

RELATORIO DE GESTION

02 DE ABRIL 2018



C/ JOSÉ JOAQUÍN PÉREZ 104
GAZCUE, SANTO DOMINGO, REP. DOM.

INDICE

A-.PRESENTACION	II
-----------------------	----

B-.GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	VI
--	----

CRITERIOS:

- *FACILITADORES.*

1.- LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN	1
2.- ESTRATEGIA	10
3.- DESARROLLO DE PERSONAS	16
4.- RECURSOS, PROVEEDORES Y ALIANZAS	21
5.- PROCESOS Y CLIENTES/CIUDADANOS	27

- *RESULTADOS.*

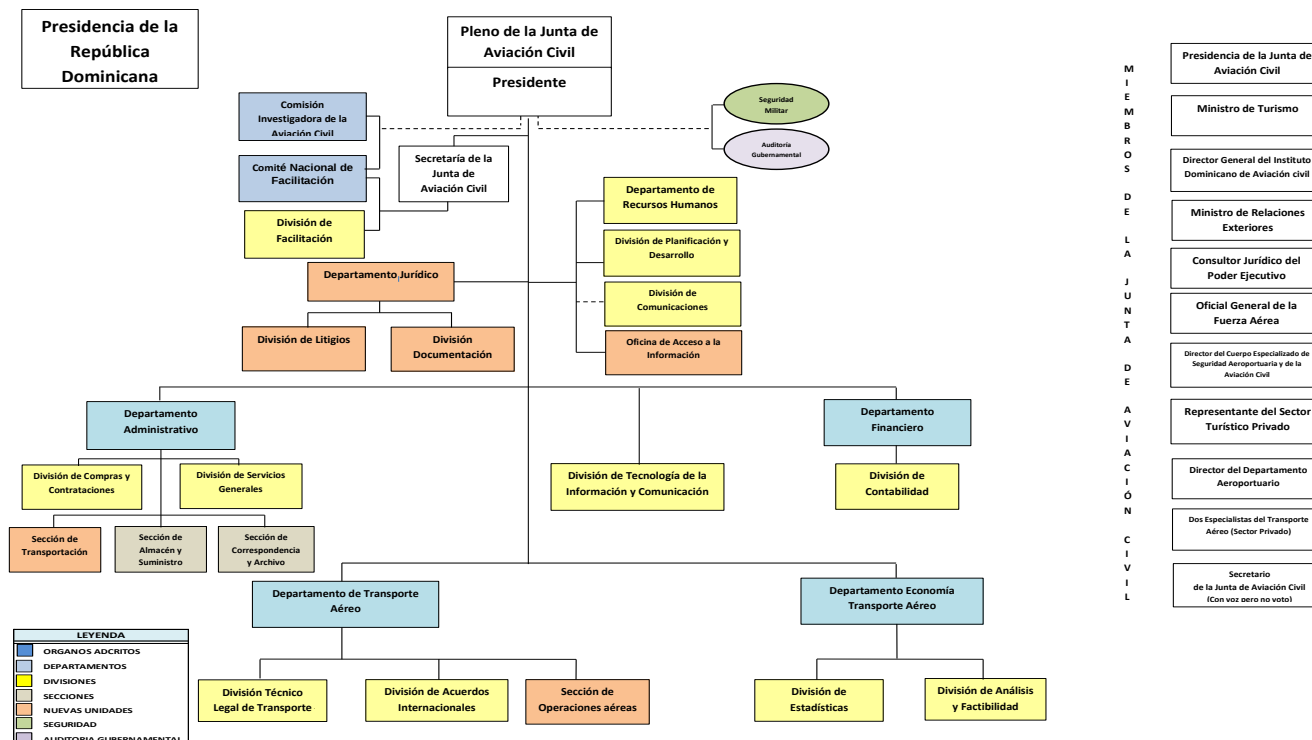
6.- RESULTADOS DE CLIENTES/CIUDADANOS	35
7.- RESULTADOS DE PERSONAS	42
8.- RESULTADOS DE SOCIEDAD	51
9.- RESULTADOS GLOBALES	63

PRESENTACIÓN

La Junta de Aviación Civil (JAC), es un órgano dependiente del Poder Ejecutivo, fundado el 28 de diciembre del año 2006 e iniciando oficialmente como órgano independiente a partir del año 2007. Tiene como responsabilidad principal establecer la política superior de la aviación civil, regular los aspectos económicos del transporte aéreo, ejercer las funciones que le son otorgadas por la Ley No.491-06 y su modificación, Ley No.67-13, además, aplicar las normas y reglamentos en las áreas de su competencia.

Es un órgano colegiado, cuyas decisiones son tomadas por los miembros del pleno, conformado por 12 titulares que representan a su vez instituciones y organismos que convergen en el sector de la aviación civil y comercial dominicana. **(Ver Criterio 1)**

Y nuestra estructura orgánica es la siguiente.



