

[Ver resultados](#)

Encuestado  
24 Anónimo

**134:29**  
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:

Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica para la Gestión de la Autoridad Aeronáutica de la Aviación Civil.

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.

2013

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
- Otras

## 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 institución gestiona toda la operatividad de la misma, incluyendo los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, en un sistema automatizado en ambiente Web, el SIAGA (Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica), que cuenta con 92 módulos, de los cuales hay 7 son utilizados por los clientes para consultas o trámites desde el Portal Ciudadano (TAC, Biblioteca Pública, Portal Organizaciones, Programa Estatal de Gestión de la Seguridad Operacional, Expediente, Fligh Plan (plan de Vuelo) y Declaración Jurada de Pasajeros, entre otros).

A través de dicho sistema se gestionan 107 servicios de forma virtual, que pueden ser solicitados en línea, en el enlace de servicios de la página web del IDAC, el cual se conecta al SIAGA para el inicio del trámite. Las actividades de certificación y vigilancia de las áreas misionales, están automatizadas en el módulo SAT del SIAGA, en el cual todos los formularios están automatizados. El usuario de forma electrónica se le da seguimiento a todas las solicitudes a través de un número único de solicitud.

A través de dicho Sistema, el IDAC ha coordinado y ha unido procesos internos con el sector público y privado. Con el Cuerpo especializado de Seguridad de la Aviación Civil (CESAC) identificado como socio clave para la prestación del servicio ha establecido un proceso común de consulta que consiste en un módulo del SIAGA- Security para consultar la información de las licencias del personal aeronáutico, y el módulo para que líneas aéreas presenten sus declaraciones juradas sobre las operaciones de vuelo realizadas. El SIAGA permite extraer data y estadísticas de todos los KPI's de los procesos y macroprocesos que se gestionan en el mismo tiempo real, para facilitar la toma de decisiones y acciones de mejora.

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):**

En el año 2012, la institución puso en marcha del Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica (SIAGA), en donde se gestionan de manera electrónica y por separado, informaciones sobre: Finanzas, Presupuesto, Security, Gestión de Documentos; Proyectos, Tablero de Mando Integral, Gestión Estratégica; Correspondencia, y todos los procesos de la organización, que entre otros aspecto permite el maneja online de las solicitudes de certificaciones y/o habilitaciones de los clientes.

Acorde con las nuevas tendencias de la industria de la aviación civil, el Instituto Dominicano de Aviación Civil determinó la conveniencia de estandarizar los procesos internos como GREPECAS/16 - NI/05 - 2 - una forma de crear una cultura de cumplimiento y de optimizar la calidad de sus servicios, tomando la iniciativa de implementar el Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica (SIAGA).

El SIAGA/IDAC es un sistema de gestión basado en procesos cuya metodología y características permiten aumentar la satisfacción del cliente, la eficiencia del personal y de la organización, generando una cultura orientada a la calidad, seguridad operacional, los factores humanos y la eficiencia en el servicio. El marco normativo que rige el Modulo Sistema Integrado de Gestión (SIG) incluye, a las normas nacionales e internacionales de aviación civil, los Requisitos ISO 9001:2008, enfocadas a la calidad de productos o servicios, ISO 14001:2004 a la gestión ambiental, ISO 45001:2018 de Salud y Seguridad en el Trabajo y el Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional. Además, la implementación de controles de la ISO 27001:2013 en aras de certificarnos en la misma.

Es preciso señalar que, la implementación de este Sistema tenía por objetivo fundamental contribuir con los dos factores vitales en nuestra Institución; Los intereses y las necesidades de la organización y la satisfacción de las expectativas de las partes interesadas.

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 gestión de todas las actividades de la autoridad de aviación civil dominicana se gestionan y administran a través del Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica (SIAGA), lo que le da a la institución una ventaja competitiva, al contar con sistema inteligente, preciso, confiable y completo, que da respuesta a las necesidades institucionales y de la industria aeronáutica nacional. Tomando en consideración que la aviación civil ha ido creciendo aceleradamente a nivel nacional y mundial, amerita que las autoridades de aviación civil implementen estrategias para hacer frente a las demandas presentes y futuras de dicha aviación, eliminando cargas de trajo excesivas y se enfoquen en la automatización. Dicha automatización de procesos y gestiones es lo que da respuesta a tiempo a las crecientes necesidades de la industria, sin menoscabo del cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales en materia de seguridad operacional de la aviación civil.

