



Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia

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

Preparado por la Dirección de Planificación y Desarrollo

**Santo Domingo
Agosto 2021**

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	2
1. ASPECTOS GENERALES	3
1.1 MARCO INSTITUCIONAL	4
1.1.1 MISIÓN	4
1.1.2 VISIÓN	4
1.1.3 VALORES	4
1.1.4 BASE LEGAL	4
1.1.5 ESTRUCTURA ORGANISATIVA	7
1.1.6 SERVICIOS DEL INAPI	8
1.1.7 COMITÉ DE CALIDAD INSTITUCIONAL DEL INAPI	9
1.2 RESUMEN DEL PLAN ESTRATEGICO	10
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION	12
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS	12
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL	12
2.2.1 LIDERAZGO	12
2.2.2 ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	12
2.2.3 PERSONAS	12
2.2.4 ALIANZAS Y RECURSOS	12
2.2.5 PROCESOS	12
2.2.6 RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	12
2.2.7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS	13
2.2.8 RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	13
2.2.9 RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	13
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS	13
4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA	13

RESUMEN EJECUTIVO

El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (Inaipi), en su compromiso con la calidad y la mejora continua de la institución, ha realizado el autodiagnóstico institucional, basado en la guía del Modelo CAF del 2013, a través de su Departamento de Planificación y Desarrollo.

Durante este proceso, se realizó un proceso de revisión y análisis para identificar las fortalezas del Inaipi y las oportunidades de mejoras para el periodo de evaluación que corresponde al año 2021. Este proceso fue llevado a cabo a través de sesiones de trabajo multidisciplinaria, asegurando una participación con las áreas involucradas.

En el desarrollo del informe se contemplan las principales fortalezas institucionales que exhibe el Inaipi, así como también las oportunidades de mejoras detectadas durante el proceso autoevaluación, para así poder seguir brindando los servicios esenciales de Atención Integral de Calidad a niños y niñas de cero a 5 años de edad, involucrando a las familias en las comunidades necesitadas.

Por último, presentamos las lecciones aprendidas durante el proceso de análisis y los retos que debemos enfrentar. De esta manera se resaltamos los retos que fueron identificados para el Inaipi, de manera que podamos continuar con el compromiso y nuestra razón de ser, con la calidad y mejora continua dentro de un marco de innovación, y un sistema de gestión de la calidad eficiente.

1. ASPECTOS GENERALES

El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (Inaipi), es responsables de brindar servicios de atención integral a los niños y niñas menores de 5 años. También este tiene a su cargo organizar y gestionar la prestación de servicios integrales a la Primera Infancia, en sus diferentes modalidades, en forma directa o mediante contratos y convenios con otras organizaciones e instituciones gubernamentales, no gubernamentales y basadas en la Fe, en coherencia con el Plan Nacional y el modelo de atención establecido.

Es una de nuestras prioridades favorecer las condiciones para que las familias y las comunidades se integren en la gestión, seguimiento y cuidado de los servicios, propiciando así la generación de corresponsabilidad social.

FUNCIONES PRINCIPALES QUE DESEMPEÑA LA INSTITUCIÓN

- En INAIPI gestionamos la prestación de servicios esenciales a niños y niñas de cero a cinco años, y las redes de esos servicios, en lo que corresponda a sus familias y comunidades.
- Trabajamos en el fortalecimiento de las competencias de las familias en las buenas prácticas de crianza a sus hijos e hijas.
- Garantizamos el cumplimiento de las normas y estándares de calidad definidos en el Modelo Atención Integral de la Primera Infancia.
- Coordinamos y realizamos alianzas con organismos estatales y privados, organizaciones no gubernamentales, organizaciones basadas en la fe y organizaciones de base social y comunitaria, a nivel nacional y local.
- Realizamos alianzas con el sector privado y organismos de cooperación internacional a fin de lograr apoyo técnico y financiero para el fortalecimiento institucional del INAIPI y la prestación de sus servicios.
- Promovemos la formación continua de los recursos humanos de los diferentes servicios de atención, en articulación con las instituciones correspondientes, a la vez que propiciamos la participación activa de las familias y comunidades en la cogestión de los servicios de atención integral a la primera infancia, en un marco de corresponsabilidad.
- Aseguramos la integridad física y psicológica de los niños y las niñas de 0 a 5 años de edad.
- No menos importante, desde el INAIPI Promovemos la realización de estudios e investigaciones sobre el desarrollo de la prestación de servicios a la Primera Infancia, de cara a la reorientación y fortalecimiento de los programas implementados.

