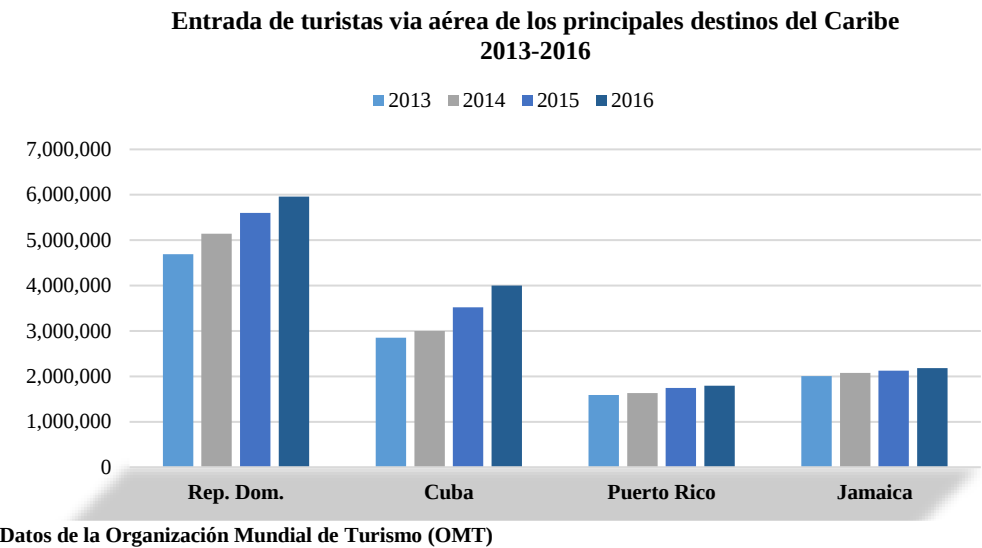


8. RESULTADOS DE SOCIEDAD

8.a. Medidas de Percepción

Durante este período nuestro país se ha consolidado en el top 3 de los destinos del Caribe con un crecimiento promedio anual de un 8.32%; indicamos que al momento de la redacción de este Relatorio la OMT no había emitido los informes estadísticos para el año 2017 a nivel mundial.

Gráfico 8.a.1



-Imagen y reputación. Índice de Notoriedad

La presencia mediática de las instituciones del estado es medida periódicamente por la DIAPE. En su última medición correspondiente al periodo 2016-2017, obtuvimos una puntuación favorable en los diferentes renglones evaluados por esa entidad, según los Gráficos 8.a.2, 8.a.3 y 8.a.4.

Gráfico 8.a.2

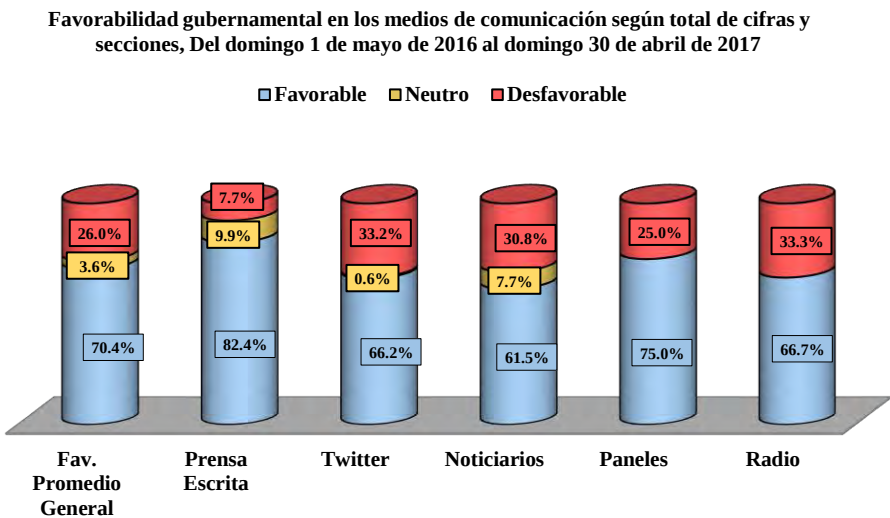
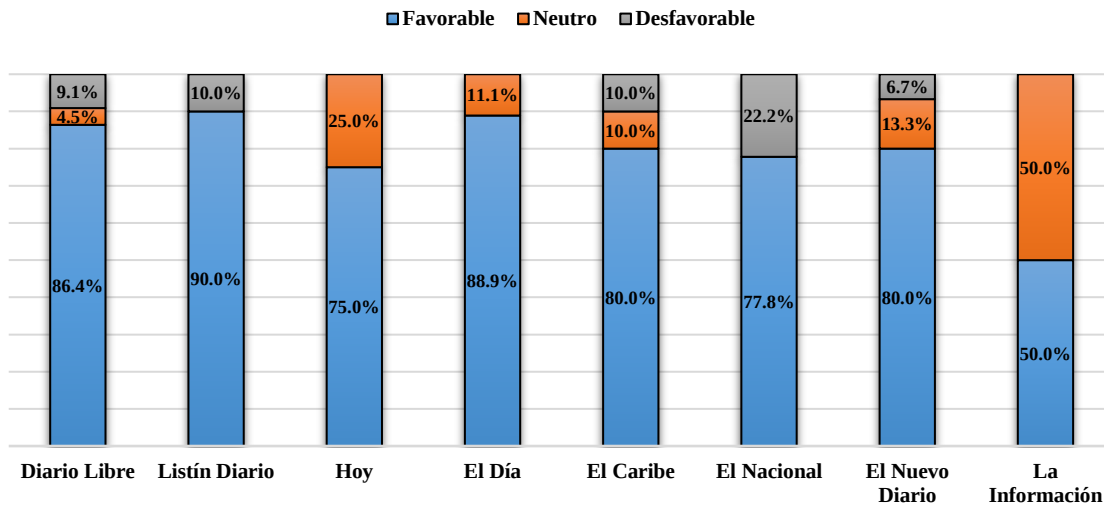


