

[Ver resultados](#)

Encuestado

23

Anónimo

75:26

Tiempo para completar

INFORMACIÓN GENERAL

1

Estado Miembro Postulante:

República Dominicana



2

Institución Pública Postulante:

Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)

Más opciones para Re:

3

Nombre de la Experiencia Innovadora:

Ventana Única para la solicitud y entrega de servicios y productos a la industria aeronáutica civil del país.

4

Fecha de inicio de la implementación:

Nota: Se exige 02 años mínimo de implementación. No se considerará el tiempo de diseño y elaboración de la experiencia, así como el tiempo que fue necesario para la búsqueda de recursos si es aplicable.

noviembre 2011

5

Categoría a la que postula:

- Innovación en el Gobierno Abierto
- Innovación en el Uso de Evidencias desde las Ciencias del Comportamiento
- Innovación en la Inclusión Social
- Innovación en la Promoción del Enfoque de Igualdad de Género, Diversidad y Derechos Humanos
- Innovación en Gobierno Inteligente

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

6

Nombre de la Entidad Postulante:

7

Dirección:

8

Teléfono:

9

Página Web:

10

Correo Electrónico:

11

Nivel Administrativo de la Entidad:

- Nivel Nacional
- Nivel Estadual - Regional
- Nivel Local
- Otras

12

Naturaleza Administrativa:

- Poder del Estado
- Ministerio, Secretaría
- Órgano Autónomo
- Agencia Especializada
- Empresa Pública
- Institución Publica Decentralizada

INFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA

13

Resumen Ejecutivo: En esta sección se pide exponer brevemente la experiencia innovadora presentada. Por favor, facilite información que corrobore y resalte elementos que estime importantes de la iniciativa **(300 palabras como máximo):**

La Ventana Única administrada por la Dirección de Transparencia y Atención ciudadana (DTAC) surge de la necesidad de que nuestros clientes puedan acceder de manera eficiente y sin contratiempos a las diferentes áreas de la Institución para requerir productos y servicios de manera segura y transparente.

El DTAC es un área del IDAC que unifica todos los puntos de servicio de la institución y ofrece productos y servicios de manera eficaz, transparente y segura, siempre respetando los derechos del ciudadano y apegada al cumplimiento de las leyes 491-06 de Aviación Civil y 200-04 de Libre acceso a la información Pública, así como los Reglamentos Aeronáuticos Dominicanos y resoluciones emitidas por el IDAC, para una mayor satisfacción de nuestros clientes. Esta ventanilla única cuenta con múltiples localidades ubicadas en regiones estratégicas dentro de la República Dominicana, que sumado a las facilidades ofrecidas vía web y el seguimiento brindado por los Técnicos de Atención durante la elaboración de los productos, integran el servicio desde la solicitud del mismo hasta la entrega. Esta área de Atención, además, promueve la mejora continua ya se encarga de medir los niveles de cumplimiento de las áreas misionales y de diseñar, aplicar y analizar los resultados de satisfacción de los clientes/ciudadanos de manera objetiva e imparcial.

14

Antecedentes: Describa la situación inicial que se pretendió fortalecer y/o mejorar, o el problema que se busco solucionar, existente antes de la implementación de la experiencia innovadora **(300 palabras como máximo):**

Desde el 2004, el IDAC había venido atravesando un proceso de modernización, en especial la instalación de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que permitiera la Certificación bajo las Normas Internacionales de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional; incorporando un sistema consolidado de gestión pública internacional, implementándole los estándares de Responsabilidad Social y de Seguridad de la Información.

En el mes de mayo de 2011 nace el Proyecto IDAC, Modelo de Gestión, con el objetivo de convertir la institución en el organismo referente de las mejores prácticas de gestión pública en la República Dominicana. El proyecto consistió en el mejoramiento de los procesos de gestión del IDAC de todas sus áreas operacionales y administrativas mediante la consolidación del Sistema Integrado de Gestión vigente para transformar la imagen institucional, cumpliendo con las normas nacionales e internacionales aplicables, y simplificando los trámites y servicios para la satisfacción de nuestros clientes.