1.1 MARCO INSTITUCIONAL

1.1.1 MISIÓN

Garantizar servicios de Atención Integral de Calidad a niños y niñas, desde la gestación hasta los 4 años y 11 meses, con la participación de las familias y comunidades, articulando el funcionamiento de redes de servicios con entidades públicas y privadas

1.1.2 VISIÓN

Ser un referente nacional por la calidad de los servicios prestados a los niños, niñas y sus familias; mediante la articulación de políticas públicas a favor de la niñez que nos permiten ser reconocidos como una institución eficaz y eficiente.

1.1.3 VALORES

- **Compromiso:** Dar lo mejor y ser consecuentes con las responsabilidades asumidas.
- **Calidad:** Todo lo hacemos conforme a los estándares establecidos.
- **Solidaridad:** Colaboramos y apoyamos a todos los actores que buscan el bienestar de los niños y las niñas.
- **Transparencia:** Actuamos de manera honesta con otros y con nosotros mismos; damos visibilidad a las acciones de la institución, divulgando lo que hacemos y cómo lo hacemos.
- **Inclusión:** Garantizamos la atención, el respeto a la diversidad y la protección en igualdad de oportunidades de desarrollo de los niños, niñas y sus familias

1.1.4 BASE LEGAL

Las atribuciones y funciones del Instituto Nacional de la Primera Infancia están consignadas en un marco legal sólido, en el cual se destacan las siguientes leyes, decretos, normativas y resoluciones:

- **Decreto N.º. 102-13**, del 12 de abril del 2013, se crea INAIPI como un órgano desconcentrado, funcional y territorialmente adscrito al Ministerio de Educación de la Republica Dominicana, de manera transitoria de conformidad con lo establecido en la Ley 247-12, hasta tanto sea promulgada la Ley del Sistema Nacional de Atención Integral de la Primera Infancia que le conferirá autonomía y descentralización. Y declara de interés nacional la protección y atención integral de todas las personas entre 0 y 5 años de edad y la inclusión de todos los niños y niñas de 5 años a la educación inicial, y crea el Sistema Nacional de Protección y Atención Integral a la Primera.

- **Ley N.º. 136-03**, Crea el Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niñas, Niños y Adolescentes, de 7 de agosto de 2003 le confiere al Consejo Nacional para la Niñez y Adolescencia (CONANI), el Rol de la Rectoría Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes.
- **La Convención para los Derechos del Niño**, ratificado por el Estado Dominicano con vigencia desde el 11 de julio de 1991.
- **Decreto N.º. 491-12**, del 21 de agosto de 12, crea la Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia, establece la estrategia de Inclusión Social "Quisqueya sin Miseria" y define la Atención a la Primera Infancia como unos de los componentes fundamentales de las políticas Sociales
- **Ley N.º. 1-12**, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030
- **Pacto Nacional para la Reforma Educativa 2014-2030**, en atención al decreto N.º. 228-13, y en cumplimiento a compromisos establecidos en la ley 1-12.
- **Ley N.º. 66-97, del 9 de abril de 1997**, Ley General de Educación.
- **Resolución N.º. 605-11**, mediante la cual se ordena la revisión y formulación de los indicadores de logros del Tercer Ciclo del Nivel Inicial y el Primer y Segundo Ciclo del nivel Básico y continuar su Formulación al Nivel Medio.
- **Decreto Nº.625-12**, del 10 de noviembre de 2012, que crea el Programa Nacional de Edificaciones Escolares.
- **Ordenanza N.º. 03-2013**. Modifica la estructura académica del Sistema Educativo Dominicano.
- **Ordenanza Nº 01-2015**, Establece el Currículo Revisado, Actualizado y Validado para la Educación Inicial Pública y Privada, a partir del año escolar 2015-2016.
- **Ley N.º. 42-01**, del 8 de marzo 2001, Ley General de Salud.
- **Ley 8-95**, de 19 septiembre de 1995, que declara como Prioridad Nacional la Promoción y Fomento de la Lactancia Materna.
- **Ley N.º. 24- 97** sobre la Violencia Intrafamiliar
- **Decreto N.º. 408-04**, Inclusión del CONANI en la comisión de Derechos Humanos interinstitucional.
- **Decreto 1-21** que crea el Gabinete de las Mujeres, Adolescentes y Niñas con carácter permanente y dependencia y adscripción al Ministerio de la Mujer, a los fines de lograr y asegurar la efectiva aplicación y diseño de políticas públicas integrales para prevenir, atender, perseguir, sancionar, reparar y erradicar la violencia contra las mujeres, adolescentes y niñas en sus diferentes tipos y ámbitos.