## 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 2012, a través de la implementación del Proyecto IDAC, Modelo de Gestión. El SIAGA fue concebido para poder ser adaptado a las necesidades de la institución, por lo que ha estado en constante evolución y mejora. La implementación de la práctica, responde a requerimientos de Aviación Civil determinó la conveniencia de estandarizar los procesos internos como GREPECAS/16 - NI/05 - 2 - una forma de crear una cultura de cumplimiento y de optimizar la calidad de sus servicios, tomando la iniciativa de implementar un Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica (SIAGA). 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 aéreas (Planificación, tecnología, Calidad, Financiero, entre otros). Existencia de experiencias similares a nivel internacional, nacional y/o local que han inspirado, informado y/o contribuido para la experiencia postulante: Existen sistemas para el control de las empresas a gestión de empresas en crecimiento negocios, como el SAP, en el cual puedes comprar módulos a requerimiento. Tiene publicado precios solo para para pequeñas y medianas empresas (SAP Business one), a un costo de US\$50,000 dólares, para para más de 12 usuarios. Por otro lado está el ISOTools, que se utiliza para la gestión y automatización de los procesos. Pero básicamente no abarca todos los elementos que actualmente se gestionan en el SIAGA, que comprende 92 módulos para unos 1,500 usuarios. Por eso la institución prefirió el desarrollo de un software propio que pudiera irse ampliando y evolucionando de acuerdo a las necesidades presentes y futuras de la organización.

17

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

Existen sistemas para el control de las empresas a gestión de empresas en crecimiento negocios, como el SAP, en el cual puedes comprar módulos a requerimiento. Tiene publicado precios solo para para pequeñas y medianas empresas (SAP Business one), a un costo de US\$50,000 dólares, para para más de 12 usuarios. Por otro lado está el ISOTools, que se utiliza para la gestión y automatización de los procesos. Pero básicamente no abarca todos los elementos que actualmente se gestionan en el SIAGA, que comprende 92 módulos para unos 2,111 usuarios. Por eso la institución prefirió el desarrollo de un software propio que pudiera irse ampliando y evolucionando de acuerdo a las necesidades presentes y futuras de la organización.

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?:

En nuestro caso, la necesidad de un sistema, iba más allá de gestionar sistemas de calidad, por lo que se optó por desarrollar un software que diera respuestas a todos los procesos instituciones, como también a lineamientos nacionales e internacionales de la aviación civil, respuesta a la inclusión y participación de los usuarios, como a la interoperabilidad entre instituciones afines, y que pudiese ir adaptando necesidades presentes y futuras del IDAC.

Facilidades únicas

- Ponche virtual con geo localización
- Consulta del personal aeronáutico para las autoridades de los aeropuertos
- Seguimiento a las aeronaves extranjeras que operan en el país con y sin permiso
- Sistema de finanza integrado con compras y contrataciones
- Plataforma de exámenes con banco de preguntas en inglés y español de acuerdo a la categoría de licencia, integrado con el sistema de emisión de licencias y certificados al personal aeronáutico.
- Autorización de permisos especiales de vuelo y certificaciones de operadores y personal aeronáutico
- Gestión de Sistema Trinorma
- Depósito y seguimiento de plan de vuelo en línea, entre otros.

La plataforma tiene las siguientes funcionalidades:

- Certificación del personal aeronáutico: Emisiones de licencias y certificados.
- Vigilancia de los operadores aéreos: Emisiones de certificados de operadores aéreos y aeronavegabilidad, así como la vigilancia continua, conforme a los estándares internacionales de la OACI.
- Gestión financiera: Generación de facturas y recibos, gestión de las operaciones aéreas de entrada, salida, radio ayudas y sobrevuelo, entre otras.
- Gestión de aeronaves: Emisión de matrículas nacionales, generación de permisos de circulación nacional, seguimiento a operaciones de aeronaves extranjeras en el territorio nacional, y gestión de reglamentos aeronáuticos.
- Gestión de Recursos Humanos: Creación de la acción de personal, perfil del empleado, gestión de capacitaciones y evaluaciones, entre otras.
- Portal ciudadano: Desde la consulta de nuestros productos y servicios, hasta la solicitud y seguimiento con todo lo requerido en línea

**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:

Con el uso del SIAGA, la institución utiliza las tecnologías de la información de manera óptima, que simplifican y mejoran la experiencia del servicio ofrecido como institución estatal a las personas, permitiendo la existencia de información sistematizada y oportuna que apoye los procesos de toma de decisión y políticas públicas. Todos los ciudadanos y extranjeros pueden realizar sus solicitudes y dar seguimiento a las mismas de forma electrónica. Dicho sistema ha permitido sistematizar y automatizar los diferentes módulos que lo componen de manera que los tiempos de entrega se han reducido, alineados al programa gubernamental de burocracia cero y de simplificación de trámites. Las informaciones que se les ofrecen al usuario están en lenguaje claro y sencillo, y están detalladas tanto en el portal de servicios web, que se encuentra certificada en la Norma NORTIC B2 0217, Norma sobre Accesibilidad WEB del Estado Dominicano.

