



## **DIRECCION GENERAL DE RIESGOS AGROPECUARIOS**

### **INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL** (En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

#### **Preparado por el Comité de Calidad**

##### **Coordinador**

Yanira Ureña Vargas

##### **Evaluadores**

Angelita Santos  
Juan Aybar  
Lanirys Ortiz  
Elvira Reyes  
Yaneyri Diaz  
Yeudys Sierra

Santo Domingo  
Agosto 2024

## ÍNDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>03</b>
<b>ASPECTOS GENERALES.....</b>	<b>04</b>
<b>MARCO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>05</b>
<b>BASE LEGAL.....</b>	<b>06</b>
<b>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....</b>	<b>07</b>
<b>SERVICIOS .....</b>	<b>08</b>
<b>SINTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>08</b>
<b>RESULTADO DE LOS OBJETIVOS Y EJES .....</b>	<b>10</b>
<b>RESULTADO DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION .....</b>	<b>10</b>
<b>PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS .....</b>	<b>11</b>
<b>ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....</b>	<b>11</b>
<b>ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES .....</b>	<b>11</b>
<b>ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....</b>	<b>15</b>
<b>CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....</b>	<b>17</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

El informe de autoevaluación de la Dirección General de Riesgos Agropecuarios (DIGERA), nos permite reconocer y resaltar las principales actividades realizadas, los objetivos logrados, los proyectos en ejecución con su nivel de avance y lo más importante, identificar cuáles son las principales áreas de mejoras sobre las cuales nos debemos enfocar y trabajar hasta completar su ejecución.

El proceso de autoevaluación fue realizado en forma conjunta, por un equipo de trabajo conformado por los representantes de cada una de las áreas involucradas según el Modelo Marco Común de Evaluación (CAF) 2020, los cuales analizaron y fueron completando cada una de las preguntas contenidas en cada criterio y subcriterio de la matriz.

Este ejercicio, junto con el aporte de cada uno de los participantes, nos permitió analizar la situación actual de la institución, los avances realizados en el periodo y las áreas de mejoras en las cuales nos tenemos que enfocar para lograr cada año mayores resultados.

## I ASPECTOS GENERALES

El 03 de abril del año 2009 se promulgó la Ley 157-09, que instituye y regula el Seguro Agropecuario y Forestal en la República Dominicana. Por medio de esta Ley se crea la Dirección General de Riesgos Agropecuarios como institución responsable de la ejecución, ampliación y el desarrollo progresivo de la misma, y de todas las actividades que se refieran a la implementación, difusión y regularización al Seguro Agropecuario, sin embargo, a pesar de esta Ley estar presente como figura jurídica, fue el 25 de febrero del año 2013, que inicia sus actividades con la aplicación del Decreto 182-12 que establece el Reglamento de aplicación a la Ley 157-09.

La DIGERA funge como el ente regulador de lo que es el Seguro Agropecuario en la República Dominicana, sin entrar en contradicción con la Ley 146-02 que rige todas las operaciones de seguros, reaseguros y fianzas en el país.

En la DIGERA también somos responsables de promover entre los productores agropecuarios el correcto uso del seguro, tanto para su beneficio como en beneficio del país ya que permite darle continuidad a la producción.

## 1.1 MARCO INSTITUCIONAL

### 1.1.1 MISION

Propugnar por el desarrollo e implementación del Seguro Agropecuario, para universalizar la protección del sector productor Dominicano, ante las consecuencias que se derivan del acaecimiento de fenómenos naturales no controlables

### 1.1.2 VISION

Ser el organismo estatal especializado y confiable que garantice la sostenibilidad del Sistema del Seguro Agropecuario, estimulando la modernización y la garantía de una continuidad en el ciclo de productividad, entregando a los productores un instrumento de protección