Órganos adscritos a la JAC



Tiene como misión: Investigar los accidentes e incidentes graves de Aviación, ocurridos a aeronaves civiles dentro del Territorio de la República Dominicana y los ocurridos a aeronaves de matrícula dominicana fuera del mismo.

Comité Nacional de Facilitación

Encargado de los procedimientos y coordinaciones que requiere la facilitación de la entrada, tránsito y salida de aeronaves, pasajeros, carga y correo en el territorio nacional.

Atribuciones de la JAC

- Definir las políticas y estrategias para el desarrollo del transporte aéreo en la República Dominicana.
- Regular los aspectos económicos del transporte aéreo.
- Someter a la aprobación final del Poder Ejecutivo el otorgamiento de los Certificados de Autorización Económica para las empresas nacionales y permisos de operación para transportistas aéreos extranjeros.
- Conceder permisos especiales a favor de operadores aéreos extranjeros que realicen operaciones comerciales internacionales no regulares o chárter.
- Aprobar o no las tarifas del transporte comercial, de conformidad a lo estipulado en los acuerdos de transporte aéreo.

- Estudiar, negociar y concluir los proyectos o acuerdos para el establecimiento de servicios de transporte aéreo y velar por el cumplimiento de los suscritos por el Estado Dominicano.

JUNTA DE AVIACION CIVIL			
Relación de Colaboradores por Grupo Ocupacional			
Grupos	Hombres	Mujeres	Total
Grupo 1	19	12	31
Grupo 2	18	22	40
Grupo3	18	11	29
Grupo 4	10	7	17
Grupo 5	13	5	18
Total Colaboradores	78	57	135

Concluido el período de nuestro primer Plan Estratégico 2010-2014 y su revisión 2012-2015, podemos presentar como importantes logros el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas, entre los cuales podemos citar:

La implementación de **una política de cielos abiertos**, durante el período 2013-2017, la Junta de Aviación Civil, en representación del gobierno dominicano, suscribió 30 Acuerdos de Servicios Aéreos (ASA) y Memorándums de Entendimiento (MOU). En el presente año 2018, la Junta de aviación Civil continúa negociaciones tendentes a la firma de nuevos acuerdos de servicios aéreos. **(Ver Criterio 9).**

En el plano internacional, una ardua **participación con organismos internacionales**. Durante nuestra participación en 2013 del “38º Período de Sesiones de la Asamblea de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)”, la República Dominicana, a través de la Junta de Aviación Civil, fue escogida para ocupar un escaño, en representación del Grupo #3, dentro del Consejo que dirigió los destinos de la OACI para el trienio 2013-2016. Además, el director de la Comisión Investigadora de Accidentes Aéreos (CIAA) fue designado en 2015 como miembro del Grupo de Expertos de Investigación de Accidentes (AIGP) de la Comisión de Aeronavegación de la Organización Internacional de Aviación Civil (OACI). Desde el año 2017 formamos parte del Grupo estratégico de la CLAC, (GRUGES).

La Junta de Aviación Civil mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), bajo la Norma ISO 9001:2015. En el año 2017 se cumplieron siete años *manteniendo la certificación bajo dicha norma*. Durante el año 2011, **integrarnos el Marco Común de Evaluación (CAF)**, modelo de gestión basado en la metodología EFQM. Más adelante, en el año 2013, la Junta de Aviación Civil se sometió al proceso de evaluación de ese modelo, obteniendo en el año 2013 Medalla de Oro y en el año 2014, se sometió por segunda vez, para optar por el “*Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias*”, siendo entonces merecedora del Gran Premio a la Calidad de la R.D; en el año 2016 hicimos la tercera evaluación.

El 24 de julio del año 2014, la Junta de Aviación Civil presentó ante el país, su primera ***Carta Compromiso al Ciudadano***, un documento público firmado por el organismo que lo expide, en el cual la Institución explica a los ciudadanos su misión y objetivos, los derechos y deberes de los usuarios, clientes y beneficiarios de los servicios que ofrece y para el año 2018 está autorizada la segunda versión.

En enero del 2017 se aprobó la versión 6.0 de nuestro Manual de Requisitos JAC-001, simplificando los trámites a los clientes. Asimismo, mediante el Decreto No.232-14, se estableció el Reglamento para la Expedición de las Licencias de Consignatarios de Aeronaves de Operadores Aéreos Extranjeros en Vuelos No Regulares o Chárter y la Expedición del Certificado de Agente de Asistencia en Tierra.