Se dispone de un sistema para que el Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil verifique de manera oportuna la vigencia o impedimentos de las licencias del personal aeronáutico.

Usuarios SIAGA directos: cantidad de empleados usuarios: 2,111 empleados.

• Usuarios indirectos (cantidad de usuarios otras organizaciones y usuarios en general:

Usuarios ciudadanos: 2,742, de los cuales hay:

o Usuarios facturación y cobros: 115

o Usuarios organizaciones: 202

o Usuarios personal aeronáutica: 1,461

o Usuarios SIAGA-Security: 1,891

o Usuarios plan de vuelo: 482,851

• Organizaciones del sector:3

• Organizaciones rectora en materia de aviación civil: 1

20

Metas/Indicadores de Cobertura

La población meta son los operadores, operadores de aeronaves, escuelas de pilotos, talleres aeronáuticos, propietarios de aeronaves, concesionarios, personal aeronáutico, compañías aseguradoras, estudiantes en materias de aviación civil, instituciones afines, instituciones rectoras y la ciudadanía que utiliza los servicios de la aviación civil comercial y aviación deportiva. Así como otras autoridades de aviación civil a nivel regional y mundial. Indicadores de cobertura: Disponibilidad del SIAGA 100% online Capacidad de uso del SIAGA para el 100% de los empleados Disponibilidad del 97% de los servicios on line Disponibilidad del SIAGA a nivel nacional Gestión electrónica del Plan de vuelo Cobertura del 100% de todas las solicitudes Respuesta a tiempo del 100% de las solicitudes Gestión del 100% de las tareas y asignaciones técnicas

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

Antes de la implementación del SIAGA, los diferentes procesos se gestionaban por capeta compartida solo para la gestión del Sistema Integrado de Gestión, luego de su implementación, contamos con:

- 92 módulos
  - 84 procesos
  - 49 Procedimientos
  - 1984 documentos gestionados por el SIAGA ( Internos: 1,577 y Externos: 407)
  - Indicadores (KPI'S) gestionados por el SIAGA por procesos y macro procesos, incluyendo los tiempos de entrega, certificaciones (operadores aéreos, escuelas de piloto, talleres aeronáuticos, personal aeronáutico, aeródromos), cumplimiento vigilancia de la seguridad operacional, disponibilidad de los servicios de tránsito aéreo, procesamiento Plan de vuelo, TMI, entre otros.
  - Cobertura del SIAGA: Toda la institución (Abarca áreas técnicas como administrativa)
  - Presentación de estadísticas en tiempo real.
  - Balanced Score Card / TMI datos en tiempo real
  - Almacenamiento electrónico de datos
  - Biblioteca interna y externa de documentos electrónicos
- Datos que se extraen del SIAGA
- Datos de operaciones aéreas tanto llegada, salida, radio ayuda, sobrevuelos y domésticos.
  - Datos financieros
  - Datos de servicios
  - Datos estratégicos
  - Tramitaciones de certificaciones (operadores, operadores aéreos, servicio en tierra, aeródromos, escuelas de piloto, talleres de mantenimiento ), licencia de piloto, matriculas de aeronaves, certificados de aeronavegabilidad, permiso para Drones, Plan de Vuelo, certificados médicos al personal aeronáuticos, entre otros.

22

Metas/Indicadores de Impacto:

- Reducción del 25 % del tiempo administrativo
- Reducción de tramitación de documentos en un 90%
- Cumplimiento de tiempos de entrega en un 90%
- Reducción del consumo de papel en un 80%.
- Eliminación del uso del 100% de documentación
- Cumplimiento de estándares y políticas en un 99%
- Simplificación del 90% de la documentación
- Gestión automatizada del 100% de las auditorías internas y externas
- Controlar en un 100% de las tareas del SAT
- Seguimiento oportuno del 100% de los trámites
- Cobertura y disponibilidad en un 100% del sistema en todas las localidades.
- Servicios virtuales disponibles en un 97% en la página web

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.