- ❖ Transparencia
- ❖ Equidad
- ❖ Compromiso
- ❖ Innovación

### 1.1.3 VALORES

#### 1.1.4 BASE LEGAL

- La Constitución Dominicana, proclamada el 13 de junio del 2015;
- Ley núm. 157-09, sobre el Seguro Agropecuario en la República Dominicana, de fecha 03 de abril del 2009;
- Ley núm. 197-11, que modifica la Ley 157-09, del 03 de agosto del 2011;
- Ley núm. 146-02, del 09 de septiembre del 2002, sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana;
- Ley núm. 41-08 de Función Pública, que crea la Secretaría de Estado, hoy Ministerio, de Administración Pública, del 16 de enero de 2008;
- Ley núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, del 13 de abril del 2004;
- Ley núm. 423-06, Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público, del 17 de noviembre del 2006;
- Ley núm. 449-06, que modifica la Ley Núm. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, del 06 de diciembre del 2006;
- Ley núm. 498-06, que instituye el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, del 27 de diciembre del 2006;
- Ley núm. 10-07, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno, del 08 de enero del 2007;
- Ley núm. 05-07, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado, del 05 de enero del 2007;
- Ley núm. 247-12, Ley Orgánica de Administración Pública, del 09 de agosto del 2012;
- Decreto núm.182-12, que establece el Reglamento de Aplicación de la Ley núm. 157-09;
- Decreto núm. 668-05, que declara de interés nacional la profesionalización de la función pública, del 12 de diciembre de 2005
- Resolución núm. 32-2014, del Ministerio de Agricultura, que establece los Rubros a Subsidiar, del 11 de septiembre 2013.
- Resolución núm. RES-MA-2016-5, que modifica las Resoluciones núm. 65-2013 y núm. 32- 2014, del 13 de abril 2016
- Resolución núm. RES-MA-2018-87, sobre la ampliación de cobertura de productos a ser incluidos en el Sistema de Seguros Agropecuarios, del 26 de noviembre 2018.
- Resolución núm. 068-2015, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa para las Unidades de Recursos Humanos, del 1 de septiembre del año 2015.
- Resolución núm. 05-09, que modifica el instructivo para el Análisis y Diseño de Estructuras Organizativas en el Sector Público, del 4 de marzo del 2009;
- Resolución núm. 194-12, que aprueba la Estructura Organizativa y de Cargos de las Oficinas de Acceso a la Información Pública, del 1 de agosto del 2012;

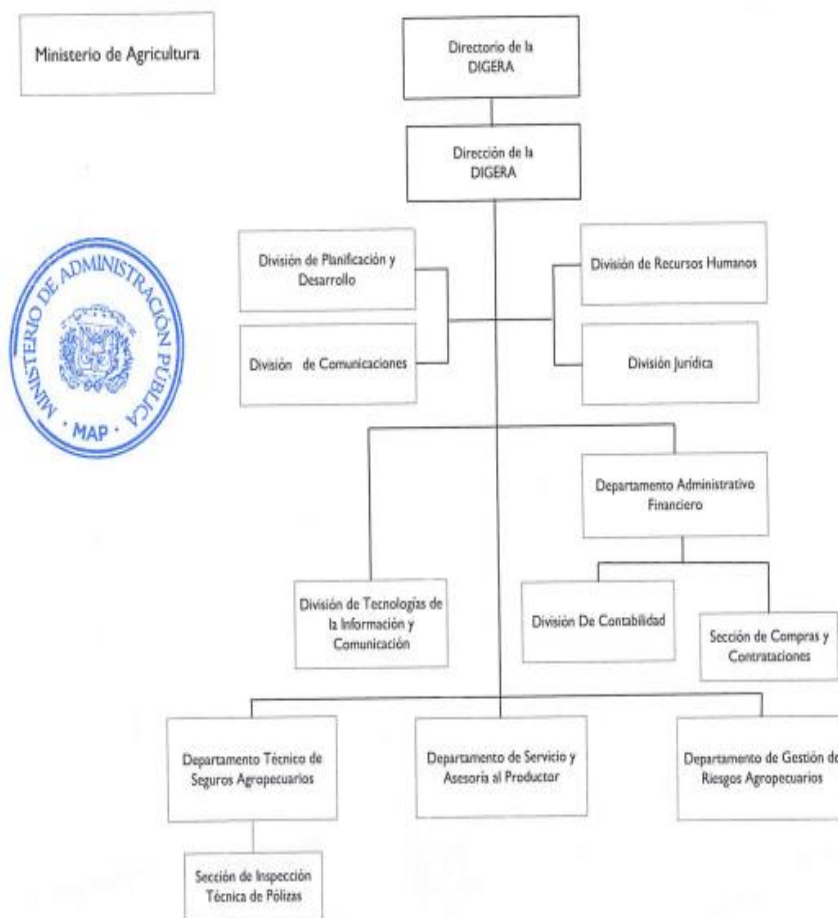
- Resolución núm. 14-2013, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo (UIPyD), del 11 de abril del 2013;
- Resolución núm. 51-2013, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa para las Unidades de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), del 3 diciembre del 2013;
- Resolución núm. 30-2014, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa para las Unidades Jurídicas en el sector Público, del 1 de julio del 2014;
- Resolución núm. 068-2015, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa para las Unidades de Recursos Humanos, del 1 de septiembre del año 2015;
- Resolución núm.01-2021, que aprueba la Estructura Organizacional de la DIGERA, del 13 de enero del 2023.