Gráfico 8.a.3

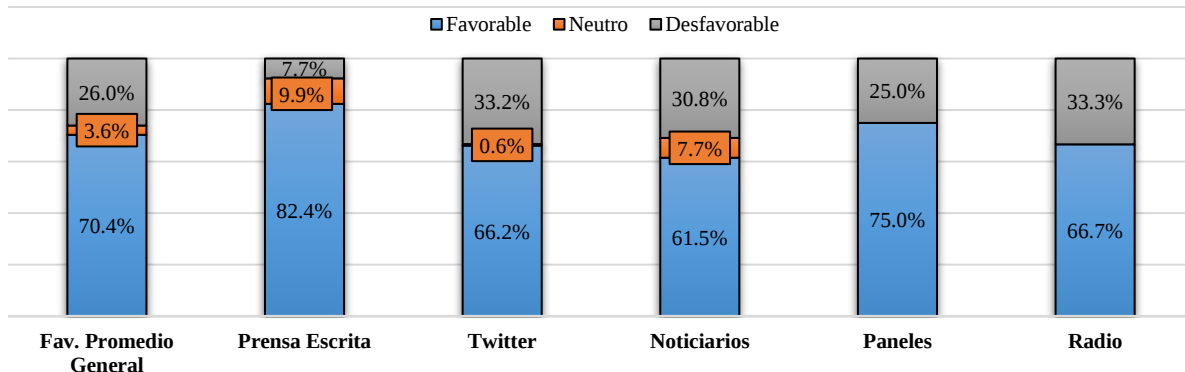
Favorabilidad gubernamental en los medios de comunicación según total de cifras y secciones
Del domingo 1 de 2016 al domingo 30 de abril de 2017



Datos de la Dirección de Información, Análisis y Programación Estratégica (DIAPE)

Gráfico 8.a.4

Favorabilidad gubernamental en los medios de comunicación según total de cifras y secciones
Del domingo 1 de mayo de 2016 al domingo 30 de abril de 2017



Datos de la Dirección de Información, Análisis y Programación Estratégica (DIAPE)

A los propósitos de informar y comunicar a nuestros grupos de interés, las actividades propias de la institución, se ha dispuesto una partida dentro del presupuesto anual, para los fines de publicidad y propaganda, con lo cual hemos dado a conocer los servicios que ofrece la institución conforme a sus atribuciones, la proactividad de su liderazgo en organismos internacionales, así como el impacto multiplicador que desencadena la aviación civil comercial en la economía nacional. A continuación, mostramos la inversión anual en publicidad y propaganda durante los periodos comprendidos entre 2013-2017 (**Ver Tabla 8.a.1 Publicidad y Propaganda**). Por motivo institucional no fueron ejecutados los siguientes proyectos para el 2017: realización de revista, participación en campañas de la Primera Dama y contrato publicitario, lo que ocasionó que lo ejecutado estuviera muy por debajo de lo presupuestado.

Tabla 8.a.1

Año	Publicidad y propaganda	
	Presupuestado	Ejecutado
2013	RD\$895,900	RD\$991,251
2014	RD\$1,500,000	RD\$1,229,359
2015	RD\$2,465,000	RD\$1,302,060
2016	RD\$4,909,817	RD\$1,481,247
2017	RD\$13,338,800	RD\$4,746,756

Las herramientas y elementos clave de difusión y comunicación son las siguientes:

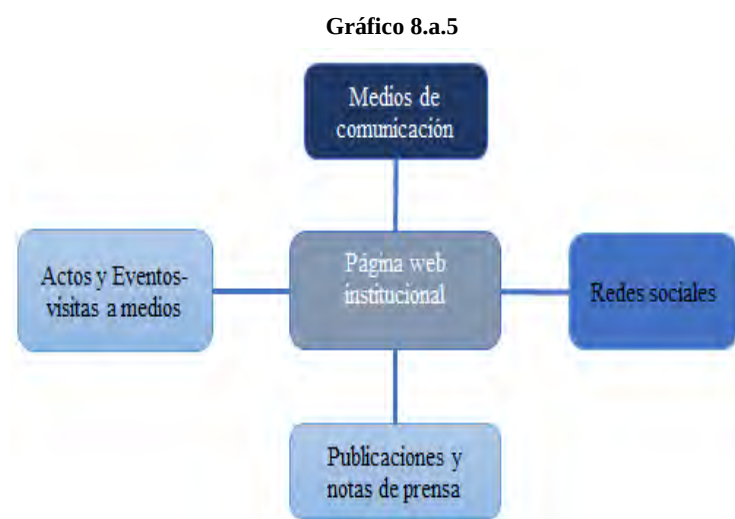


Tabla 8.a.2

Aspecto a difundir	Mensaje	Ejemplo de actividad o resultado concreto
Proceso de recertificación económica a operadores aéreos nacionales.	"La Junta de Aviación Civil dispuso, mediante Resolución 221-2014, la reevaluación económica y financiera de las empresas titulares de Certificados de Autorización Económica"	Mensaje en Nota de Prensa sobre reunión sostenida con operadores aéreos nacionales, acerca del proceso de recertificación.
Interés de las aerolíneas internacionales en instalarse en el país	"Líneas aéreas internacionales manifiestan su interés en explotar rutas en el país"	Mensaje Nota de Prensa sobre reunión sostenida por el presidente de la JAC con ejecutivos de líneas aéreas internacionales.
Funciones de la Junta de Aviación Civil como entidad reguladora del Transporte Aéreo	"La JAC tiene la responsabilidad de dictar las políticas aerocomerciales, regular los aspectos económicos del transporte del transporte aéreo y de asesorar al Presidente de la República en todo lo relacionado con la Aviación Comercial de la República Dominicana"	Reuniones con periodistas y líderes de opinión que tengan como objetivo principal educar sobre el rol de la Junta de Aviación Civil en el sector aeronáutico.
Interés en desarrollar líneas aéreas nacionales sustentables	"La JAC tiene el interés de que las líneas aéreas nacionales que se formen, sean sustentables, cuyos capitales garanticen su operatividad en el tiempo"	Entrevistas con periodistas especializados en temas de aviación.
Nuevas rutas aéreas a explotar por operadores internacionales	"Conocimiento de las solicitudes hechas por las distintas empresas aéreas para ampliar sus permisos de operación"	Publicaciones de avisos de audiencias públicas para conocer las solicitudes de los interesados.
Firma de acuerdos de servicios aéreos con otros países	"El Gobierno de la República Dominicana, a través de la JAC, firma de acuerdos de servicios aéreos con otras naciones"	Mensaje en Nota de Prensa comunicando acerca de las firmas de acuerdos con otros países.

-Valoraciones Externas de la Institución.

En el año 2013 la JAC fue la única institución de nuestro país en ganar medalla de Oro en su primera postulación al Modelo CAF (Marco Común de Evaluación) de entre 50 instituciones postulantes y en su segunda postulación, en el 2014, el Gran Premio Nacional a la Calidad, de entre 30 postulantes.

En el 2013 el MAP reconoció a nuestra institución por la constancia en realizar el proceso de evaluación del desempeño, año tras año y por contribuir con la mejora de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos.

La institución ha ganado reconocimiento en organismos internacionales como la OACI en el 2013, por los avances alcanzados en materia de aviación civil, y temas de trabajo como la Seguridad de la Aviación (FAL/AVSEC BCM siglas en inglés) a nivel nacional. En junio 2017 la República Dominicana a través de nuestra institución, fue reconocida por sus esfuerzos y colaboración a las iniciativas globales que ejecuta la OACI a favor del medio ambiente por parte de la Dra. Fang Liu, Secretaria General de la OACI.

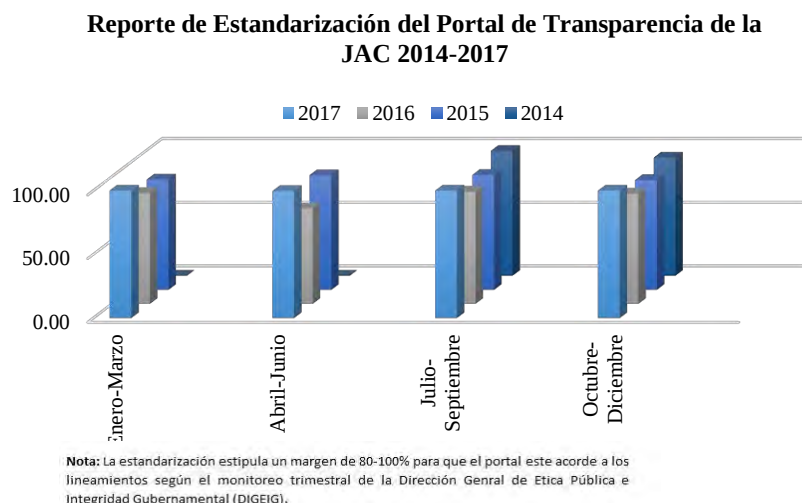
En el seguimiento al desarrollo del proyecto **“Fortalecimiento de la Gestión de Control Fronterizo de la Región del Caribe”** llevado a cabo por la OACI y, en seguimiento a las actividades que de manera conjunta vienen realizando ese organismo con la JAC a través del Comité Nacional de Facilitación, nuestro país fue designado por la OACI, para llevar a cabo una Evaluación Técnica OACI TRIP TAM, los días del 9 al 11 de agosto 2017, cuyo objetivo fue *“identificar las buenas prácticas que ejerce el país en la Gestión del Control Fronterizo (BCM siglas en inglés) para así ser incorporadas en la Guía del ICAO TRIP (Programa OACI de Identificación de Viajeros) sobre BCM, y su finalidad es que sea de uso de todos los Estados que conforman su membresía”*. Toda esta información de las mejores prácticas que realiza nuestro país en los controles fronterizos se utilizará como ejemplo en un reporte final de la OACI para los países miembros.

En el 2018 nuestra institución fue reconocida por la DGCP por su compromiso con la transparencia en la gestión de los recursos públicos y la creación de igualdad de oportunidad de acceso al mercado público. En las actividades relacionadas con su quehacer diario ha recibido comentarios favorables de su gestión.