Basado en este proyecto, el IDAC creó la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana (DTAC), integrada por el Departamento de Gestión de Cliente y Centro de Atención Ciudadana, creado para dar cumplimiento a la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y a requerimiento de los grupos de interés, que requerían contar con una ventana única de contacto con la institución. Esta área es la ventana única de la institución por donde se entregan todos los productos y servicios, los cuales ser solicitados tanto virtuales (en línea), portal de servicios (<http://idac.gob.do/servicio/>), así como de forma como presencial. Contando con ventanas únicas en las localidades 30 de marzo, Norge Botello, Punta Cana, el Higüero, Santiago y Puerto Plata.

15

Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada: Por favor, exponga la relación existente entre la experiencia innovadora y la categoría seleccionada en forma breve y concisa **(300 palabras como máximo):**

La experiencia innovadora está relacionada con la propuesta de valor de brindar servicios de calidad y participación a los ciudadanos clientes, a través de una ventana única. Bajo la cual se gestionan los servicios de la organización, dando un tratamiento especial al usuario, el cual bajo un único número de trámite puede dar seguimiento a su solicitud, la cual se gestiona online, en la página web de la institución www.ida.gob.do. Dicha página es certificada en la Norma NORTIC B2 0217, Norma sobre Accesibilidad WEB del Estado Dominicano, lo cual garantiza la accesibilidad e inclusión del usuario, gestionado bajo el Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica (SIAGA). La satisfacción de los servicios ofrecidos en esta ventana única es medida a través de la aplicación sistemática de encuestas de Satisfacción de clientes, por cada producto entregado, con una meta esperada sobre un 90%. Asimismo, se gestiona de forma automatizada las quejas y sugerencias de los ciudadanos clientes, a los cuales se les responde en un plazo establecido de 5 días hábiles. Esta ventana única es la cara del IDAC y es responsable de tramitar y entregar todas las solicitudes de Información también como solicitudes de servicios en múltiples localidades, Norge Botello, Higüero, 30 de marzo, Aeropuerto Internacional del Cibao, Aeropuerto Internacional de Puerto Plata y el Aeropuerto Internacional de Punta Cana) (también virtualmente el portal TAC (<https://www.idac.gob.do/transparencia/>) y el portal de servicios (<http://idac.gob.do/servicio/>), incluir porcentaje de localidades incluidas versus total Para los temas de promoción de la participación social y de otros sectores, el área a cargo de la ventana única, la Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana realiza las consultas a grupos focales de forma sistemática, cuyas retroalimentaciones son utilizadas para los planes, mejoras y decisiones organizacionales

Vinculación con la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

A. SINGULARIDAD. Se refiere a la creación de iniciativas que tengan carácter inédito dentro de la administración pública. A través de este criterio, se busca conocer cómo se ideó la experiencia innovadora, cuáles son los antecedentes que presenta y qué características propias comprende, que la hacen única.

Precise la siguiente información **(300 palabras como máximo para cada respuesta):**

16

¿Quién, cuándo, y cómo se ha originado la experiencia innovadora? Por ejemplo:

- Informe de consultoría
- Propuesta política
- Funcionarios de la misma entidad, etc.

La iniciativa inicio su implementación en el mes de mayo del año 2011, a través de la implementación del Proyecto IDAC, Modelo de Gestión. Orientado a cumplir con los lineamientos gubernamentales del Ministerio de Administración Pública (MAP), con respecto a la realización de autoevaluaciones en el Modelo CF (Common Assessment Framework). Asimismo, alineando al cumplimiento del Decreto 211-10 y a la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04. En cuanto a los servicios, está facultada por la Ley No. 491-6 de Aviación Civil dominicana, artículo 26. La realización de la implementación estuvo a cargo de consultores chilenos y dominicanos dentro del marco del Proyecto IDAC, Modelo de Gestión, con el apoyo de una contraparte de un equipo de trabajo de la institución, encabezado por el director general, directores de áreas, y personal de apoyo de diferentes áreas (Planificación, tecnología, Calidad, Financiero, entre otros).