### 1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

#### DIRECCION GENERAL DE RIESGOS AGROPECUARIOS (DIGERA)

Organigrama Estructural

Res. Núm. 01-2023 del 13 de enero de 2023, refrendada por el MAP



### 1.1.6 SERVICIOS

En la Dirección General de Riesgos Agropecuarios (DIGERA), amparada en lo que dicta la Ley 157-09, se han establecido dos servicios básicos que se le ofrecen al principal grupo de interés conformado por los productores agropecuarios y forestales de todo el país los cuales citamos:

- Asesoría al productor
- Capacitaciones sobre seguro agropecuario

Dando cumplimiento al mandato de la Ley 157-09 y su reglamento de aplicación, elaboramos un plan de trabajo anual para impartir asesoría y capacitación sobre los beneficios que les representa a los productores el realizar un seguro sobre sus cosechas y los medios y formas correctos de tramitarlo. También aprovechamos para orientarlos sobre las facilidades que para ellos se han desarrollado en el Ministerio de Agricultura, sirviéndoles de canalizadores para la obtención de los recursos.

La DIGERA también se encarga de administrar de forma correcta los recursos que proporciona el Estado para subsidiar el Seguro Agropecuario, realizando una distribución escalonada de los montos a cubrir atendiendo el tamaño de los predios cultivados.

### 1.2 SINTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

Con la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI), 2020 – 2024, fueron definidos los ejes estratégicos a desarrollar en la institución y los principales objetivos institucionales para el periodo.

## EJES ESTRATEGICOS





Del mismo modo, establecimos nuestros objetivos estratégicos institucionales, los cuales están enlazados con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Entre los principales objetivos definidos se destacan:

- Dotar a los productores agropecuarios de un instrumento de protección, transparente y regulado que les permita hacer frente a las consecuencias económicas que se registran en las operaciones agropecuarias tras el acaecimiento de fenómenos naturales no controlables.
- Proteger la inversión del productor agropecuario garantizando la continuidad del ciclo productivo y mejorar la solvencia financiera del sector agropecuario.
- Divulgar y fomentar el uso del Seguro Agropecuario y proveer el asesoramiento a los productores asegurados.
- Fomentar la implementación de Tecnología Agrícola para eficientizar los ciclos productivos.

**RESULTADOS DE LOS OBJETIVOS Y EJES**

EJES	OBJETIVOS	RESULTADOS
Eje 1: Fortalecimiento de las Regulaciones en el Plan de Seguros	1) Mejorar reglamentaciones para mejorar conflictos	Resolucion 03-2021 que aprueba el esquema de Data Electronica. Res. 04-2021 que aprueba modificacion del % de aplicación de la escala del aporte.
	2) Emitir normativas para el fortalecimiento de la supervisión	Se emitieron: * Normativa de Suscripcion * Normativa de ajuste y *Normativa de Data Electronica
Eje 2: Universalizacion del seguro	Incorporación de sectores, grupos vulnerables y/o rubros desprotegidos	Se han incorporado 900 nuevos agricultores al seguro agropecuario
Eje 3: Promover la mejora de los beneficios del seguro	1)Mejorar la cobertura del Plan Agropecuario	En proceso de cambio
	2) Reducir los niveles de gastos por parte del productor	Se le han llevado capacitaciones a los agricultores para enseñarlos a eficientizar la produccion y al buen manejo del seguro
	3) Mantener el equilibrio financiero del fondo de subsidios	Se han realizado pagos a la compañía aseguradora por \$479MM en el periodo 2020 - 2024
	4) Garantizar continuidad de cobertura frente a contingencias de vulnerabilidad	A traves de acuerdo con la aseguradora, se le esta dando mas apoyo a los agricultores y continuidad de cobertura.
Eje 4: Fortalecimiento institucional	1) Fortalecimiento de las competencias	Hemos fortalecido todos los indicadores institucionales.
	2) Mejoramiento de la infraestructura	Fueron remozadas las instalaciones
	3) Mejorar la imagen externa de las instituciones que conforman el Seguro Agropecuario	Se ha transformado la imagen a traves de una efectiva campaña publicitaria
	4) Reingeniería de los Sistemas y procesos para el otorgamiento del subsidio	Se han implementado nuevos procesos de auditoria de las polizas mas el envio electronico de los contratos de poliza
Elaborado por: Planificacion & Desarrollo		

