



Informe de Autoevaluación Institucional

(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión).

Preparado por el Comité de Autoevaluación.

Santo Domingo, DN

Junio 2023

ÍNDICE

Contenido

| | |
|---|----|
| 1. Resumen Ejecutivo..... | 3 |
| 2. Aspectos Generales..... | 4 |
| 2.1 Marco Institucional..... | 4 |
| 2.1.1 Misión:..... | 4 |
| 2.1.2 Visión:..... | 4 |
| 2.1.3 Valores:..... | 4 |
| 2.1.4 Base Legal..... | 4 |
| 2.1.5 Estructura Organizativa..... | 7 |
| 2.1.6 Servicios..... | 8 |
| 2.2 Plan estratégico Institucional..... | 9 |
| 3. Resultados del Proceso de Autoevaluación..... | 11 |
| 3.1 Principales Fortalezas Identificadas..... | 11 |
| 3.2 Áreas que Impulsan a la Mejora Institucional..... | 15 |
| 3.2.1 Áreas de Mejora en los Criterios Facilitadores..... | 15 |
| 3.2.2 Áreas de Mejora en los Criterios de Resultados..... | 16 |
| 4. Conclusiones y Lecciones Aprendidas..... | 18 |
| 5. Resumen de Puntuaciones:..... | 19 |

1. Resumen Ejecutivo.

La Dirección General de Alianzas Público-Privadas, continua las labores con la segunda autoevaluación de Guía del CAF 2022-2023, convocando el equipo que conforma el comité de Calidad. Se revisó la autoevaluación anterior y verificaron los puntos de mejoras del año 2022 e identificamos un avance considerable en la autoevaluación 2023.

La estrategia utilizada fue elaborar varias mesas de trabajo, en las cuales se analizaron los criterios de la guía CAF, y luego se validaron los puntos fuertes y áreas de mejora en cada criterio.

La Dirección General de Alianzas Público-Privadas (DGAPP) en casi 3 años de inicio de sus operaciones, ha marcado hitos importantes que apuestan por la dinamización de nuestra economía y por un mejoramiento de la calidad de vida del pueblo dominicano.

Durante estos casi 3 años hemos recibido y admitido 23 iniciativas. para proyectos bajo la modalidad de Alianza Público Privada, de las cuales 20 son iniciativas privadas y 3 iniciativas públicas.

Por otra parte, el Consejo Nacional de Alianzas Público-Privadas, ha realizado un trabajo excepcional al conocer y evaluar las diferentes iniciativas dentro de los plazos establecidos, con objetividad y apego a las normativas.

Como institución hemos tenido un avance significativo y en el banco de proyectos tenemos el primer contrato adjudicado (Puerto Duarte en Arroyo Barril).

También logramos tener una estructura organizativa refrendada por el organismo regulador, así como una selección de personal idónea que responde a las necesidades institucionales. Así como el Plan Estratégico Institucional que nos permite tener una ruta clara de hacia dónde vamos.

Todo esto acompañado por una excelente estrategia de promoción y comunicación que nos acerca a los inversionistas, agentes públicos y privados, y a la población en general.

2. Aspectos Generales.

2.1 Marco Institucional.

2.1.1 Misión:

- Garantizar procesos competitivos, eficientes, transparentes y confiable; a través de la promoción, estructuración y regulación de alianzas público-privadas, para contribuir al desarrollo social y económico de la República Dominicana.

2.1.2 Visión:

- Ser un referente internacional en la aplicación de las mejores prácticas de alianzas público-privadas que garanticen el desarrollo social y económico del país.

2.1.3 Valores:

- **Eficiencia:** Nuestros procesos son ejecutados acorde con nuestras metas y la calidad requerida en cumplimiento con los plazos establecidos, utilizando la menor cantidad de recursos.
- **Compromiso:** Asumimos con responsabilidad dar el máximo de nuestras capacidades para lograr los mejores resultados institucionales que impacten positivamente el país.
- **Objetividad:** Tomamos decisiones en base a criterios técnicos, respetando los derechos y obligaciones del sector público y privado establecidos en nuestro marco legal.
- **Integridad:** Nuestras acciones están basadas en la honradez, la coherencia, la responsabilidad, la honestidad, el respeto a los demás y a nosotros mismos.
- **Transparencia:** Compartimos lo que hacemos y rendimos cuentas de nuestras acciones y procesos.