17

Existencia de experiencias similares a nivel internacional, nacional y/o local que han inspirado, informado y/o contribuido para la experiencia postulante:

La experiencia en que se basó la iniciativa dentro del marco del Proyecto IDAC, Modelo de Gestión fue en base al Programa de Mejora de Gestión (PMG) de Chile, el cual es un modelo de ordenamiento de los procesos inherentes a la administración pública, desarrollado en el contexto de un programa de modernización de la gestión por el Estado chileno, el cual da cuenta de la estandarización y de un sistema de verificación de las mejores prácticas en las temáticas de gestión pública.

18

¿Qué elementos concretos pueden indicar que esta experiencia innovadora tiene carácter inédito? En definitiva, ¿qué elementos la diferencian de experiencias similares en otras latitudes?:

La particularidad de funcionar de manera integral como un centro de recepción y entrega de múltiples productos y servicios institucionales, y un centro que da cumplimiento a la normativa legal vigente en materia de transparencia.

B. VALOR Y BENEFICIO PÚBLICO. Implica demostrar que la implementación de la experiencia innovadora repercute en un **mayor beneficio a la ciudadanía** (por ejemplo: menores tiempos de espera, información en lenguaje claro, procesos simplificados, etc.).

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

19

Caracterización de la población-meta & tamaño del grupo de personas beneficiarias:

Las aerolíneas, concesionarios de aeropuertos, propietarios de aeronaves, escuelas aeronáuticas, personal aeronáutico (pilotos, mecánicos, despachadores de vuelos, etc.). A estos últimos, el IDAC ofrece productos y servicios y en la actualidad en tamaño del grupo que interactúa de manera regular oscila entre los tres mil y cuatro mil usuarios.

20

Metas/Indicadores de Cobertura

El público objetivo son los usuarios de la aviación civil en sentido general. El sector aeronáutico dentro del marco institucional gubernamental está compuesto, además del IDAC, por la Junta de Aviación Civil, el Departamento Aeroportuario, el Cuerpo Especializado de Seguridad Aeroportuaria y de Aviación Civil (CESAC) y la Comisión Investigadora de Accidentes de Aviación (CIAA), y dentro del accionar privado por las aerolíneas, concesionarios de aeropuertos, propietarios de aeronaves, escuelas aeronáuticas, personal aeronáutico (pilotos, mecánicos, despachadores de vuelos, etc.). A estos últimos, el IDAC ofrece productos y servicios y en la actualidad en tamaño del grupo que interactúa de manera regular oscila entre los tres mil y cuatro mil usuarios.

21

Metas/Indicadores de Resultados: Aquí brindar datos cuantitativos y cualitativos de la situación anterior a la implementación y los resultados obtenidos al implementar la experiencia innovadora

En los datos cuantitativos, podemos tomar como referencia los datos arrojados por el primer año completo de operación del DTAC que atendió alrededor de mil doscientas solicitudes de productos y servicios, menos de diez solicitudes a través de la Ley 200-04 de libre acceso a información pública y ningún indicador de transparencia (no se publicaban datos en la página Web).

En los resultados obtenidos, hoy en día se han triplicado las solicitudes de productos y servicios incluyendo los realizados vía la Ley 200-4, y se cuentan con más de cinco indicadores de transparencia internos e interinstitucionales los cuales miden satisfacción y cumplimiento de plazos y legal, así como un portal que da cumplimiento a todo lo requerido por Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

22

Metas/Indicadores de Impacto:

Los niveles de cumplimiento se han incrementado de 70.51% en el 2013 a 97.23% en el 2021. Estos resultados adquieren mayor relevancia cuando incluimos un aumento en la cantidad de productos y servicios entregados por año, desde inicios del 2013 hasta la fecha, de un 140%, que equivale a 1,600 productos adicionales. Además, se incorporaron nuevos productos y servicios adicionados al catálogo de la Institución, como los permisos, autorizaciones y licencias para drones. En las diferentes categorías, todos los indicadores del DTAC relativos a cumplimiento, satisfacción y transparencia tuvieron un promedio anual por encima del 90%. Más abajo, presentamos algunos gráficos con el resultado detallado de las mencionadas categorías. (ver PDF Postulación Premio Interamericano -2022 adjunto para graficas relevantes)

23

Herramientas, metodologías y técnicas que a bien se consideren para medir la cobertura, los resultados y el impacto de la experiencia innovadora en función de sus objetivos y metas inicialmente propuestos Por ejemplo: (a) encuestas de opinión (surveys), (b) experimentos de campo (field experiments), (c) experimentos naturales (natural experiments) y/o RCTs (randomized controlled trials), entre otros.

