



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN CAF INSTITUCIONAL

Septiembre, 2021
Santo Domingo, D.N

Preparado por:
Comité de Calidad Institucional

Coordinador:
Dr. Rafael Emilio Bello Díaz
Viceministro de Educación, Presidente del Comité

Apoyo y Asesoría Interna:
Marileidy Rodríguez
Secretaria de Supervisión, Evaluación y Control de la Calidad
Ana Gilda Reyes
Asesora de Relaciones Laborales
Martha Rosa Lebrón Cruz
Directora Técnica de Fortalecimiento de Recursos Humanos
Roger Escoto Borquez
Analista de Recursos Humanos

CONTENIDO

Resumen Ejecutivo.....	4
I. Aspectos Generales.....	4
1.1 Marco Institucional.....	4
1.1.1 Misión.....	4
1.1.2 Visión.....	4
1.1.3 Valores Institucionales	4
1.1.4 Base Legal	5
1.1.5 Estructura Organizativa.....	7
1.1.6 Servicios.....	8
1.2 Síntesis del Plan Estratégico Institucional.....	8
2. Resultados del Proceso de Autoevaluación.....	10
2.1. Principales Fortalezas Identificadas.....	10
2.2. Principales Áreas de Mejora Identificadas.....	12
2.2.1. Criterio 1: Liderazgo.....	12
2.2.2. Criterio 2: Estrategia y Planificación.....	12
2.2.3. Criterio 3: Personas	12
2.2.4. Criterio 4: Alianzas y Recursos.....	13
2.2.5. Criterio 5: Procesos.....	13
2.2.6. Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes.....	13
2.2.7. Criterio 7: Resultados en las Personas.....	13
2.2.8. Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social.....	14
2.2.9. Criterio 9: Resultados Clave de Rendimiento	14
3. Conclusiones y Lecciones Aprendidas	14
4. Anexo: Guía De Autoevaluación Realizada	¡Error! Marcador no definido.

Resumen Ejecutivo

La evaluación del Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD), es realizada conforme con el Marco Común de Evaluación (CAF, por sus siglas en inglés), en fiel cumplimiento del Decreto No. 211-10 que establece el carácter de obligatoriedad de su aplicación en la Administración Pública, para facilitar la autoevaluación, obtener un diagnóstico y definir las acciones necesarias para asegurar la mejora institucional.

Este proceso evaluativo se desarrolla con la participación del Comité de Calidad institucional, presidido por el Viceministro de Supervisión, Evaluación y Control de la Calidad, desde donde se establecen las pautas para realizar el autodiagnóstico, procediéndose con su documentación mediante el llenado de la matriz CAF en consulta con las áreas de responsabilidad o de mayor incidencia con los requerimientos a abordar en los diferentes criterios y subcriterios que plantea el modelo, identificando los puntos fuertes que tiene la institución sustentados en las evidencias que los validan, y detectando áreas de mejora, a partir de las cuales se elaboró el correspondiente plan de acciones a desarrollar para asumir retos importantes con los cuales han de superarse las condiciones deficitarias, soportado en el despliegue de en un ciclo constante de la mejora continua, que implica su integración con la planificación operativa institucional, que a la vez permite su seguimiento a través de indicadores de cumplimiento.

A seguidas, se presentan un informe que detalla brevemente las actividades expuestas sobre esta autoevaluación institucional.

I. Aspectos Generales

I.1 Marco Institucional

I.1.1 Misión

Garantizar a los dominicanos y dominicanas una educación de calidad mediante la regulación del servicio educativo nacional, su protección y desarrollo integral a lo largo de la vida para la formación de hombres y mujeres libres, éticos, críticos y creativos capaces de contribuir al desarrollo colectivo y al suyo propio.

I.1.2 Visión

Lograr una educación de calidad que forme seres humanos éticos, competentes, respetuosos del patrimonio público, que ejercen sus derechos y cumplen sus deberes, que genere oportunidades legítimas de progreso y prosperidad para cada uno y para el colectivo.