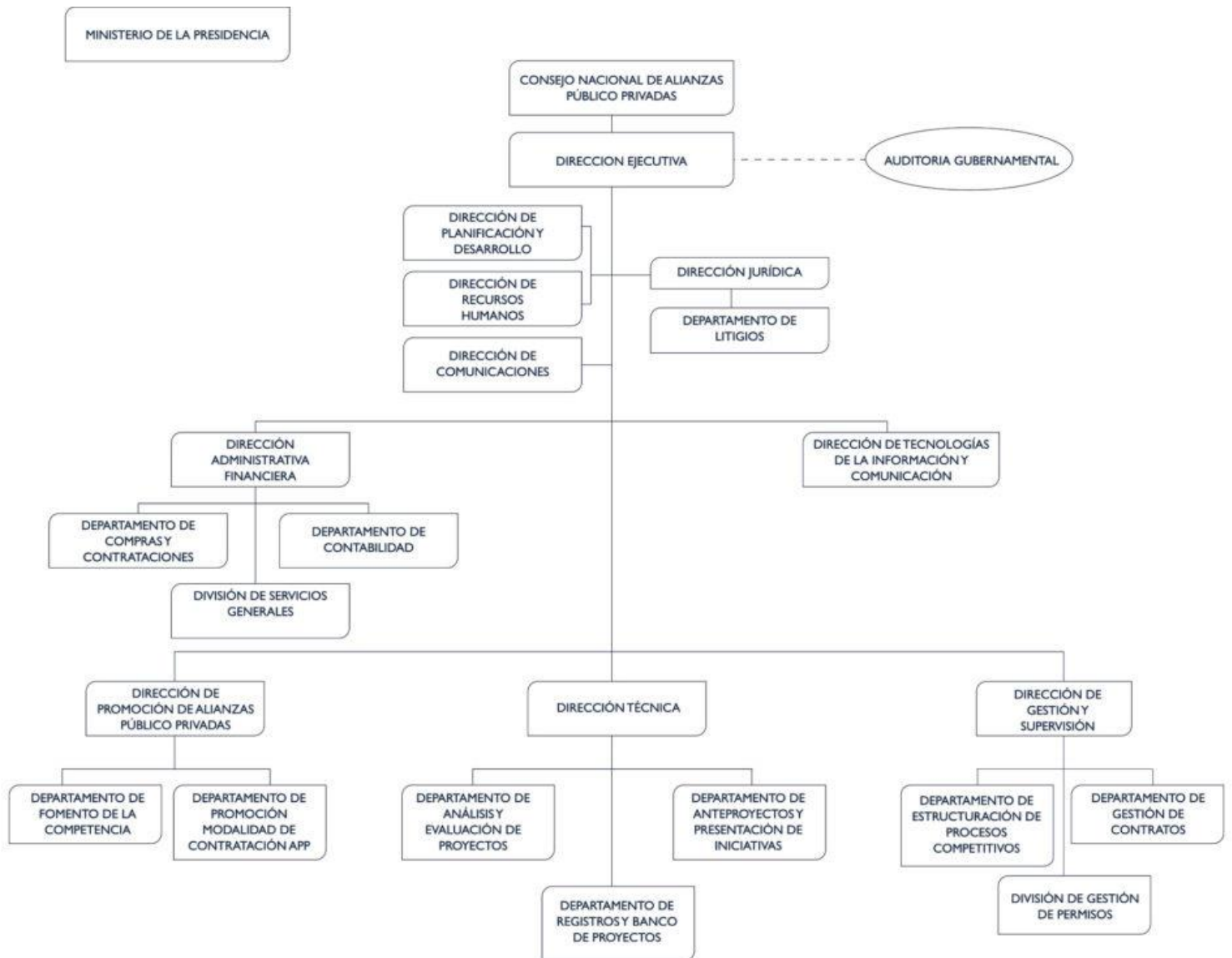
2.1.4 Base Legal

- Ley No. 47-20 de Alianzas Público-Privadas. G.O. No. 10972 del 21 de febrero de 2020.

- Reglamento de Aplicación, Decreto Núm. 434-20. Que dispone la aprobación y puesta en vigencia del Reglamento de Aplicación de la Ley No. 47-20 de Alianzas Público-Privadas, de fecha de 21 de febrero del 2020.
- Constitución 2015.
- Ley 82-79 sobre Declaración Jurada de Bienes. Que obliga a los funcionarios públicos a levantar un inventario detallado, jurado y legalizado ante notario público de los bienes que constituyen en ese momento su patrimonio (G.O. NO. 9518, del 29 de diciembre de 1979).
- Ley No. 107-13 sobre los Derechos y Deberes de las Personas en sus Relaciones con la Administración Pública y sus Procedimientos. G.O. No. 10722 del 8 de agosto de 2013.
- Ley No. 1-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. G.O. No. 10656 del 26 de enero de 2011.
- Ley No. 423-06, publicada en la Gaceta Oficial No. 10392 del 18 de noviembre en curso, se publica nuevamente por haberse deslizado errores materiales en su publicación anterior, ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público.
- Ley No. 567-05 de Tesorería Nacional.
- Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.
- Ley No. 249-17 que modifica la Ley No. 19-00 del Mercado de Valores de la República Dominicana, del 8 de mayo de 2000. G. O. No. 10900 del 21 de diciembre de 2017.
- Ley No. 10-04 de la Cámara de Cuentas de la Republica Dominicana.
- Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
- Ley No. 6-06 de Crédito Público.
- Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la Republica.
- Ley No. 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública.