El trabajo de la Junta de Aviación Civil fue ponderado con un alto nivel de satisfacción por nuestros clientes, según los resultados arrojados por una encuesta realizada en junio de 2017, con el propósito de medir la percepción y valoración de los mismos en lo relativo a la calidad de los servicios brindados por la institución en el 2017. La citada **encuesta de satisfacción del cliente** arrojó una positiva calificación promedio de 95.20%. **(Ver Criterio 6)**

La **División de Facilitación**, tiene a su cargo dar seguimiento al cumplimiento de las normas contenidas en el Anexo 9 al Convenio de Aviación Civil Internacional de Facilitación y de las recomendaciones emanadas del Consejo y la Asamblea de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), en el 2017 por los avances mostrados en el país, fuimos expositores en la asamblea de la OACI para mostrar las buenas prácticas en Facilitación del transporte aéreo.

En el año 2016, se completó el trabajo de **instalación de oficinas de la JAC** en dos (2) de los aeropuertos internacionales del país, las cuales tienen, entre otros objetivos, verificar que se realicen eficazmente los procesos de embarque y desembarque de pasajeros y asistir a los pasajeros acerca de sus derechos y deberes.

El nuevo Plan Estratégico 2017-2020 se ha analizado nuevamente, tenemos una tercera versión de la Misión, Visión y Valores, en el cual se contemplan las adecuaciones de los procesos y los lineamientos establecidos por nuestra alta dirección.

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.

Versión 3.0

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.

Versión 3.0

VALORES INSTITUCIONALES

Profesionalidad: tenemos las competencias requeridas para cumplir con las obligaciones derivadas de nuestra misión, las leyes y regulaciones.

Enfoque al cliente: estamos comprometidos con cumplir los requisitos de nuestros clientes.

Transparencia: garantizamos el acceso a la información, veraz, precisa y oportuna

Innovación: nos preocupamos por la formación continua, la modernización tecnológica, la flexibilidad y el apoyo a la creatividad.

Compromiso Social y Ambiental: desarrollo sostenible y responsabilidad social con nuestro entorno.

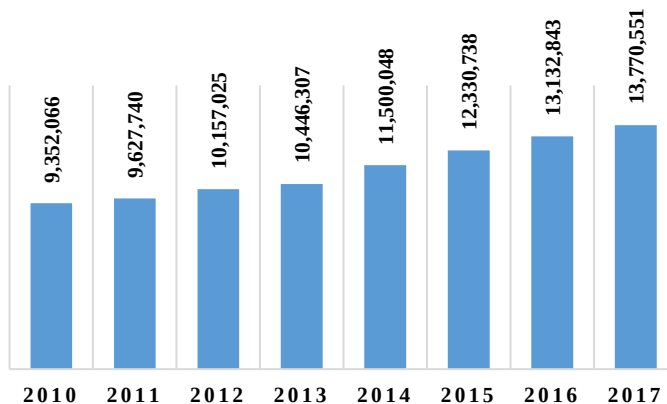
Versión 3.0

Catalogo de Servicios	
Descripción	Servicio
Certificado de Autorización Económica (CAE) - Operadores Aéreos Nacionales.	Expedición, Renovación y Enmienda
Permiso de Operación (PO) - Empresas Extranjeras.	Expedición, Renovación y Enmienda
Licencia de Consignatario (LC) de Aeronaves Extranjeras en Vuelos No Regulares (Chárter).	Expedición, Renovación y Enmienda
Contratos de Código Compartido (Code Sharing).	Aprobación de Contratos de Códigos Compartidos.
Pólizas de Responsabilidad Civil de los Transportistas Aéreos.	Aprobación Pólizas de Responsabilidad Civil de los Transportistas Aéreos.
Permiso de Vuelos No Regulares (Chárter).	Aprobación Permiso de Vuelos No Regulares (Chárter).
Consultas sobre aspectos de competencia de la Junta de Aviación Civil.	Consultas
Informaciones estadísticas e información sobre la Aviación Civil.	Informaciones estadísticas

Relación de Pasajeros en Entradas y Salidas Vía Transporte Aéreo, Años 2010-2017

Años	Pasajeros	Incremento
2010	9,352,066	
2011	9,627,740	2.95%
2012	10,157,025	5.50%
2013	10,446,307	2.85%
2014	11,500,048	10.09%
2015	12,330,738	7.22%
2016	13,132,843	6.50%
2017	13,770,551	4.86%
Incremento Total Año 2010-2017		47.25%

FLUJO DE PASAJEROS
AÑOS 2010 - 2017



Evolución del movimiento de pasajeros desde el año 2010 al 2017, aunque en el último trimestre del año 2017 fuimos muy afectados por los fenómenos naturales, pudimos mantenernos cerca del promedio de crecimiento del periodo 2010 2017 que es de 5% anual. **(Ver Criterio 9).**

Para finales del año 2016, mantuvimos la tercera posición de los países latinoamericanos tanto en visitantes con 5.9 turistas, como en pasajeros en vuelos internacionales transportados con 6.5 millones.