Encuestas de satisfacción. Se aplican a todos los usuarios de productos y servicios del TAC.

En dichas encuestas se evalúan aspectos relacionados al servicio ofrecido, el respeto de los derechos del ciudadano y el cumplimiento de lo establecido en la carta compromiso. Luego se analizan los resultados y se toman decisiones en base a estos.

- Focus group. Son realizados durante el transcurso de cada año con un enfoque ajustado a la necesidad de los clientes. El procedimiento consiste en convocar a un grupo de usuarios de productos y servicios del IDAC, preferiblemente de una actividad en específico (pilotos, escuelas aeronáuticas, despachadores de vuelo) para conversar de una manera amplia y abierta sobre los temas que le preocupan a esos usuarios, siguiendo una guía flexible, donde registran los hallazgos presentados.

C. REPLICABILIDAD. Se refiere a las **condiciones de transferibilidad y replicabilidad de la práctica innovadora en otros países de las Américas.** Para tal efecto deberían ser valorados la posibilidad de adaptación de los procesos administrativos a otros contextos institucionales, accesibilidad de la financiación, condicionamientos políticos, sociales y culturales de la organización y del entorno, etc.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

24

Complejidad operacional para la implementación de la práctica en su país/organización:

El proyecto de unificar todos los productos y servicios en un área, y que por demás tenga un enfoque hacia el cliente/ciudadano fue un desafío que una vez agotadas las diferentes etapas del Plan, se fue allanando el camino para que los diferentes departamentos y divisiones de la institución fueran incorporando en sus procesos y su cultura un sistema más eficiente que sería evaluado constantemente. Luego, en base a las necesidades de los mismos ciudadanos, se fueron incorporando nuevos productos y servicios, se habilitaron facilidades como los productos atendidos de manera virtual y se abrieron nuevos mecanismos de participación a través de grupos focales y Webinar (exposiciones virtuales).

25

Grado de sensibilidad política o necesidad de obtener apoyo de autoridad política en su país/organización:

El gobierno central, desde el 2010, se avocó a una política de promover la apertura de ventanillas únicas en Instituciones que emitieron productos y servicios en el que acelerara procesos para una mayor inversión tanto de capital local como extranjero. Para el caso del IDAC, después de la habilitación del DTAC han sido creadas más de cinco aerolíneas locales algunas de ellas de capital mixto, y se han emitido o convalidado cientos de licencias de pilotos.

26

Factores críticos de éxito (FCE) en su país/organización:

Una ventanilla única donde se pueden recibir todos los servicios y productos que emite una institución en diferentes localidades requiere el apoyo de las áreas que emiten los productos para entrenar los empleados de la ventanilla única. Sin el apoyo de estas direcciones y departamentos el servicio que puede brindar la ventanilla único es limitado y no agrega mucho valor. También es importante que la ventanilla tenga cierta independencia de las áreas que emiten los productos ya que la ventanilla debe ser la que mide la satisfacción y cumplimiento de las áreas misionales para asegurar que las áreas misionales no sean juez y parte en sus mediciones.

- El apoyo de la alta dirección del IDAC.
- El entrenamiento continúa al personal del TAC por parte de los técnicos especialistas aeronáuticos.
- La actualización de los formularios de solicitudes de productos y servicios como consecuencia de la modificación de los procesos de las áreas misionales.
- La habilitación de nuevas localidades de aeropuertos claves de la Republica Dominicana, donde los clientes/ciudadanos demandan productos y servicios.
- El mantenimiento del personal del DTAC en puestos claves, de tomas de decisiones y diseños de estrategias, procesos, procedimientos y formularios

27

Cambios en el ordenamiento legal que fueron necesarios en su país/organización:

No hubo que realizar cambios en el ordenamiento legal debido a que ya contábamos con una Ley de acceso a la información pública, instituciones que producen normativa de transparencia y supervisan la eficiencia en la entrega de los productos y servicios públicos, e indicadores del gobierno central que miden el nivel de cumplimiento de las instituciones.