Tabla 8.a.3

Año	Organización	Proyección en el plano internacional
2013	Comisión Latinoamericana de Aviación Civil Bogotá, Colombia	Placa de Reconocimiento "Por su permanente apoyo a este organismo regional."
2015	Gerente IATA	El Sr. Lionel Van Der Walt, Gerente para el área del Caribe de la IATA, expreso: "organización que agrupa más de 240 aerolíneas en el mundo, reconoció en visita girada al Presidente de la institución en febrero 2015 la importancia estratégica de República Dominicana en la región, acordando ambos ejecutivos mantener una estrecha relación en referencia a temas de tráfico aéreo, cargas impositivas, tarifas y precios de combustibles."
2015	Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)	La designación del Cor. Enmanuel Souffront, director de la Comisión Investigadora de Accidentes de Aviación, órgano adscrito a la JAC, en agosto 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).
2015	Director Regional de la Oficina Regional para Norte América, Centroamérica y el Caribe de la Organización Internacional de Aviación Civil (OACI)	El Sr. Melvin Cintron, expreso: "Fue una visita sumamente interesante y productiva. Aprovechamos la ocasión para plantearle temas que necesitamos profundizar para continuar avanzando en la parte regulatoria que nos corresponde y seguir creando condiciones más favorables para la aplicación de las políticas de cielos abiertos que viene implementando el país para el desarrollo de la aviación comercial dominicana."
2015	Durante la participación del país, representado por la JAC en el evento de Negociaciones Aéreas más importante del mundo, ICAN.	"República Dominicana fue altamente valorada por las delegaciones de los Estados ponderando el país como destino turístico y de inversiones. Destacaron, así mismo, la política de cielos abiertos que mantiene la República Dominicana en sus negociaciones bilaterales."
2017	Representante permanente ante la OACI	Sr. Carlos Veras, "a partir del año 2016 la Junta de Aviación Civil ha tenido un fortalecimiento institucional esto ha llevado adoptar una política aérea liberal lo que a su vez ha permitido ampliar la conectividad con regiones como Europa, Latinoamérica, Norteamérica y otras más, abriendo grandes oportunidades de intercambio comercial".
2017	Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)	Sr. Alejandro Herrera director del IDAC manifestó que "desde el año 2016 gracias a la labor del Junta de Aviación Civil el sector aeronáutico nacional está trabajando de manera unida y encaminado en la búsqueda de un objetivo en común".

Gráfico 8.a.6



Todos los trimestres, las informaciones colgadas en la sección de transparencia de la página web institucional son evaluadas por la DIGEIG.

La disminución que se refleja en el primer semestre de 2015 se debe a un cambio en la directiva de la institución, lo que produjo un retraso en la aprobación del presupuesto, (**ver Gráfico 8.a.6**) el cual es una de las herramientas fundamentales que toma la DIGEIG para realizar sus mediciones. Durante ese tiempo se re-adequó el presupuesto de la institución para eficientizar el gasto, esto ocasionó que las informaciones referentes al mismo durante ese primer semestre no estuvieran disponibles.

Desde el mes de septiembre 2016 nuestro nivel de transparencia reflejó una mejora constante llegando a obtener en el 2017 en tres trimestres la máxima calificación de un 100% que la DIGEIG otorga; precisar que en el trimestre abril-junio, donde se alcanzó una valoración de un 99.67%, esto se debió a un incumplimiento por parte de Bienes Nacionales en la asignación de los códigos de activos fijos a nuestra institución.

-Percepción que tiene la sociedad de otras organizaciones similares del sector

En octubre 2016 el MAP dio a conocer los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana realizada por la empresa Mega Statistics and Finance SRL, en donde tomaron como muestra 38 entidades gubernamentales para medir la calidad de los servicios públicos ofrecidos por las instituciones del Estado dominicano, logramos estar en el grupo de las 8 mejor valoradas por la ciudadanía y en el de las 9 mejores por la satisfacción con el servicio prestado, de un máximo de 10 puntos.

Un nuevo instrumento que ha adoptado esta administración en el 2017 para el fortalecimiento de los controles internos, son las NOBACI, con el acompañamiento de la Contraloría General de la República, las cuales vienen a sumarse a los controles ya establecidos en la institución, estas se encuentran en su etapa de implementación, en nuestra primera evaluación realizada en el mes noviembre, obtuvimos una calificación de 80 puntos en la implementación del sistema.

Tabla 8.a.4

Encuesta Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos, Instituciones más valoradas por la ciudadanía.		
Ranking	Institución	Puntuación
1	Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD)	9.66
2	Escuela Nacional de la Judicatura	9.57
3	Comisión Nacional de Energía	9.4
4	Escuela Básica 24 de abril de San Pedro de Macoris	9.38
5	Distrito Educativo 10-05 de Boca Chica	9.37
6	Distrito Educativo 10-04 de Santo Domingo Este	9.28
7	Procuraduría Fiscal de Valverde	9.21
8	Junta de Aviación Civil	9.03
Puntuación máxima		10

Tabla 8.a.5

Encuesta Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos, satisfacción con el servicio prestado.		
Ranking	Institución	Puntuación
1	Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD)	9.67
2	Escuela Básica 24 de abril de San Pedro de Macoris	9.51
3	Escuela Nacional de la Judicatura	9.46
4	Distrito Educativo 10-05 de Boca Chica	9.45
5	Comisión Nacional de Energía	9.4
6	Distrito Educativo 10-04 de Santo Domingo Este	9.26
7	Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar de Santo Domingo Norte	9.08
8	Procuraduría Fiscal de Valverde	9.07
9	Junta de Aviación Civil	9

8.b. Indicadores de rendimiento.

Cumplimiento del código interno y normas de conducta (Vg.: Códigos éticos, Faltas cometidas frente al mismo, etc.)