- Ley No. 189-11 para el Desarrollo del Mercado Hipotecario y el Fideicomiso en la República Dominicana. G.O.No. 10628 del 22 de julio del 2011.
- Ley Orgánica de la Administración Pública, No.247-12. G .O. No. 10691 del 14 de agosto de 2012.
- Ley No. 498-06, de Planificación e Inversión Pública.
- Ley No. 5-07 que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
- Decreto No. 130-05 que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
- Decreto No. 543-12 que establece el Reglamento de la Ley sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, y deroga el Reglamento No. 490-07 del 30 de agosto de 2007. G. O. No. 10694 del 15 de septiembre de 2012.
- Decreto No.95-12 que establece el Reglamento para regular los aspectos que en forma complementaria a la Ley No.189-11, para el Desarrollo del Mercado Hipotecario y el Fideicomiso en la República Dominicana, se requieren para el funcionamiento de la figura del fideicomiso en sus distintas modalidades. G .O.No.10665 del14demarzo de2012.
- Reglamento No.06-04, del 20 de septiembre del 2004.

2.1.5 Estructura Organizativa.



2.1.6 Servicios.

| Servicio | Descripción | Requisitos |
|--|--|--|
| <p>Programa de Capacitación Apprendiendo (Labor de Promoción Institucional).</p> | <p>Programa de Educación Continuada de la DGAPP, que tiene la finalidad de ofrecer una solución formativa para profesionales y técnicos con las últimas prácticas y tendencias del esquema de alianza Público-Privadas en el marco de la Ley 47-20 y sus reglamentos de aplicación. El mismo se desarrolla través de programas académicos en formato de charlas, sesiones informativas, conferencias, talleres o cursos orientados para al desarrollo de nuevas habilidades y competencias de los participantes en materia de APP.</p> | <p>-Para solicitar servicio, se debe completar el formulario de reserva del curso correspondiente, mediante el Acceso: APPrendiendo - Solicitud del Servicio (office.com).</p> <p>-Una vez completado, recibirá una confirmación de apprendiendo@dgapp.gob.do en su correo electrónico.</p> <p>Dirigido a: Empresas del sector privado, Instituciones públicas y academias.</p> |
| | | |

2.2 Plan estratégico Institucional.

Eje 1. Promoción y Posicionamiento del régimen APP-RD

Objetivo 1.1

Diseñar y ejecutar una estrategia de promoción fundamentada en gestión de conocimiento de las APP.

Objetivo 1.2

Posicionar la RD como destino de inversión seguro en los principales mercados financieros de la región.

Eje 2. Implementación de carteras de proyectos APP

Objetivo 2.1

Desarrollar el sistema (políticas, normas, procesos, herramientas, recursos humanos, para facilitar el proceso licitatorio y la adjudicación de proyectos bajo la modalidad APP.).

Objetivo 2.2

Establecer mecanismos de control para asegurar la transparencia y eficiencia de los procesos licitatorios.

Objetivo 2.3

Crear mecanismos de colaboración con las instituciones contratantes de las iniciativas.

Objetivo 2.4

Impulsar la adjudicación y puesta en marcha de 16 proyectos conforme las prioridades definidas por el consejo APP.

Eje 3. Desarrollo y fortalecimiento institucional de la DGAPP

Objetivo 3.1

Formular e implementar un plan de desarrollo institucional de la DGAPP conforme a sus retos y desafíos estratégicos.

Objetivo 3.2

Formular e implementar un programa de formación y capacitación que responda a las necesidades de la institución.

Objetivo 3.3

Adecuar la infraestructura física y tecnológica de la institución, así como la provisión de los bienes necesarios que aseguren la operatividad.