- Resolución aprobatoria Reorganización de la estructura organizativa
- Resolución aprobatoria del Manual de Funciones
- Validación de la estructura organizativa por parte del MAP

28

Grado de coordinación interinstitucional requerido en su país/organización:

- Coordinación para la validación de la estructura organizativa por parte del Ministerio Publico
- Aprobación de Manual de funciones por parte del Ministerio de Administración Publica

29

Recursos humanos y financieros requeridos vs. obtenidos en su país/organización:

Los recursos humanos requeridos fueron de origen interno, los recursos financieros fueron de origen interno también.
Para la implementación de la Ventana Única dentro del Marco del Proyecto IDAC, Modelo de Gestión, se utilizaron asesores expertos chilenos y dominicanos.

D. EFICIENCIA. Se refiere a la capacidad de la administración pública para ordenar sus procesos de tal forma que estos optimicen sus recursos (financieros, humanos, logísticos, etc.) y a su vez generen mayores y mejores resultados.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

30

Costo total de la experiencia (estimación en USD/año fiscal):

ara la implementación de la ventana única dentro del marco del Proyecto IDAC, Modelo de Gestión se utilizaron fondos propios de la organización. Para la implementación del mismo se del apoyo de consultores especialistas en cada uno de estos temas, cuyos honorarios serán erogados a través del Programa Nacional de las Naciones Unidas (PNUD).
- Presupuesto planificado Ventana Única USD\$39,848.00
- Presupuesto ejecutado Ventana Única USD\$39,848.00
- Su ejecución fue de un 100%

31

Costo-por-persona beneficiada (estimación en USD/año fiscal por beneficiario directos y indirectos):

(Gasto Inicial de creación USD\$ 39,848.00 + Gastos operacionales 2013-2021 USD\$2,462,721.00) / 21,457 Clientes = USD\$ 116.63 por cliente
(ver PDF Postulación Premio Interamericano -2022 adjunto para graficas y tablas relevantes)

32

Indicador cuantitativo/cualitativo de costo-beneficio (nota: indicar evolución por año fiscal y comparar con experiencias similares o prácticas alternativas si es posible):

Ciudadanos atendidos del 2013 al 2021, 20162. Con un aumento de beneficiados del 147%.
 No contamos con datos de otra ventana única nacional para poder hacer las comparaciones.
 El costo beneficio de la práctica, se debe analizar no solo por el ámbito financiero, sino que, en nuestro caso, al ser responsables de la vigilancia de la seguridad operacional, es nuestro deber asegurarnos de que en cada servicio/producto autorizado y entregado al ciudadano/cliente (como beneficiario directo) se cumpla fielmente las normas y métodos recomendados y los procedimientos auxiliares que figuran en los 19 Anexos al Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago).
 De manera que se garantice que la industria de la aviación nacional cumpla el marco jurídico aplicable a los servicios/productos que entrega la institución relacionados con la seguridad operacional. A fin de lograr esto, la institución cuenta en la ventana única con personal especializado y calificado para determinar la viabilidad y correspondencia de las solicitudes y su documentación de respaldo, con respecto a los requerimientos especificados en Reglamento Aeronáutico Dominicano. En ese sentido, el costo de entregar productos y servicios que cumplan de manera precisa con la Ley no. 491-08 de Aviación Civil Dominicana y el Reglamento Aeronáutico Dominicano, no se superpone al beneficio de brindar dichos servicios y productos en cumplimiento del 100% de la regulación aplicable.
 Los usuarios indirectos, que son los pasajeros usuarios de la aviación civil, reciben el beneficio de que su viaje sea seguro, además de beneficiar al país en general, ya que los turistas que llegan al país en un 98% lo hacen por vía aérea. El gasto de los turistas extranjeros sustenta US\$ 8,200 millones del PIB del país, por un total de US\$9 mil millones, en total, el 12.5 por ciento del PIB del país está sustentado por los insumos requeridos por el sector del transporte aéreo y por los turistas extranjeros que llegan por vía aérea.