La Comisión de Ética Pública de la JAC no ha recibido desde el 2013 al 2017 denuncia alguna sobre violaciones al régimen ético y disciplinario o al régimen de prohibiciones establecido en la Ley No. 41-08 de Función Pública. Al mismo tiempo, dejamos constancia de que tampoco se han recibido de parte de los servidores públicos de la institución planteamientos o dudas sobre la ética en la función pública.

El Plan de Trabajo de la Comisión de Ética Pública de la JAC, es evaluado anualmente por la DIGEIG, y según la evaluación preliminar del cumplimiento del plan de trabajo 2015 de las distintas dependencias gubernamentales, la nuestra figura hasta el momento como la de mejor desempeño, con un nivel de cumplimiento del 100% de todas las actividades programadas, ya para el periodo julio 2017 se celebraron elecciones internas para conformar una nueva Comisión de Ética Pública, según lo establece el Decreto Presidencial No.143-17.

Buen Gobierno

A los fines de monitorear y dar seguimiento a los indicadores: Planificación, organización del trabajo, gestión del empleo, gestión del rendimiento, gestión de la compensación, gestión del desarrollo, gestión de las relaciones humanas y sociales, organización de la función de RRHH y gestión de la calidad, definidos por el MAP para evaluar el nivel de avance de la Administración Pública en los distintos temas que son de su rectoría, ha desarrollado el SISMAP, enfocada a monitorear la gestión de los órganos y entidades del Poder Ejecutivo, en la que los indicadores han sido ponderados en base al nivel de logro alcanzado. En ese sentido, en el **Gráfico 8.b.1** se muestra el nivel de cumplimiento alcanzado por nuestra institución en un 90% en el 2017, según el resultado promedio de un conjunto de indicadores, donde se evaluaron un total de 248 instituciones, de las cuales la media de cumplimiento es un 59%.

Gráfico 8.b.1

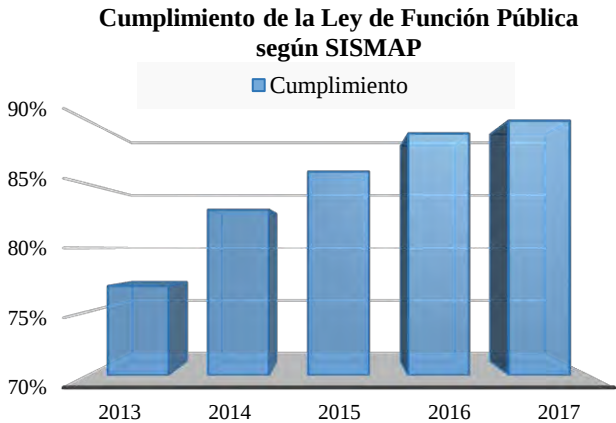
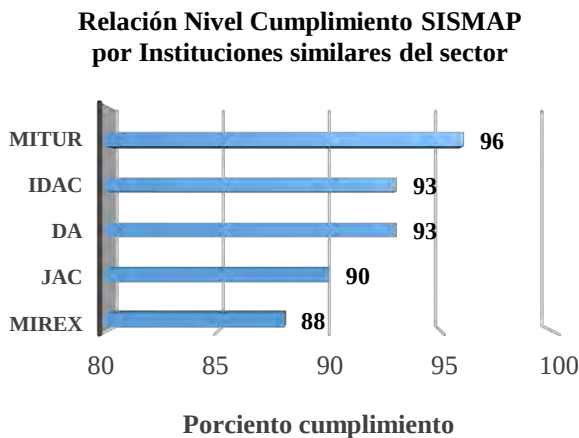


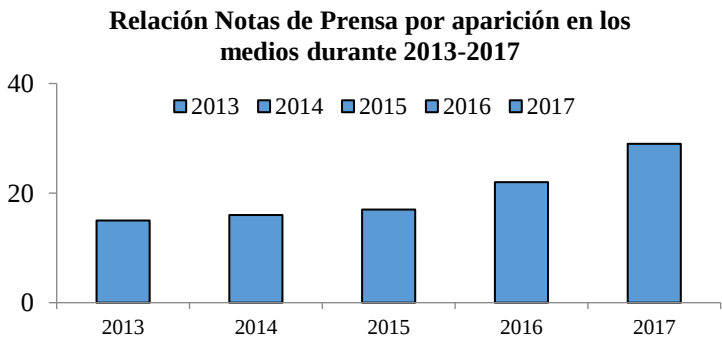
Gráfico 8.b.2



Reputación e imagen de la organización, accesibilidad, comunicación, flexibilidad

Otra forma utilizada para mantener informados a nuestros grupos de interés son apariciones estratégicas en medios de comunicación. En comparación a los años 2013 y 2014 hemos aumentado en un 13.5% en nuestro último período, lo cual ha ayudado a hacer aún más notoria nuestra presencia ante nuestros clientes en los medios de comunicación.

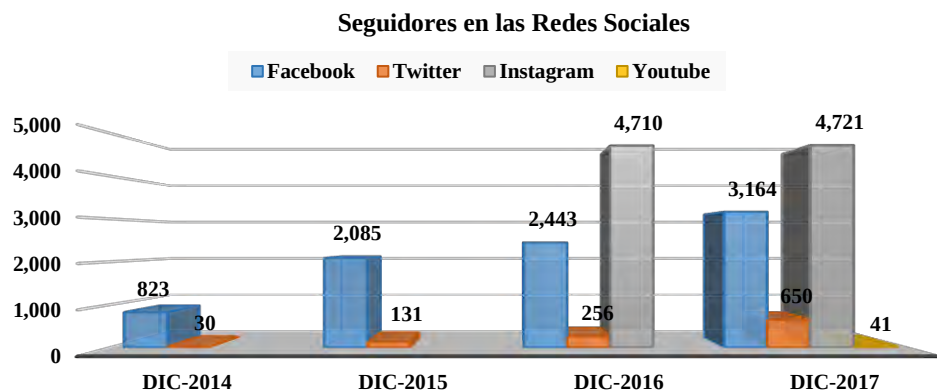
Gráfico 8.b.3



Frecuencia y medios para dar a conocer a los diferentes grupos de interés la información sobre buen gobierno