Para la administración del SIAGA, contamos con una plataforma de monitoreo y control de accesos, así como un tablero de mando integral, y gestión estratégica. Los objetivos propuestos fueron cumplidos a razón de que los 92 diferentes módulos abarcan todo el quehacer institucional a nivel administrativo y técnico. Los experimentos de campos se realizan de forma regular con los usuarios a modo de pilotos que son validados por estos, pudiendo incorporar las mejoras necesarias para una funcionalidad óptima.

**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:

La Plataforma SIAGA es completamente escalable a cualquier escenario y diseñada bajo estándares nacionales e internacionales. Y nuestra experiencia de éxito con la misma puede utilizarse en otras administraciones estatales, incluyendo autoridades de aviación civil. La misma da respuesta a requerimientos enfocados en sistemas integrados de gestión, servicios, temas técnicos especializados y gestión administrativa y de planificación.

25

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

No existe complejidad operacional, ya que el sistema se va adaptando al quehacer y necesidad de la organización. Puede haber complejidad por causa de la cultura organizacional y resistencia al cambio por parte de los usuarios en una primera parte para la implementación. Luego está la parte de capacitación al personal e información a los usuarios y beneficiarios del sistema.

26

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

- Voluntad de la alta dirección
- Recursos necesarios
- Consultoría especializada
- Trabajo en equipo
- Capacitación e información
- Cultura organizacional orientada a la mejora continua
- Compromiso

27

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

Ninguno

28

Grado de coordinación interinstitucional requerido en su país/organización:

- Coordinación con el Cuerpo Especializado en Seguridad de la Aviación Civil.
- Coordinación con la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación.

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 y desarrollo del SIAGA dentro del Marco del Proyecto IDAC, Modelo de Gestión, se utilizaron asesores expertos chilenos y dominicanos. Una vez implementado, se ha seguido utilizando un asesor externo y equipo del área de tecnologías de la información del IDAC como contraparte del trabajo de desarrollo de otros módulos, mantenimiento y mejora de los mismos.

**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):

Para la implementación del SIAGA 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).

Luego de la inversión inicial, se ha ido adicionando nuevos módulos y mejoras para prestar un servicio óptimo dentro y fuera de la institución.

Presupuesto planificado inicial SIAGA USD\$250,200.00

Presupuesto ejecutado para implementación inicial USD\$172,286.00

Ejecución de un 100%

Costo total del 2013 al 2022 US\$1,074,662.00

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

Año Costo Operativo SIAGA

2013 US\$ 177,252.00  
2014 US\$ 212,141.00  
2015 US\$ 141,633.00  
2016 US\$ 87,940.00  
2017 US\$ 107,758.00  
2018 US\$ 98,849.00  
2019 US\$ 152,198.00  
2020 US\$ 22,696.00  
2021 US\$ 74,195.00

Beneficiarios directos/empleados

2013 1,800  
2014 2,000  
2015 2,000  
2016 2,000  
2017 2,111  
2018 2,111  
2019 2,111  
2020 2,111  
2021 2,111

Beneficiarios directos clientes

Año Cliente/Servicios

2013 30,092  
2014 34,445  
2015 43,040  
2016 67,757  
2017 72,823  
2018 71,550  
2019 78,824  
2020 41,121  
2021 64,535

Beneficiarios indirectos/ Usuarios externos Sistema/ a través de servicios en web conectado al SIAGA

2016 181,077 21,565  
2017 52,146 52,926  
2018 219,441 125,400  
2019 36,903 1,105  
2020 230,154 62,202  
2021 127,252 24,622

32

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

- Reducción de tiempo administrativo de aproximadamente un 30%.
- Reducción tramitación de documentos 90%
- Cumplimiento de tiempos de entrega sobre 95%
- Se ha reducido el uso de documentación en papel en un 90%.
- La documentación obsoleta deja de estar accesible, por lo que el riesgo de uso se ha reducido a 0
- Cumplimiento de estándares nacionales, internacionales y políticas en un 99%
- La gestión de la documentación es más simple y efectiva.
- Gestión de auditorías internas y externas de forma ágil
- Único punto de acceso a toda la información del sistema
- Todos los procesos identificados y relacionados con los otros procesos y con la documentación que sirve a la puesta en marcha de los mismos.
- Control del 100% de las tareas
- Seguimiento oportuno al 100% de los trámites
- Cobertura de sistema y disponibilidad: el 100% de todas las localidades de la institución, clientes a nivel nacional e internacional.
- 107 servicios virtuales disponibles en la página web, que se gestionan a través del SIAGA
- Incremento en el uso de la plataforma para solicitud de servicios en un 147% del 2013 al 2021.
- TMI con el 100% KIPi's en tiempo real
- Sistema 100% interoperable con otras instituciones del sector
- Disponibilidad del 100% de estadísticas en tiempo real

**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 legal de la práctica es permanente ya que está ordenado para el 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):

El SIAGA se ha mantenido no obstante haber pasado dos gobiernos de diferentes partidos políticos. Pasando 3 ciclos electorales y ha estado en uso por alrededor de 10 años.