E. SUSTENTABILIDAD. Implica el nivel de permanencia, resiliencia y enraizamiento de la experiencia que la haga capaz de mantenerse en el tiempo, resistir a los cambios políticos de la administración, cambios institucionales y organizativos, financiamiento, grado de compromiso de las autoridades y personal gubernamental, etc.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

33

Tiempo de vigencia legal:

El tiempo de vigencia de la práctica es permanente ya que está alineada al cumplimiento de la Ley No. 491-6 de Aviación Civil dominicana, artículo 26. del Decreto 211-10 y a la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04.

34

Nivel del reconocimiento legal de la práctica:
 (Por ejemplo: ley ordinaria, documento de política, portaría, reglamento, protocolo internacional).

El nivel de reconocimiento legal de la práctica es nacional

35

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios en la autoridad política (nota: indicar número de ciclos electorales y/o años superados):

La ventanilla única tiene ya 10 años en operación y ha pasado por un cambio de partido político de gobierno sin interrupción.

36

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios en la autoridad administrativa (nota: indicar número de ciclos administrativos y/o años superados):

EL DTAC tiene ya 10 años en operación, ha pasado por 3 directores diferentes y se ha mantenido el mismo apoyo de la alta gerencia.

37

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios ocurridos en las fuentes de financiación y presupuesto (nota: indicar cambios en fuentes de financiación, en caso pueda estar disponible):

No Aplicable

38

Porcentaje total de las fuentes de financiación provenientes de la cooperación internacional (estimación en USD/año fiscal, caso disponible):

No Aplicable

39

Número de donantes/cooperantes (en últimos 2-3 años fiscales):

No Aplicable

F. PERSPECTIVA DE GÉNERO, DIVERSIDAD Y DERECHOS HUMANOS. Consiste en determinar cómo la iniciativa sometida a concurso promueve mejoras en las condiciones de igualdad y equidad entre hombres, mujeres y personas de identidad de género diversa, desde un enfoque interseccional, en las dimensiones de acceso, trato, oportunidades, calidad, diferenciación de prestaciones de los servicios públicos, etc. Asimismo, se toma en consideración la dimensión de género, diversidad y derechos humanos dentro de la institución que implementa la experiencia innovadora.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

40

¿Se ha tomado en cuenta los principios de Igualdad y No Discriminación en la iniciativa? ¿Se ha tomado en cuenta la perspectiva de género? ¿En qué etapa/s del proceso (Diseño, implementación, etc)? Especificar cómo:

EL IDAC a través del TAC ofrece sus servicios de manera igualitaria sin importar, su género, diversidad cultural, nacionalidad, estatus económico, raza o discapacidad, cumpliendo con la constitución. El IDAC siempre trata de mantener una revisión periódica realizada con los grupos de interés de manera de poder supervisar sus necesidades cambiantes y su cumplimiento, el IDAC cuenta con reuniones periódicas por el departamento de Gestión de Clientes de la dirección de Transparencia y atención Ciudadana

41

¿Se ha mantenido algún tipo de coordinación con el Mecanismo Nacional de la Mujer (Ministerio de la Mujer o equivalente) de su país, en sus esfuerzos para avanzar un enfoque de igualdad de género y de derechos en la iniciativa? ¿Con alguna otra instancia del gobierno responsable de temas de diversidad (personas indígenas, afrodescendientes, con discapacidad, migrantes, LGBTI, etc.)?:

El instituto Dominicano de Aviación Civil, IDAC, ha implementado un sistema de gestión de igualdad de género, siendo parte de las organizaciones piloto que el Ministerio de la Mujer seleccionó para la implementación del Sello de Igualdad de Género en el sector público.
La institución, es una de los cuatro primeros organismos del sector público e el país, en alcanzar dicho Sello. Siendo esta una iniciativa global del PNUD, bajo el liderazgo del Ministerio de la Mujer, iniciativa desarrollada en varios países en la ruta hacia el logro de la igualdad sustantiva entre hombres y mujeres, en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, y del Artículo 12, de la Ley 1-12, Ley orgánica de la Estrategia Nacional de Desarrollo.
El sistema de igualdad de género, certificado con el sello desigualdad de género del IDAC, realiza las acciones necesarias para contribuir al logro de la igualdad entre los géneros y empoderamiento de todas las mujeres y niñas. Promover, coordinar y asegurar la implementación de la agenda 20-30 basada en los objetivos de desarrollo sostenible específicamente (ODS) 5 y el PLANEG III, a través del programa de equidad de género en la organización.

42

En caso se haya mantenido algún tipo de coordinación con la entidad o su equivalente anteriormente mencionada, ¿en qué consistió esa coordinación y qué resultados o compromisos se obtuvieron?

La institución está certificada con el Sello de Igualdad de Género, para lo cual mantuvo una coordinación con el Ministerio de la Mujer, desde el análisis de brecha para la implementación de los requisitos para el Sello de Igualdad de género, las capacitaciones y seguimientos, hemos mantenido una vinculación y coordinación permanente con el Ministerio de la Mujer, manteniendo además un Comité de género

43

¿Cuenta la experiencia innovadora con estrategias explícitas/institucionalizadas de acción afirmativa o de inclusión de con las personas beneficiarias atendiendo las diferencias basadas en género u otras variables (raza, etnia, personas con discapacidad, nivel socioeconómico, etc.)? Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres o padres de familia, poblaciones alejadas, entre otros. Señale cifras por favor:

La experiencia innovadora como parte de las gestiones operativas dentro de la institución, se enmarca dentro del programa de igualdad de género, beneficiando a los usuarios y demás grupos de interés, que incluye:

- Disponibilidad de horarios
- Disponibilidad de oficinas en las localidades
- Diferenciación estadístico de satisfacción por sexo
- Rampas de acceso y ascensores
- Seguridad en el parqueo y acceso
- Ventanas únicas en localidades alejadas
- Página web de solicitud de servicios certificada en la Norma NORTIC B2 0217, Norma sobre Accesibilidad WEB del Estado Dominicano
- Entrega en el lugar de trabajo de ciertos productos
- Inclusión a través del 97% de los servicios en línea
- Cantidad de servicios atendidos localidades remotas
- Nivel de satisfacción mujeres y cantidad de mujeres atendidas.

44

¿Cuenta la institución postulante una política de igualdad de género/igualdad de oportunidades? ¿Una unidad o punto focal de género? ¿El personal de la institución ha recibido alguna capacitación en la integración de un enfoque de género, diversidad y derechos humanos?. De ser el caso, ¿cuál ha sido la relación con la experiencia presentada?

- Contamos con una política institucional que incluye la igualdad de genero
- Contamos con la coordinación de género, con una encargada y analista
- Se han realizado capacitaciones al personal sobre genero
- Contamos con el comité de género
- Contamos con la Certificación del Sello de Igualdad de Género, emitido por el Ministerio de la Mujer
- La experiencia presentada ha tomado en consideración toda la gobernanza de género para la prestación de los servicios y atención ciudadana.

G. INCIDENCIA CIUDADANA. Se refiere en demostrar y especificar el tipo, mecanismos y frecuencia de **involucramiento de la ciudadanía** en las diferentes etapas de la experiencia innovadora (sea a través de su diseño, planificación, implementación, evaluación y/o monitoreo), con el propósito de que ésta cumpla con los objetivos institucionales trazados y, al mismo tiempo, estén en concordancia con las prioridades ciudadanas.

De ser el caso, explique como la experiencia presentada toma en cuenta los siguientes elementos: **(300 palabras para cada respuesta)**

45

Información: la información pública es brindada a la ciudadanía por mecanismos de difusión (por ejemplo: informes, reportes, comunicados, portales de transparencia y similares):

Portal de transparencia tiene toda la información más solicitada por los ciudadanos disponible y al día para reducir la necesidad de que se tenga que solicitar de manera puntual (Nomina, Compras y contrataciones, Normativa legal, etc.)