- **Ley N.º. 87-01** del 9 de mayo de 2001, La Administradora de Estancias Infantiles del Instituto Dominicano de Seguros Sociales (IDSS) cesará en sus funciones. Las estancias infantiles del Instituto Dominicano de Seguros Sociales (IDSS) y los establecimientos y servicios bajo su administración pasarán a ser gestionados por el Instituto Nacional de Atención a la Primera Infancia (INAIPI).
- **Las funciones del Consejo Nacional de Estancias Infantiles (CONDEI)** establecidas por el artículo 137 de la Ley N.º. 87-01 del 9 de mayo de 2001, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social y sus normas complementarias, pasarán a ser ejercidas por el Consejo Nacional para la Niñez y Adolescencia (CONANI), en apego a las normas complementarias que dicho Consejo dicte al efecto.
- **Ley N.º.136-6, Art. 4**, Derecho al Nombre y a la Nacionalidad.
- **Ley N.º.136-6, Art. 7**, Gratuidad de la Inscripción en el Registro Civil.
- **Ley N.º. 102-13** que regula la instalación y utilización de cámaras de video y sonidos para seguridad en espacios públicos, con la finalidad de proteger y garantizar los derechos humanos, la seguridad ciudadana y los bienes públicos, así como prevenir actos delictivos. G. O. No. 10721 del 2 de agosto de 2013.
- **Ley 498.06**, de 28 de diciembre 2016, Ley de Planificación e Inversión Pública.
- **Decreto N.º.267-15**, que establece el Reglamento para la Organización y el Desarrollo del Sistema Nacional de Monitoreo y Evaluación.
- **Decreto N.º. 130-05** que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
- **Decreto N.º. 491-07** que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley No. 10-07, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.

1.1.6 SERVICIOS DEL INAPI

MATRIZ DE RELACION DEL SERVICIO		
SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
CAFI	<p>Los CAFI se enmarcan en el Programa de Base Familiar y Comunitaria (PBFC), que se basa en fortalecer en los padres, madres y/o tutores las buenas prácticas de crianza de los hijos e hijas, aplicando estrategias que permiten que el desarrollo de los niños y las niñas atendidos de manera adecuada por sus familias.</p> <p>Por ello contempla la implementación de seis Estrategias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estimulación temprana a niños (as) de 0 a 2 años y sus familias. 2. Educación inicial a niños (as) de 3 y 4 años. 3. Acompañamiento y Atención en hogares a niños/as de 0 a 4 y sus familias. 4. Fortalecimiento de las buenas prácticas de crianza, a través de talleres de Formación. 5. Acompañamiento de Padrinos y Madrinan a niños/as de 0 a 2 años y gestantes de alto riesgo. 6. Articulación en red para la garantía de servicios públicos: articulación con las UNAPs y hospitales locales, Oficinas de Registro Civil y programas sociales del Gobierno, para la atención integral de los niños y niñas. <p>Para concretizar la implementación de este Programa han sido definidas tres Modalidades de gestión: Gestión Directa, Cogestión y Fortalecimiento a Experiencias Existentes.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ficha de Levantamiento Socio Familiar 2. Cumplir con los criterios de vulnerabilidad establecidos desde la institución y vivir dentro del perímetro donde se encuentre el Centro. 3. Ficha de Inscripción 4. Copia de la cédula de Identidad y Electoral de la madre, padre y/o tutor o tutora del niño o la niña 5. 3 fotos 2x2 de los NN 6. Carta de trabajo (en caso que lo tenga) 7. Copia Acta de Nacimiento, o en su defecto, copia del Documento de Nacimiento de la Maternidad 8. Copia tarjeta de Seguro (Si aplica) 9. Formulario de Autorización de Filmación a Niños y Niñas 10. Formulario de Convenio de Participación
CAIPI	<p>Centros que ofrecen servicios de educación y atención integral a niños y niñas. A través de los CAIPI se trabaja de la mano con las familias, a quienes se les apoya a mejorar sus capacidades para el cuidado integral de sus hijos e hijas. En CAIPI son atendidos 226 niños y niñas por 40 colaboradores.</p> <p>A través de los centros CAIPI se ofrecen los servicios de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atención y cuidado 2. Salud y Nutrición 3. Estimulación Temprana y Educación Inicial 4. Fortalecimiento de las prácticas de crianza 5. Registro de identidad 6. Protección contra el abuso y la violencia 7. Participación de la familia y de la comunidad 8. Sensibilización y movilización social 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ficha de Levantamiento Socio Familiar 2. Cumplir con los criterios de vulnerabilidad establecidos desde la institución y vivir dentro del perímetro donde se encuentre el Centro. 3. Ficha de Inscripción 4. Copia de la cédula de Identidad y Electoral de la madre, padre y/o tutor o tutora del niño o la niña 5. 3 fotos 2x2 de los NN 6. Carta de trabajo (en caso que lo tenga) 7. Copia Acta de Nacimiento, o en su defecto, copia del Documento de Nacimiento de la Maternidad 8. Copia tarjeta de Seguro (Si aplica) 9. Formulario de Autorización de Filmación a Niños y Niñas 10. Formulario de Convenio de Participación