**2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION**

Luego de concluir con la revisión y análisis de todos los aspectos contenidos en la matriz de seguimiento CAF 2020, podemos resaltar los siguientes aspectos como aprendizaje:

## 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

- Se dispone de un Plan Estratégico Institucional (PEI),
- Se elabora el Plan Operativo Anual (POA) y se le da fiel seguimiento a su ejecución.
- En la planificación estratégica, se toman en cuenta la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las reformas del sector público.
- Se realizan análisis FODA
- Contamos con un Mapa de Procesos diseñado acorde a nuestras funciones operativas
- Tenemos el Código de Ética alineado a las directrices de la Dirección de Ética.
- Desarrollo de un sistema tecnológico para la gestión de los procesos internos.
- Certificación otorgada por la OGTIC de la NORTIC A:3
- Sistema de comunicación Integrada con tecnología VoIP
- Varios acuerdos interinstitucionales para el fortalecimiento del sector agropecuario y asegurador.
- Plan de capacitación y un plan de desarrollo de competencias del recurso humano implementado. Además, se evalúa el impacto de las capacitaciones recibidas.
- Implementación de acuerdos y evaluación del desempeño alineados a las funciones del cargo y las competencias de los colaboradores
- Se dispone de Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos y Manual de Procesos debidamente aprobados por el MAP.
- Se realiza encuesta de Clima Organizacional anualmente, para conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores.
- Elaboración de planes de mejoras en respuesta a diferentes evaluaciones.
- Proceso de armonización de la vida laboral y familiar efectivo
- Escala salarial actualizada, aprobada por el MAP.
- Asociación de empleados conformada, en cumplimiento a lo establecido en la Ley de función pública.
- Excelentes resultados en la evaluación anual y trimestral realizada por DIGEPRES por la ejecución en el Sistema de Gestión Financiera (SIGEF).
- Sistema de comunicación interna efectivo, poniendo a disposición diferentes medios y herramientas como correo electrónico, buzón de quejas y sugerencias, Chat interno, entre otros.
- Se dispone de buzón de denuncias, quejas y sugerencias a usuarios externos.
- Escogencia del Oficial de Integridad, como parte de la campaña de integridad gubernamental dirigida por la Dirección de Ética.
- Fortaleza en las relaciones con organismos internacionales. BID, Banco Mundial, FAO, ALASA, AGROSEGURO de México.
- Evidente fortalecimiento institucional.

## 2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

### 2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

### 2.2.1.1 LIDERAZGO

- La dirección de la organización a través del desarrollo de la misión, visión y valores, fomentan un liderazgo sólido en su gestión.
- Se mantiene una atmosfera de motivación permanente dando ejemplo a los servidores y organizando actividades de crecimiento y desarrollo profesional.
- Se gestionan relaciones a través de la realización de acuerdos interinstitucionales que sirvan de apoyo para el desarrollo de nuestro grupo de interés.
- Se desarrollan estrategias para asegurar el fortalecimiento institucional y una comunicación continua.
- Se promueve permanentemente los valores éticos, el respeto y la integridad entre todo el personal
- Podemos resumir que esta área no presentó debilidades evidentes, más bien presenta estabilidad y mejora continua.