Objetivo 3.4

Consolidar la imagen de la institución como ente de promoción y regulación de las APP.

| Ejes Estratégicos | Objetivos Estratégicos | Resultados Institucional |
|--|---|--|
| <p align="center">Eje 1. Promoción y posicionamiento del régimen APP-RD.</p> | <p>1.1 Diseñar y ejecutar una estrategia de promoción fundamentada en gestión de conocimiento de las APP.</p> | <p>1.1.1 Instituciones Públicas y Privadas capacitadas en la modalidad APP.</p> |
| | <p>1.2 Posicionar la RD como destino de inversión seguro en los principales mercados financieros de la región.</p> | <p>1.2.1 Modelo APP-RD posicionado como opción de inversión seguro en los principales mercados financieros de la región.</p> |
| <p align="center">Eje 2. Implementación de carteras de proyectos APP.</p> | <p>2.1 Desarrollar el sistema (políticas, normas, procesos, herramientas, recursos humanos, para facilitar el proceso licitatorio y la adjudicación de proyectos bajo la modalidad APP.).</p> | <p>2.1.1 Desarrollado el sistema que facilita el proceso licitatorio y la adjudicación de proyectos bajo la modalidad APP.</p> |
| | <p>2.2 Establecer mecanismos de control para asegurar la transparencia y eficiencia de los procesos licitatorios.</p> | <p>2.2.1 Establecidos los mecanismos de control para asegurar la transparencia y eficiencia de los procesos.</p> |
| | <p>2.3 Crear mecanismos de colaboración con las instituciones contratantes de las iniciativas.</p> | <p>2.3.1 Creados e implementados los mecanismos de colaboración con las instituciones contratantes de las iniciativas</p> |
| | <p>2.4 Impulsar la adjudicación y puesta en marcha de 16 proyectos conforme las prioridades definidas por el consejo APP.</p> | <p>2.4.1 Adjudicados y puestos en marcha, 16 proyectos conforme las prioridades definidas por el Consejo APP.</p> |
| <p align="center">Eje 3. Desarrollo y fortalecimiento institucional de la DGAPP.</p> | <p>3.1 Formular e implementar un plan de desarrollo institucional de la DGAPP conforme a sus retos y desafíos estratégicos.</p> | <p>3.1.1 Formulado e implementado un plan de desarrollo institucional de la DGAPP conforme a sus retos y desafíos estratégicos.</p> |
| | <p>3.2 Formular e implementar un programa de formación y capacitación que responda a las necesidades de la institución.</p> | <p>3.2.1 Formulado e implementado un programa de formación y capacitación que responda a las necesidades de la institución.</p> |
| | <p>3.3 Adecuar la infraestructura física y tecnológica de la institución, así como la provisión de los bienes necesarios que aseguren la operatividad.</p> | <p>3.3.1 Adecuada la infraestructura física y tecnológica de la institución, y provisionado los bienes que aseguran la operatividad.</p> |
| | <p>3.4 Consolidar la imagen de la institución como ente de promoción y regulación de las APP.</p> | <p>3.4.1 Consolidada la imagen de la institución como ente de promoción y regulación de las APP.</p> |

3. Resultados del Proceso de Autoevaluación.

3.1 Principales Fortalezas Identificadas.

- Misión, visión, valores y plan estratégico institucional aprobado, socializado y revisados, con todo el personal de la institución.
- Contamos con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruimos al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.
- Reforzamos la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la Institución.
- Definimos e instruimos oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la institución.
- Empleamos objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la institución.
- Hacemos mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes.
- Gestionamos un sistema de información y sistema de Gestión de control interno para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la institución.
- Aplicamos los principios de gestión de la Calidad Total y estamos en funcionamiento con el Marco Común de Evaluación CAF.
- Aseguramos una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la institución, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.
- Aseguramos las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.

- Mostramos compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación del personal.
- Comunicamos las iniciativas de cambio y los efectos esperados al personal y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de estos.
- Predicamos con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la institución que promuevan.
- Inspiramos a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales del personal.
- Empoderamos y apoyamos al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.
- Motivamos, fomentamos y potencializamos al personal, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.
- Promovemos una cultura de aprendizaje para estimular a que el personal desarrolle sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).
- Reconocemos y premiamos los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.
- Identificamos las políticas públicas relevantes para la institución y las incorporamos a la gestión.
- Gestionamos y desarrollamos asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades, etc.).
- Participamos en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.

- Promovemos la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la institución y desarrollamos un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.
- Identificamos las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.
- Tenemos identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.
- Involucramos a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.
- Integramos los aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.
- Aseguramos la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.
- Elaboramos planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la institución, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.
- Comunicamos eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.
- Cumplimos con el presupuesto y los objetivos financieros.
- Tenemos un gran impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la institución, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).
- Se han realizado Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).