Gracias a un nuevo reenfoque en el manejo de las redes sociales hemos aumentado significativamente el número de seguidores y las interacciones con estos, para ello fue necesario crear en el 2016 una cuenta institucional en la red social de Instagram y en el 2017 incursionamos en la plataforma de YouTube, logrando así para el 2017 un aumento significativo en todas nuestras redes sociales.

Gráfico 8.b.4



Gestión Ambiental

En el marco del desarrollo del IV Coloquio Regional de Transporte Aéreo celebrado en la ciudad de Punta Cana del 1 al 3 noviembre 2017, representantes de la IATA y de la ALTA, impartieron un Seminario de medio ambiente en la Aviación Civil y Comercial, donde presentaron las novedades y procedimientos del CORSIA, el programa de reducción de emisiones de CO₂ a la atmosfera impulsado por la OACI. En su exposición, los expertos de la aeronáutica informaron que la industria de la aviación emite 814 millones de CO₂ al año, lo que representa el 2% de las producidas por la humanidad, por lo cual, es necesario tomar acciones para minimizar ese impacto negativo.

Objetivos de la industria

1. Mejorar la eficiencia del uso del combustible en un promedio de 1.5% anual hasta el 2020.
2. Estabilización de las emisiones de CO₂ de la aviación a niveles del 2020.
3. La aviación en su era de jet ha aumentado 70% y han ido optimizando con modernas aeronaves, no solo se trata del avión, también se debe hacer el trabajo para el uso del combustible alternativo sostenible. Estos pueden reducir las emisiones en un 80% en las operaciones aéreas.

Conforme al PE 2017-2020 de nuestra institución, en marzo 2018, se remitió para su ponderación y aprobación del Pleno de la JAC, una propuesta de Política de Gestión Medioambiental, la cual procura incorporar la variable medio ambiental en todas las etapas de nuestra actividad: planificación, proyecto, construcción y prestación del servicio, permitiendo, a través de los oportunos indicadores, la definición de medidas de prevención, protección, compensación y corrección que minimicen los impactos que potencialmente se asocian a nuestra actividad, garantizando así mejores niveles de calidad ambiental, progreso económico y conservación de los valores naturales.

De acuerdo con los lineamientos de OACI, en su Anexo 16, se promueve la implantación de un sistema de gestión ambiental para el año 2018, basado en normas internacionales reconocidas, que permiten la consecución de certificaciones medioambientales.

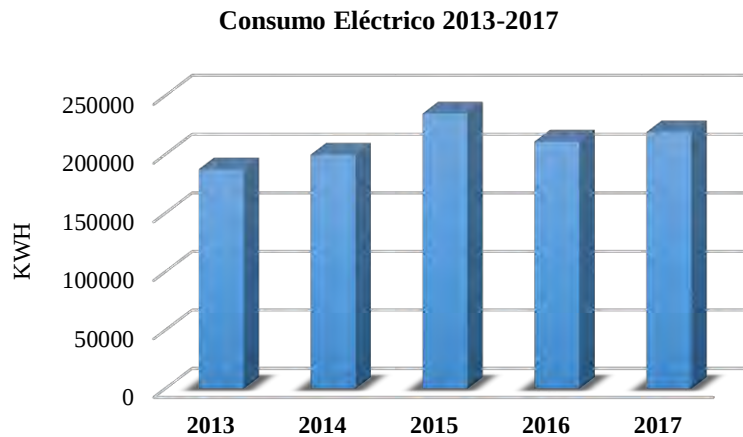
Reducción de consumos energéticos

En el año 2015 se refleja un aumento en el consumo eléctrico, esto se debe a que expandimos nuestras oficinas con un nuevo local, el cual cuenta con 5 departamentos.

Entre las medidas de ahorro que adoptamos a partir del 2016 se encuentran la sustitución del 80% de la iluminación del plantel por sistemas LED de última generación y cambio de varias unidades de climatización por unidades con tecnología inverter

En el año 2017 tuvimos una ligera alza debido a un mayor uso de los sistemas de climatización, para contrarrestar la ola de calor que azotó nuestro país.

