñadora Gráfica
Informes Estadísticos		CLAC	x	Encuesta	Encargado de Estadística /Encargada Division de Comunicaciones / Diseñadora Gráfica
Informe de inspección de facilitación de aeropuerto	Facilitacion del Transporte aereo	Administradores de Aeropuertos (Presidente Comité FAL)	x	Encuesta	Encargado Facilitación

Cuadro 5.e.1

Para la recolección de la percepción de nuestros clientes, hemos implementado el uso de formularios los cuales son enviados y colgados en nuestro portal, con un banner motivando y solicitando el llenado del mismo.

Las Quejas, Reclamaciones, Felicitaciones y Sugerencias; son tramitadas y analizadas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información al Ciudadano y el Proceso de Atención al cliente P-OAI-01, en el cual se establecen los plazos y la derivación interna de las mismas, para la toma de medidas y proporcionar respuestas. (**Ver Subcriterio 6.a**)

Con la finalidad de establecer y mantener el diálogo con nuestros clientes, y en cumplimiento de las reglamentaciones Nacionales en cuanto a transparencia, todos los cambios realizados en los procedimientos internos que afecten directamente a los mismos, son publicados en las diferentes plataformas informativas y medios de comunicación, esto para informarlos y solicitar sus opiniones y/o percepciones al respecto, estas solicitudes se realizan colgando un formulario digital, el cual está disponible en nuestra página web por el tiempo estipulado en los plazos de revisión, además se realizan convocatorias o vistas públicas en las cuales participan tanto nuestros clientes como los medios y cualquier otro interesado, durante este proceso el cliente tiene la oportunidad de discutir los temas de agenda.