46

Consulta: la información pública objetiva y balanceada así como la toma de decisiones adoptadas, han tomado en consideración aportes y análisis brindados desde la ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de escucha (por ejemplo: encuestas, audiencias públicas, redes sociales, chatbots y similares):

Las áreas misionales de manera regular en el transcurso del año, realizan reuniones con los diferentes sectores del ámbito aeronáutico y de áreas colindantes a los aeropuertos para participar en las decisiones. El TAC participa de manera activa en algunas reuniones y reciben la retroalimentación a través de los módulos de quejas y sugerencias. También, el TAC realiza reuniones directas con estos grupos a través de los grupos focales. Podemos citar algunos ejemplos, como la reunión sostenida con los conductores de los vehículos que transitan en las pistas de aterrizaje en noviembre del año pasado (2021) y con las escuelas de aviación en los meses de julio y agosto del 2017. En ambos casos, se obtuvieron soluciones a problemáticas existentes como la habilitación de espacios para tomar exámenes teóricos en aeropuertos cercanos, y la actualización del link para acceder al manual de vehículos en pistas.

(ver PDF Postulación Premio Interamericano -2022 adjunto para graficas y tablas relevantes)

47

Co-diseño: los problemas y soluciones adoptadas denotan un involucramiento constante y directo con la ciudadanía en general, organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de diseño colaborativo (por ejemplo: pruebas de concepto, prototipaje, ensayos de validación, laboratorios de innovación y similares):

A través de los procesos de consulta a la ciudadana, encuestas, foros y focus group, se atienden e involucran a la ciudadana en el co-diseño de los servicios, Como muestra, la creación de centros de examinación en le Higüero y Santiago para limitar el traslado de los clientes para toma de examen teóricos nació de uno de los grupos focales con los clientes.

48

Colaboración: la identificación de los problemas y la entrega de soluciones han sido realizados a través de una colaboración permanente y estrecha con miembros de organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de implementación colaborativa (por ejemplo: participación de líderes de la comunidad de personas beneficiarias en la entrega "al final de la línea" ("last mile delivery") de la práctica innovadora:

A través de los procesos que se gestionan en la dirección de transparencia y atención ciudadana (ventana única) se promueve la participación de los grupos de interés para propiciar las mejoras en sus diferentes procesos integrándolas a la gestión del IDAC, como son las Encuestas, Focus group, y la gestión de quejas y sugerencias.

ANEXOS (OPCIONAL)

49

Anexo I. Agregar link del documento:

<https://drive.google.com/drive/folders/1bTeygYobvkwUZEfrEKot1WO4UqLThJYz?usp=sharing>

50

Anexo II. Agregar link del documento:

51

Anexo III. Agregar link del documento:



DECLARACIÓN DE PARTICIPANTES



La Institución Postulante, a través de quien suscribe, declara que:

1. Conoce las Bases de la actividad "Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva" y acepta todos sus alcances.
2. Toda la información expuesta en el formulario de postulación es veraz y verificable y de entera responsabilidad del postulante.
3. Está dispuesta a proporcionar al Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA toda la información complementaria que le sea solicitada durante el proceso de evaluación.
4. No tiene, o no ha tenido en los últimos cinco años, ningún tipo de vinculación (exceptúese la nacionalidad) con alguno de los Jurados o miembro del Departamento para la Gestión Pública Efectiva.
5. El Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA está autorizado a realizar la difusión de la experiencia innovadora en postulación, así como de los resultados del proceso de reconocimiento.

52

Nombre de la/del Representante Legal:

Maximo Brenes

53

Cargo:

Encargado del Centro de Atención Ciudadana

54

Teléfono:

(809) 274-4322 ext. 3207

55

Correo Electrónico:

maximo.brenes@idac.gov.do

56

Nombre de la persona de contacto:

Flabia Maria Berroa Tineo

57

Cargo:

ENC. GESTION INTEGRAL

58

Correo electrónico:

flabia.berroa@idac.gov.do

59

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2022:

- Sí
- NO