Gráfico 8.b.5

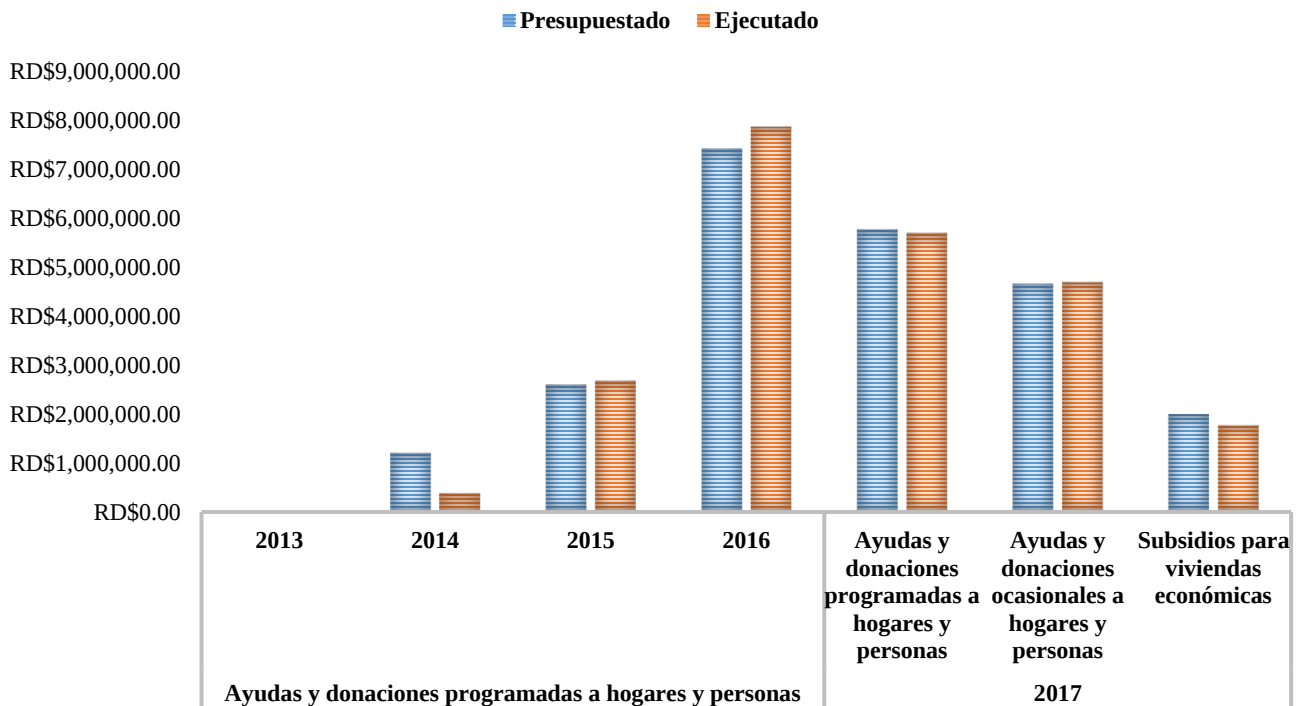


Ámbito social

La JAC en su compromiso con retribuir a la sociedad, tiene habilitada una cuenta para ayudas sociales las cuales son brindadas a personas e instituciones que cumplan con los criterios establecidos.

En el 2013 por medio del Decreto No.499-12 se establece una política de austeridad impartida por el poder ejecutivo de la nación, por lo cual en dicho año se congelaron las donaciones, pero para el periodo 2014 volvimos a establecer por disposición administrativa las ayudas y donaciones como parte de la política de las nuevas autoridades, esto produjo una variación significativa y se asignaron ayudas fijas a diferentes organizaciones como fueron el Albergue Villa Esperanza, Hogar de Ancianos Columbia INC, La Fundación Sembradores de Esperanza, entre otras. Para el año 2017, se realizó una reclasificación de los tipos de ayudas y se crearon 3 cuentas independientes, cada una con sus fondos asignados, gracias a esto pudimos ayudar a un gran número de personas que se vieron afectas en dicho año por las diferentes tormentas y huracanes que tocaron la zona norte del país.

Gráfico 8.b.6



En febrero 2015, la institución en un gesto de responsabilidad social entregó en calidad de donación 175 pares de zapatos a niños de la Escuela Básica Pituca, en el sector de Las Cañitas. Nuestra institución mensualmente canaliza solicitudes de instituciones de diversas índoles que requieren diferentes esquemas de asistencia. Debido a ello y luego de que un equipo multidisciplinario evalúa la pertinencia de éstas.

En diciembre 2017, nuestra institución ofreció un tour aéreo y un almuerzo navideño a once jóvenes de alta excelencia académica del Distrito Educativo 07-05, la actividad forma parte de las iniciativas del programa de responsabilidad social y acercamiento a la comunidad.

Resultados de auditorías

En el año 2017 en nuestro país se realizó una auditoría que abarcó todas las instituciones del sector aeronáutico, esta fue ejecutada por la OACI basado en el USOAP; en dicha auditoría, la CIAA obtuvo un 91.03%, lo cual la coloca como un referente mundial y líder regional en materia de investigación de accidentes de aviación al superar en 34% al promedio mundial que se situó por debajo del 57%.

A principios de febrero 2018, recibimos los pergaminos que acreditan nuestra certificación ISO 9001-2015, cabe destacar que la auditoría correspondiente se realizó durante el periodo agosto 2017, la cual fue superada exitosamente por nuestra institución.

Tabla 8.b.1

Auditorías Externas Realizadas 2013-2017			
Tipo de auditoría	Metodología	Año o periodo	Resultados
Evaluación	Modelo CAF	2013	Aprobadas
Certificación	ISO:9001-2008	2013	
Financiera	Auditoría financiera	2013-2014	
Seguimiento	ISO:9001-2008	2014	
Evaluación	Gran Premio a la Calidad	2014	
Seguimiento	ISO:9001-2008	2015	
Financiera	Auditoría financiera	2015-2016	
Certificación	ISO:9001-2008	2016	
Seguimiento		2017	
Certificación	USOAP	2017	
Certificación	ISO:9001-2015	2018	

Acciones con la comunidad para impulsar la conciencia y educación medioambiental

Actividades dedicadas al apoyo de campañas de orientación y prevención para evitar la propagación de las enfermedades del Dengue y el Chikungunya - Zika.