### 2.2.1.2 ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

- Para identificar las fortalezas y debilidades institucionales realizamos el análisis FODA.
- Dentro de la estrategia institucional, se realizan encuentros programados con los productores para identificar sus necesidades y así saber cuales nuevos rubros incluir en el seguro agropecuario.
- Como parte de los planes institucionales, realizamos labor social dirigida a los agricultores y sus familiares, llevándole hasta sus comunidades alimentos, medicinas y seguro de salud.



- Se mantiene un seguimiento continuo a los objetivos del PEI y la programación del POA
- Esta área no presenta debilidades porque se está realizando un trabajo sostenido tanto a lo interno como con los productores y se le da seguimiento a lo planificado con informes de ejecución presentados trimestralmente.

### 2.2.1.3 PERSONAS

- Se mantiene una revisión continua de las necesidades del personal y se implementan cambios que ayuden a mantener el clima adecuado.

- Desarrollamos actividades de integración, charlas y dinámicas para mantener siempre un buen clima laboral.



- Esta área no presentó debilidades evidentes ya que estamos enfocados en el desarrollo de los servidores y para eso se elabora y se ejecuta un plan anual de capacitación haciendo énfasis en las necesidades de cada área.
- 

#### 2.2.1.4 ALIANZAS Y RECUCURSOS

Se realizaron varios acuerdos, entre ellos:

Con el INAP



Con el ITLA



- Esta área no presentó debilidades evidentes.

#### 2.2.1.5 PROCESOS

- En cuanto al diseño y gestión de los procesos en beneficio de los productores agropecuarios, utilizamos modelos funcionales que nos permiten obtener los resultados programados.
- En cuanto a la oferta de productos y/o servicios, nos enfocamos solo en los de promoción y capacitación como indica la Ley 157-09. No hay debilidades evidentes.

Jornada de promoción y asesoría:





## 2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

### 2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Para este criterio contamos con las encuestas realizadas a los productores luego de realizadas las capacitaciones y promociones sobre el seguro. Los resultados obtenidos hasta ahora han sido muy buenos. (ver CAF)

Etiquetas de fila	Promedio	Valoración Positiva	Valoración regular	Valoración Negativa	ATRIBUTO
<b>Capacitación Técnica (Charla)</b>	<b>90.59%</b>	<b>94.98%</b>	<b>5.02%</b>	<b>0.00%</b>	<b>VALOR GENERAL</b>
¿Cómo califica usted el tiempo de prestación de este servicio?	91.76%	96.97%	3.03%	0.00%	TIEMPO
¿Cómo califica usted el trato personal ? (Amabilidad)	92.73%	96.36%	3.64%	0.00%	AMABILIDAD
¿La información recibida fue acertada? (Fiabilidad)	90.79%	98.79%	1.21%	0.00%	FIABILIDAD
¿Cómo califica los conocimientos del personal que le brindo el servicio? Profesionalidad	93.33%	100.00%	0.00%	0.00%	PROFESIONALIDAD
¿Cómo califica la presentación del personal que le prestó el servicio (identificación correcta, vestimenta adecuada, apariencia física)?. Elementos tangibles)	85.71%	89.01%	10.99%	0.00%	ELEMENTOS TANGIBLES
¿Cómo califica la falcidad para acceder a la prestación de este servicio? (Accesibilidad)	83.30%	79.12%	20.88%	0.00%	ACCESO
¿Como califia el material didactico?	91.62%	94.59%	5.41%	0.00%	MATERIAL DIDACTICO
<b>Asistencia Técnica</b>	<b>86.67%</b>	<b>92.98%</b>	<b>6.14%</b>	<b>0.88%</b>	<b>VALOR GENERAL</b>
¿Cómo califica usted el tiempo de prestación de este servicio?	83.86%	89.47%	10.53%	0.00%	TIEMPO
¿Cómo califica usted el trato personal ? (Amabilidad)	92.98%	100.00%	0.00%	0.00%	AMABILIDAD
¿La información recibida fue acertada? (Fiabilidad)	84.56%	92.98%	5.26%	1.75%	FIABILIDAD
¿Cómo califica los conocimientos del personal que le brindo el servicio? Profesionalidad	90.53%	100.00%	0.00%	0.00%	PROFESIONALIDAD
¿Cómo califica la presentación del personal que le prestó el servicio (identificación correcta, vestimenta adecuada, apariencia física)?. Elementos tangibles)	86.67%	96.49%	1.75%	1.75%	ELEMENTOS TANGIBLES
¿Cómo califica la falcidad para acceder a la prestación de este servicio? (Accesibilidad)	81.40%	78.95%	19.30%	1.75%	ACCESO
¿Como califia el material didactico?	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	MATERIAL DIDACTICO

- En esta área no se observaron debilidades evidentes

2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se evidencian debilidades en esta área. Según los resultados de las encuestas de clima el promedio esta sobre 90%.