36

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

El SIAGA ha estado en funcionamiento en tres administraciones diferentes, 10 años superados..

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 ha habido cambios en la fuente de financiamiento, que es interna.

38

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

La práctica no conto con financiación proveniente de la cooperación internacional, fue financiado por la propia institución

39

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

No aplica

**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:

La institución está certificada con el Sello de igualdad de género, desde hace 3 años, en ese sentido realiza las acciones necesarias para contribuir al logro de la igualdad entre los géneros y empoderamiento de todas las mujeres y niñas. Promueve, coordina y asegura 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. El IDAC ofrece sus servicios de manera igualitaria sin importar, su género, diversidad cultural, nacionalidad, estatus económico, raza o discapacidad, cumpliendo con la constitución. En el 2021 el nivel de satisfacción femenino incremento de 91.44% en el 2019 a 95.29% en el 2021. En el diseño se utilizó los inputs de personal femenino de la organización. En la implementación se han tomado la perspectiva de género, al diferenciar los índices de satisfacción por género. Se realizan validaciones y mejoras tanto a los módulos existentes como a módulos que se implementan por requerimiento interno por parte de personal de ambos sexos de la organización.

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 mantiene coordinación permanente con el Ministerio de la Mujer, desde el análisis de brecha para la implementación de los requisitos para el Sello de Igualdad de género, como para la impartición de capacitaciones y seguimientos posteriores, que incluye además de la certificación, la implementación del PLANEG III.

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, ha beneficiado a los usuarios de ambos sexos, de la siguiente manera:

- Disponibilidad de uso del SIAGA 24/7 , ya que se gestiona en ambiente web
- Disponibilidad permanente de documentos públicos en la biblioteca externa
- Disponibilidad permanente de registros electrónicos
- Accesibilidad en un 100% ya que se gestiona en ambiente web
- Inclusión, ya que puede ser utilizada por cualquier usuario, en cualquier lugar (dentro o fuera del país), en la página web certificada en la Norma NORTIC B2 0217, Norma sobre Accesibilidad WEB del Estado Dominicano
- Interoperabilidad, ya que esta accesible a otras instituciones afines para la realización de seguimiento a temas de seguridad de la aviación (AVSEC).
- Accesibilidad a 92 módulos de forma remota, en ambiente web
- Disponibilidad de consulta de 1984 documentos
- Acceso a 107 servicios on line, pudiendo hacer un seguimiento electrónico a la solicitud y disponibilidad del servicio/producto
- Interoperabilidad con el Cuerpo especializado de Seguridad de la Aviación Civil (CESAC) para consulta de 1,891 portadores de licencias aeronáuticas para la gestión de la seguridad de la aviación (Securirty).
- Interoperabilidad con 202 operadores aéreos para la declaración jurada de pasajeros transportados.
- Disponible 24/7 para 2,111 usuarios internos de 13 localidades en todo el territorio nacional (Localidad bloque A, 30 de Marzo, Almacén, Transportación, Aeropuerto Internacional de Dr. Dr. José Francisco Peña Gómez (Las Américas), Aeropuerto Internacional Joaquín Balaguer (Higüero), Aeropuerto Internacional de La Romana, Aeropuerto Internacional de Punta Cana, Aeropuerto Internacional del Cibao (Santiago), Aeropuerto Internacional Gregorio Luperon (Puerto Plata), Complejo Aeronáutico Norge Botello, Aeródromo El Portillo, Aeropuerto Internacional Juan Bosch (El Catey).
- 20,139 usuarios internos promedio por año
- 54,784 usuarios externos promedio por año
- 20,162 servicios/productos entregados
- 84 procesos y 49 Procedimientos gestionados en tiempo real
- 84 KPI's de procesos gestionados
- 13 KPI's de macro procesos gestionados
- 482,851 planes de vuelos aprobados