Entrada de Pasajeros en Vuelos Internacionales					
Posición	País	2014	2015	2016	Total
1	México	16.1	18.2	20	54.3
2	Brasil	9.6	9.2	9.7	28.5
3	Rep. Dominicana	5.2	6.1	6.5	17.8
4	Colombia	5	5.9	5.8	16.7
5	Chile	3.8	4.2	4.7	12.7
6	Argentina	N/D	5.6	6.4	12
Valores en Millones, según Reporte de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil					

Entrada de Turistas (ciudadanos extranjeros)					
Posición	País	2014	2015	2016	Total
1	México	29.3	32.1	35	96.4
2	Brasil	6.4	6.3	6.6	19.3
3	Rep. Dominicana	5.1	5.6	5.9	16.6
4	Argentina	5.9	5.7	5.6	17.2
5	Chile	3.7	4.5	5.6	13.8
6	Colombia	2.6	3	3.3	8.9
Valores en Millones, Según la Organización Mundial de Turismo					

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS

ALTA:	Asociación Latinoamericana de Transporte Aéreo
ARL:	Administración de Riesgo de Salud
AVSEC:	Aviation Security
CESAC:	Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil
CIAA:	Comisión Investigadora de Accidentes de Aviación
CLAC:	Comisión Latinoamericana de Aviación Civil
CNF:	Comité Nacional de Facilitación
CORSIA:	Esquema de Reducción y Eliminación de Carbon de la Aviación Internacional
DGCP:	Dirección General de Contrataciones Públicas
DIAPE:	Dirección de Información, Análisis y Programación Estratégica
DIGEIG:	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental
DIGEPRES:	Dirección General de Presupuesto
DTA:	Departamento de Transporte Aéreo
DTI:	Departamento de Tecnología de la Información
END:	Estrategia Nacional de Desarrollo
FAL:	Facilitación del Transporte Aéreo
FARD:	Fuerza Aérea Dominicana
IATA:	Asociación de Transporte Aéreo Internacional
IDAC:	Instituto Dominicano de Aviación Civil
IRKA:	International Register Quality Auditor
ISO:	International Standards Organization
JAC:	Junta de Aviación Civil
MAP:	Ministerio de Administración Pública
NOBACI:	Normas Básicas de Control Interno
OACI:	Organización de Aviación Civil Internacional
OAI:	Oficina de Acceso a la Información
OMT:	Organización Mundial del Turismo
OPTIC:	Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación
POA:	Plan Operativo Anual
PE:	Plan Estratégico
PREDIF:	Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Físicas
SELLFAST:	Sistema de Administración Financiera y Administrativa
SGC:	Sistema de Gestión de Calidad
SISMAP:	Sistema de Monitoreo de la Administración Pública
USOAP:	Programa Universal de Vigilancia de la Seguridad Operacional

TÉRMINOS

Certificado de Autorización Económica (CAE): Permiso de tráfico aéreo brindado a un operador aéreo nacional (Línea aérea).

Consignatario de Aeronaves de Operadores de Aéreos Extranjeros en Vuelos Regulares y No Regulares o Chárter: Persona jurídica autorizada por la Junta de Aviación Civil, para solicitar en representación de un Operador Aéreo Extranjero, permisos para la realización de vuelos Regulares y No Regulares o Chárter, y para prestar a dichos operadores la asistencia requerida para el manejo de sus operaciones.

Dueño de Proceso (DP): Encargado de dar seguimiento a un proceso determinado del Sistema de Gestión de Calidad.

Informe de Dueño de Proceso (IDP): Informe preparado trimestralmente donde se presentan análisis de los indicadores de cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad.

Libertades del Aire: Derecho a Tráfico Aéreo concedido a las líneas aérea por un país determinado.

Licencia de Consignatario (LC): Permiso otorgado a un Consignatario.

Manual de Requisitos: Reglamentación oficial derivada de la Ley No.491-06 de Aviación Civil, que debe ser cumplido por las líneas aéreas que deseen operar en el país.

Operadores Aéreos Regulares: Empresa autorizada para realizar las labores de Consignatario de Aeronaves de Operadores de Aéreos Extranjeros en Vuelos Regulares y No Regulares o Chárter.

Permiso de Vuelos No Regulares Chárter: Permiso de vuelo que no está amparado por un Permiso de Operación y cuya solicitud se realiza a través de un consignatario.

Permiso de Operación (PO): Permiso de Tráfico Aéreo brindado a un Operador Aéreo Extranjero (Línea Aérea).

Vuelos Regulares: Vuelos amparados por un Permiso de Operación a empresa aérea extranjera