2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Se realizan jornadas de salud programadas con los agricultores



- En esta área no se observaron debilidades evidentes

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

En esta área sólo contamos con los servicios comprometidos a través de Carta Compromiso al Ciudadano. No ofrecemos servicio directo al ciudadano, por tal razón no podemos medir la eficiencia ni el tiempo de espera.

VALOR GENERAL INSTITUCIÓN	Promedio	Valoración Positiva	Valoración regular	Valoración Negativa	DIMENSIONES DE CALIDAD
¿Cómo califica usted el tiempo de prestación de este servicio?	89.73%	95.05%	4.95%	0.00%	TIEMPO
¿Cómo califica usted el trato personal ? (Amabilidad)	92.79%	97.30%	2.70%	0.00%	AMABILIDAD
¿La información recibida fue acertada? (Fiabilidad)	89.19%	97.30%	2.25%	0.45%	FIABILIDAD
¿Cómo califica los conocimientos del personal que le brindo el servicio? Profesionalidad	92.61%	100.00%	0.00%	0.00%	PROFESIONALIDAD
¿Cómo califica la presentación del personal que le prestó el servicio (identificación correcta, vestimenta adecuada, apariencia física)?. Elementos tangibles)	86.08%	91.89%	7.43%	0.68%	ELEMENTOS TANGIBLES
¿Cómo califica la facilidad para acceder a la prestación de este servicio? (Accesibilidad)	82.57%	79.05%	20.27%	0.68%	ACCESO
¿Como califia el material didactico?	91.62%	94.59%	5.41%	0.00%	MATERIAL DIDACTICO
<b>Valor General</b>	<b>89.52%</b>	<b>94.44%</b>	<b>5.33%</b>	<b>0.24%</b>	<b>VALOR GENERAL</b>

- En esta área no se observaron debilidades evidentes



### 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

Al realizar la Autoevaluación, a través de un trabajo de equipo nos pudimos dar cuenta los avances que hemos logrado en estos últimos años, tanto en el fortalecimiento institucional como en la penetración con nuestro grupo de interés con los servicios prestados.

Hemos visto también como se ha podido dar a conocer la institución tanto en el país como en el extranjero tomándonos ya como referente en lo concerniente al seguro agropecuario en la región.

Nuevamente se evidencia que la guía del autodiagnóstico es una herramienta importante tanto para la detección de las áreas de mejora, que nos permite tomar acción y corregir las debilidades, como también nos sirve herramienta de valoración y confirmación de los resultados positivos obtenidos durante la gestión.

Dentro de las principales lecciones aprendidas podemos destacar:

- Nos permitió conocer la responsabilidad que recae sobre el Comité de Calidad y en ciertas áreas específicas.
- Tener una visión general de la institución pudiendo identificar todas las actividades y procesos que intervienen para el cumplimiento de nuestra función.
- La identificación de las fortalezas como institución, para continuar reforzándolas e innovando.
- El Autodiagnóstico es una confirmación de lo importante y productivo que es trabajar en equipo.
- Nos permite rápidamente identificar las áreas de mejora, para así implementar los correctivos de lugar que nos ayuden a obtener los resultados programados para la ejecución del año.
- Nos mostró la importancia de continuar con la cultura de autoevaluación permanente sobre todos nuestros procesos, que le permita a todas las áreas establecer sus oportunidades de mejora.
- Desarrollo de mayor liderazgo en cada área.

## 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

Institución: DIRECCION GENERAL DE RIESGOS AGROPECUARIOS		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	128	135
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	127	135
3: Personas (100 puntos)	91	95
4: Alianzas (100 puntos)	95	100
5: Procesos (120 puntos)	111	115
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	92	95
((100 puntos)		
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	90	95
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	95	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	91	95
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>920</b>	<b>965</b>