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 género
- Contamos con la coordinación de género, con una encargada y analista
- Se han realizado capacitaciones al personal sobre género
- 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.)  
La institución mantiene una imagen positiva y transparente de su gestión y servicios. A estos fines ha publicado la Carta compromiso al Ciudadano, en donde se muestran informaciones relevantes de la organización, servicios, requisitos, contactos, entre otros, la cual fue lanzada en un acto en donde participaron una representación de los grupos de interés. Asimismo, todos los servicios del IDAC también están disponibles en el observatorio de Servicios Públicos del MAP.  
La institución difunde las informaciones relevantes y de obligación dictaminadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIP), en su portal transparencia, en dicho portal, se dan a conocer los planes, objetivos, proyectos, informes, carta compromiso al ciudadano, entre otros.

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):

A través de los mecanismos de consulta de la ventana única gestionada por la dirección de transparencia y atención ciudadana, los grupos de interés y demás ciudadanos, usuarios de la plataforma, pueden externar una queja o sugerencia que se gestiona al área involucrada dándole respuesta de la misma en 5 días hábiles. De igual forma se realizan encuestas anuales de percepción, encuestas por cada servicio entregado y consultas anuales de focus group, con lo cual el ciudadano es participe en la mejora y co-diseño de servicios que brinda la institución.  
La institución involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño de sus servicios y productos, utilizando las herramientas de los procedimientos de identificación de expectativas de los mismos. Por un lado,; mediante el Procedimiento de Gestión de Servicios Operativos del TAC, se aplican encuestas de Satisfacción de clientes, por cada producto entregado, a tares de los focus group se consultan a los representantes de agrupaciones profesionales y demás usuarios del sistema aeronáutico nacional, se gestionan de manera automática las quejas y sugerencias, así como la aplicación anual de encuestas de percepción y reuniones de las áreas técnicas con los clientes. Todas las informaciones relevantes procedentes de estas consultas se tabulan y en base a los resultados se establecen actividades de mejora para los productos y servicios.  
En la página web se dispone de un foro para opiniones, y se aplica una encuesta anual de calidad de la información y medios, en donde los usuarios y demás ciudadanía pueden calificar la información y el medio en que la recibe.  
La institución además utiliza las redes sociales para divulgar informaciones de interés, las cuales son administradas por un Community manager.  
Para la implementación de nuevas regulaciones se pone el borrador a consulta pública a los usuarios por un periodo de 30 días, en donde estos pueden opinar y ser escuchados.

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):

La institución involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño de sus servicios y productos, utilizando las herramientas de los procedimientos de identificación de expectativas de los mismos. Por un lado; mediante el Procedimiento de Gestión de Servicios Operativos del TAC, se aplican encuestas de Satisfacción de clientes, por cada producto entregado, se realizan focus group realizados con una muestra de nuestros ciudadanos clientes. Se utilizan además buzones para quejas, así como la aplicación anual de encuestas de percepción, reuniones de las áreas técnicas con los clientes y reuniones de alto nivel de la dirección de la institución; todas las informaciones se tabulan y en base a los resultados se establecen actividades de mejora para los productos y servicios, o para la incorporación o mejora de módulos del SIAGA.

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 el Modulo del Sistema Integrado de Gestión del SIAGA; 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  
Las consultas de focus group se realizan con las asociaciones de pilotos, de líneas aéreas y demás representantes de la industria aeronáutica., en donde se incluyen temas para la promoción de la participación social cuyas retroalimentaciones son utilizadas para los planes y decisiones organizacionales.

## ANEXOS (OPCIONAL)

49

Anexo I. Agregar link del documento:

<https://siagatac.idac.gob.do/portalciudadano/Index.xhtml?jsessionid=4FBB7ED91BB50F932A80B5AC87E03A6D?tipo=Aeronaves&herramienta=0>

50

Anexo II. Agregar link del documento:

[ww.idac.go.do](http://ww.idac.go.do)

51

Anexo III. Agregar link del documento:

[https://drive.google.com/drive/folders/1bAjyLBak0efEzh7-U37\\_vwELs7avR84h?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1bAjyLBak0efEzh7-U37_vwELs7avR84h?usp=sharing)



## 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:**

Héctor Porcella

53

**Cargo:**

Director General Interino

54

**Teléfono:**

(809) 274-4322

55

**Correo Electrónico:**

Info@idac.gov.do

56

**Nombre de la persona de contacto:**

Flabia Berroa

57

**Cargo:**

Encargada dpto. de proyectos

58

**Correo electrónico:**

fberroa@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