- Como institución hemos tenido mejoras e innovaciones de procesos.
- Tenemos resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.
- Tenemos un grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la institución.
- Realizamos un apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).
- Tenemos un grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).
- Contamos con indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.
- Nos enfocamos en los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).
- Contamos con el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.
- Tenemos mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.
- Garantizamos la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).
- Aplicamos las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

- Identificamos y usamos nuevas tecnologías, relevantes para la institución, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).

3.2 Áreas que Impulsan a la Mejora Institucional.

3.2.1 Áreas de Mejora en los Criterios Facilitadores.

3.2.1.1 Liderazgo.

- Diseñar Matriz de Riesgo Institucional.

3.2.1.2 Planificación y estratégica.

- Diseñar Matriz de Riesgo.
- Diseño del plan para preservar el medio ambiente.
- Comunicar a los grupos de interés los resultados relevantes de la Institución.
- Promover aportes de ideas innovadoras y creativa, por parte del personal de la DGAPP.

3.2.1.3 Personas.

- Diseñar metodología para la eficacia de la formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros.
- Diseñar Matriz de Riesgo.

3.2.1.4 Alianzas y Recursos.

- Definir, aprobar, socializar e implementar los procedimientos de Seguridad de la Información.
- Diseñar Matriz de Riesgo relacionados con TI.
- Plan de contingencia y continuidad.

- Plan de medio ambiente.
- Implementar un sistema de tickets o mesa de ayuda.
- Crear un plan de capacitación en TI a usuarios con discapacidad y con necesidades de elevar su destreza para trabajar en ambientes electrónicos.
- Implementar normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.

3.2.1.5 Procesos.

- Diseñar Matriz de Riesgo e implementar plan para mitigar los riesgos.

3.2.2 Áreas de Mejora en los Criterios de Resultados.

3.2.2.1 Resultados en los Ciudadanos/Clientes.

- Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.

3.2.2.2 Resultados en las Personas.

- Definir mecanismo de retroalimentación, consultas, diálogos y encuestas realizadas al personal.
- Creación de comité y plan de medioambiente.
- Definir el impacto del uso de la firma digital.
- Implementar sistema de tickets o mesa de ayuda.
- Definir indicadores relacionados con retención, lealtad y motivación del personal.
- Impartir talleres a mujeres empoderadas en pedernales.

- Definir indicadores que estén relacionados con las capacidades de las personas, para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.
- Definir indicadores relacionados con el rendimiento individual.
- Definir metodología para medir la eficacia de las capacitaciones.
- El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.
- Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.

3.2.2.3 Resultados de la Responsabilidad Social.

- Impartir talleres a mujeres empoderadas en pedernales.
- Creación de comité y plan de medioambiente.
- Implementar un proyecto para el desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
- Implementar programa para prevención de riesgos de salud y accidentes para los ciudadanos/clientes y empleados.

3.2.2.4 Resultados Clave del Rendimiento.

- Implementar reformas en el sector público.
- Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.
- Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).
- Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.

4. Conclusiones y Lecciones Aprendidas.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

Al realizar esta segunda autoevaluación nos damos cuenta de que partiendo de nuestra primera autoevaluación hemos avanzados de manera significativa, cumpliendo con lo propuesto.

Identificamos algunos puntos de mejora que debemos trabajar para reforzar nuestra gestión como Institución, enfocada al bienestar de la ciudadanía.

En el análisis general, destacamos la importancia de velar por el cuidado del medioambiente, la concientización sobre los aportes que como institución podemos hacer en nuestro país y la importancia de enfocarnos en el bienestar de nuestra comunidad.

Dentro de las experiencias podemos destacar el trabajo en equipo, que siempre deja un aprendizaje y nos motiva a seguir mejorando.

5. Resumen de Puntuaciones:

| Institución: Dirección General de Alianzas Público-Privadas | | |
|---|-----------------------|--------------------------|
| Criterios | Puntos Totales Actual | Puntos Totales Propuesto |
| 1: Liderazgo (140 puntos) | 137 | 3 |
| 2: Estrategia y Planificación (140 puntos) | 131 | 9 |
| 3: Personas (100 puntos) | 95 | 5 |
| 4: Alianzas (100 puntos) | 96 | 4 |
| 5: Procesos (120 puntos) | 116 | 4 |
| 6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos) | 96 | 4 |
| 7: Resultados en las Personas (100 puntos) | 85 | 15 |
| 8: Resultados en la Sociedad (100 puntos) | 83 | 17 |
| 9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos) | 84 | 16 |
| Puntuación Total (sobre 1000 puntos) | 923 | 77 |