1.1.7 COMITÉ DE CALIDAD INSTITUCIONAL DEL INAIPI



Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia

INAIPI-DE-21-0570

Santo Domingo; D. N.
30 de julio del 2021.-

Sr. Darío Castillo Lugo
Ministro
Ministerio de Administración Pública (MAP)
Su Despacho. -

Asunto: Actualización del Comité de Calidad Institucional del INAIPI.

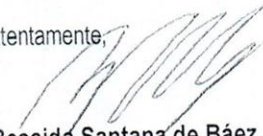
Distinguido Sr. Ministro:

Luego de un cordial saludo, me dirijo a usted con el interés de remitirle la actualización del Comité de Calidad Institucional del INAIPI, que en lo adelante será conformado por los siguientes miembros:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ROL
Yanett Rodríguez Paulino	Sub-Directora de Gestión Institucional	Coordinador
Aideli Almonte Frias	Directora de Planificación y Desarrollo	Secretario
Harolin Almonte Guzmán	Sub-Directora de Relacionamento Interinstitucional	Miembro
Rosa Torres Tamares	Sub-Directora de Gestión Operativa y Territorial	Miembro
Tamara Francisca Peña	Directora de Recursos Humanos	Miembro
Penélope Melo	Directora de Desarrollo Infantil	Miembro
Hanoi Bastardo Hernández	Directora de Gestión de Redes de Servicios	Miembro
Juan Méndez Moquete	Director de Operaciones	Miembro
Casimiro Toledo Doñé	Director Administrativo y Financiero	Miembro
Rafaela Mateo Vicioso	Encargada Oficina de Relaciones Interinstitucionales	Miembro

Agradeciendo su acostumbrada atención, se despide,

Atentamente,


Besaida Santana de Báez
Directora Ejecutiva
BS/Planificación



1.2 RESUMEN DEL PLAN ESTRATEGICO

Con grandes expectativas de cambios para enfrentar los múltiples desafíos que representan el cuidado y la protección de los niños y las niñas de la Primera Infancia de la República Dominicana, presentamos a toda la ciudadanía el segundo Plan Estratégico Institucional del INAIPI, que enmarca los grandes hitos que nos proponemos a lograr en el mediano plazo y las estrategias innovadoras para asumir la provisión de servicios en medio del contexto actual.

Este documento, es uno de los instrumentos que contempla la Ley de Planificación e Inversión Pública No.498-06, que orienta y facilita el ejercicio de planificación para una gestión por resultados, con una visión de mediano plazo y altamente participativa. Organizado en tres (3) ejes estratégicos, este plan está alineado a los compromisos y planes nacionales, en el ámbito global, como son la Estrategia Nacional de Desarrollo, Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan de Gobierno 2021-2025.

Siendo el INAIPI el mayor proveedor de Servicios de Atención integral a la Primera Infancia en el país, su contribución al desarrollo integral de una nueva generación de dominicanos se suma a los esfuerzos nacionales para la reducción de la pobreza, la igualdad de derechos y oportunidades, que se traduce en una mejor calidad de vida. Es por lo cual estamos trazando líneas operativas que garanticen la calidad del servicio. La implementación de un modelo de atención integral para el desarrollo infantil, que se concretiza en el día a día, en la labor de los miles de colaboradores que hacen posible la atención y protección para los más de trescientos cincuenta mil niños y niñas y sus familias, a los cuales nos proponemos impactar.

A diferencia del primer ejercicio estratégico 2016-2020 que estuvo enfocado en lograr la ampliación de cobertura de los servicios a nivel nacional, la instalación de los servicios conforme al nuevo modelo de atención, y el diseño organizacional del INAIPI; este ejercicio estratégico 2021-2024 se centra en la obtención de resultados en la familia: fortalecidas prácticas de crianza que favorecen el desarrollo oportuno en los niños y las niñas; siendo el desarrollo infantil el gran objetivo a lograr, y una mejor calidad de vida es el impacto esperado.

Para que esto sea una realidad, y lograr la integralidad del servicio, este plan incluye la articulación con otros importantes actores gubernamentales, no gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil, la Cooperación Internacional y la participación de los actores claves en las comunidades.

Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos	Resultados
Eje 1. Atención Integral de Calidad	Incrementar el acceso a la atención integral de calidad destinada a niños y niñas de 0 a 5 años.	Incrementado el porcentaje de niños y niñas de 0 a 4 años 11 meses y 29 días con desarrollo infantil esperado
Eje. 2. Familia, Redes y Comunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar competencias en prácticas de crianza positiva en padres, madres, tutores y cuidadores que garantice el desarrollo oportuno y la protección de los derechos de los niños y las niñas de 0 a 5 años • Garantizar las estructuras de base para la participación y articulación de las familias y las comunidades en torno a la política de atención integral a la primera infancia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentadas las buenas prácticas de crianza establecida para los hogares con niños y niñas menores de 5 años • Comunidades acompañadas en la formulación y ejecución de acciones para asegurar entornos favorables para los Niños y las Niñas de 0 a 4 años, 11 meses y 29 días
Eje. 3. Desarrollo Institucional	Fortalecer la gestión institucional enfocada a la eficiencia, transparencias, innovación y orientada a resultados.	<ul style="list-style-type: none"> • Normalizar y estandarizar la gestión institucional • Incrementar la productividad y calidad del servicio, vía el desempeño del personal • Asegurada la continuidad de las operaciones del INAIPI • Asegurada la continuidad, optimización, eficacia de las operaciones • Optimizados los servicios y sistemas tecnológicos • Gestionada efectivamente la comunicación interna y externa • Valorada positivamente la imagen del INAIPI • Mejorada las capacidades y el desempeño de la Institución vía el relacionamiento interinstitucional.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

- Se planifican los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente, considerando los planes institucionales y la competitividad profesional.
- Capacitación de todo el personal del Inaipi para el enriquecimiento y cumplimiento de sus labores.
- En cuanto al tema de inclusión, el Inaipi está totalmente identificado con la idea de que toda persona que demuestre la capacidad para cumplir con sus tareas puede ocupar un cargo sin importar las limitaciones que tenga.
- La gestión de las finanzas y el cumplimiento del presupuesto, demostrando sensatez y buena gestión de recursos
- El desarrollo estratégico de la misión, visión y valores del Inaipi, conducida con liderazgo y enfoque en los planes estratégicos.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

2.2.1 LIDERAZGO.

- Gestionar la firma y publicación del Plan Estratégico Institucional 2021-2025.
- Gestionar la aprobación y divulgación del Manual de Cargos.
- Documentación de todos los Procedimientos del Mapa de Procesos.
- Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

2.2.2 ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

- Este criterio no se evidenciaron debilidades.

2.2.3 PERSONAS

- Implementación de Concursos Externos
- Formación de Asociación de Servidores Públicos
- Plan de Acciones de Mejoras como Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional

2.2.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- Actualizar los Procedimientos de Compras y Contrataciones
- Actualizar las Políticas y Procedimientos de la Dirección de Operaciones.

2.2.5 PROCESOS

- Este criterio no se evidenciaron debilidades.

2.2.6 RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

- Este criterio no se evidenciaron debilidades.

2.2.7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- Como mencionamos anteriormente, realización del Plan de Acciones de Mejoras como Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional

2.2.8 RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Este criterio no se evidenciaron debilidades

2.2.9 RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

- Realizar Evaluación de Impacto del Plan de Mejora 2016-2020

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Para cualquier Institución, trabajar el Autodiagnóstico CAF es un reto tanto para los empleados como para la Institución, ya que es un tema de análisis profundo de la forma de trabajar día a día, de nuestra razón de ser, de la identidad que tenemos con la institución, y eso siempre traerá sentimientos encontrados entre el "deber ser" y el "como se hace en la actualidad".

Con este ejercicio del Autodiagnóstico el Inaipi pudo verificar cuales son las fortalezas como institución y cuáles son las áreas de mejora que debemos trabajar para cumplir con nuestra Misión como Institución, que es Garantizar servicios de Atención Integral de Calidad a niños y niñas, desde la gestación hasta los 4 años y 11 meses, con la participación de las familias y comunidades, articulando el funcionamiento de redes de servicios con entidades públicas y privadas.

Todo esto nos deja un reto, y es seguir con el cumplimiento de nuestras tareas y actividades en función a la mejora continua de la calidad de nuestros servicios, y tener siempre presente por quienes es que laboramos, por quienes nuestra Institución fue creada y esos niños y niñas junto a sus familias esperan recibir nuestros servicios de una manera confiable y transparente.

4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA

Este Documento fue remitido aparte al Ministerio de Administración Pública (MAP) para fines de evaluación.