Mediante el Decreto No.233-17, se estableció el tercer sábado del mes de septiembre de cada año como “El Día Nacional de Limpieza”, en el marco del Día Interamericano de la Limpieza y Ciudadanía. A dicho propósito en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente, La Liga Municipal Dominicana y la Federación de Municipios, nuestra institución participó masivamente en la limpieza de la Playa del Fuerte San Gil el día 16 de septiembre 2017, en la cual lograron clasificar 173 fundas grandes de desechos que entregaron al personal del Ministerio de Medio Ambiente para su disposición final.

Patrocinios a actividades relacionadas con la vida saludable y el deporte

Desde el 2015 y hasta la fecha, se les está brindando a los empleados de nuestra institución la facilidad para la obtención de membresía en el Gold's Gym, con el propósito de mantener a nuestro personal en forma y en salud.

En junio del 2016 nuestra institución hizo entrega de una cancha completamente remodelada de basketball y volleyball del Club Villa Duarte, ubicada en el sector Pantoja, ante la presencia de jóvenes deportistas, dirigentes deportivos, comunitarios y funcionarios de la JAC.

Nuestra Institución fue uno de los patrocinadores del Rally Turístico celebrado en noviembre 2017, “Descubre Tu País con Caribbean Traveling Network (CTN)”, actividad que para esta ocasión se encontraba en su 3ra versión y fue desarrollada en la ciudad colonial de Santo Domingo, permitiendo a los asistentes mediante un rally peatonal conocer algunos patrimonios y monumentos históricos de nuestra cultura.

Certificaciones de Sistemas de Gestión

Año	Certificación	Descripción
2014	NORTIC A2	Esta norma es la que pauta las directrices y recomendaciones para la normalización de los portales del Gobierno Dominicano, logrando la homogeneidad en los medios web del Estado.
	NORTIC A4	Esta norma indica las pautas que debe seguir cada organismo del Gobierno Dominicano para asegurar y garantizar que los datos e informaciones intercambiados entre los diferentes organismos no exista ambigüedad.
2016	NORTIC E1	Establece las directrices que deben seguir los organismos gubernamentales para establecer una correcta comunicación con el ciudadano por medio de las redes sociales.
2017	ISO9001:2015	Elaborada por la Organización Internacional para la Normalización (ISO), determina los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad (SGS), que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, en esta versión se incorpora la gestión del riesgo.

Tabla 8.b.2

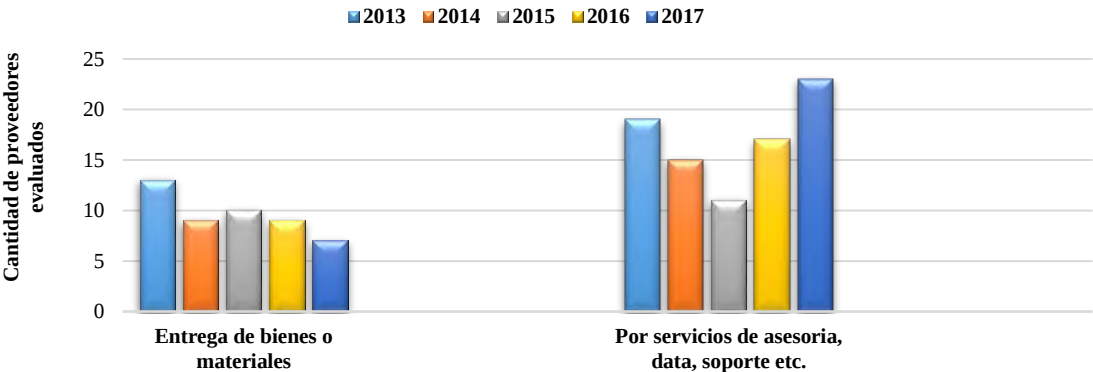
Gestión responsable de proveedores y asociados

En la institución contamos con un proceso de Control de Proveedores P-SGC-08, el cual tiene como objetivo contar con proveedores externos confiables y eficientes en la entrega de productos y servicios críticos; mediante este proceso cada área determina cuáles son sus proveedores críticos, y con esta información se elabora un cronograma para la evaluación de éstos según el tipo de producto o servicio que brindan.

Tabla 8.b.3

Criterio	Puntuación	Acción a tomar
Bueno	Mayor o igual a 86	Continuar con los servicios del proveedor y comunicar resultados.
Regular	Entre 70 y 85 puntos	Continuar con los servicios, pero reevaluar en tres meses. Máximas reevaluaciones 3, después se evalúa prescindir de los servicios, a menos que sea proveedor único.
Malo	Menor de 70 puntos	Comunicar resultado y en caso de continuar con los servicios reevaluar en tres meses. Máximas reevaluaciones 2 después se evalúa, prescindir de los servicios a menos que sea proveedor único.

Gráfico 8.b.7



Cada año se evalúan los servicios entregados por los proveedores críticos, de acuerdo con los resultados en los informes de los períodos 2013-2017, podemos apreciar en el **Gráfico 8.b.8** la trayectoria promedio de los proveedores críticos evaluados. Cabe destacar que nuestro grado de cumplimiento hacia los proveedores es de un 100%, debido a que pagamos contra entrega de factura y/o productos o servicios.

Las evaluaciones de los proveedores críticos se hacen conforme el proceso P-SGC-08, Control de Proveedores Externos.

De acuerdo con las acciones descritas en la **Tabla 8.b.3**, los proveedores críticos evaluados según los resultados mostrados en el **Gráfico 8.b.8** alcanzaron puntuaciones promedio por encima de los 86 puntos, lo que los coloca dentro de la clasificación de **bueno**, según la escala de evaluación.

Gráfico 8.b.8