I.1.3 Valores Institucionales

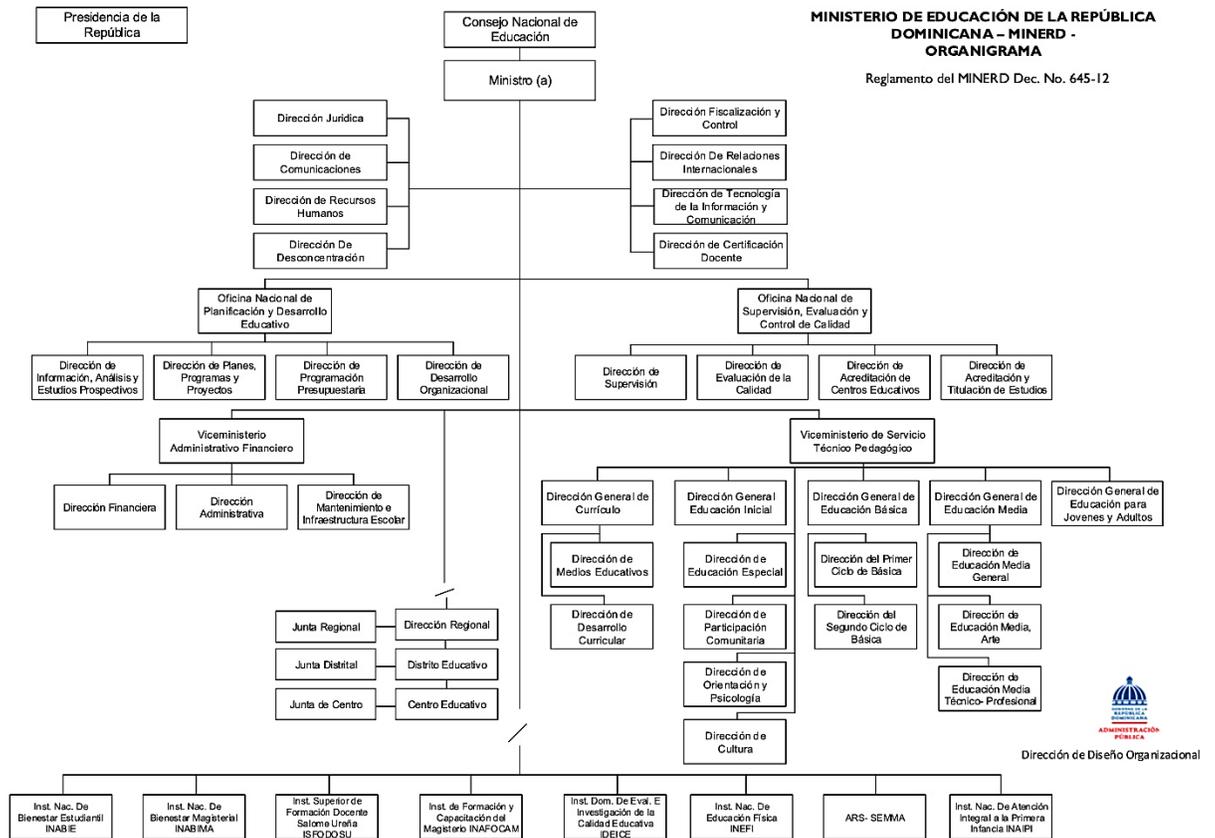
- Identidad
- Justicia y equidad
- Calidad y búsqueda de excelencia
- Desarrollo integral
- Compromiso y responsabilidad

I.1.4 Base Legal

1. Constitución Política de la República Dominicana, 2015.
2. Ley Orgánica de la Administración Pública, No. 247-12.
3. Ley sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo, No. 1-12.
4. Ley General de Educación, No. 66-97
 - a. Decreto No. 645-12 que establece el Reglamento Orgánico del Ministerio de Educación, que sustituye el Decreto No. 396-00.
 - b. Decreto No. 639-03, sobre el Reglamento del Estatuto del Docente.
 - c. Ordenanza no. 4'99. Que establece el reglamento orgánico de instituciones educativas públicas.
 - d. Ordenanza No. 4'2000, que establece el Reglamento de las Instituciones Educativas Privadas.
 - e. Ordenanza 9'2000, que establece el Reglamento de las APMAES, Asociaciones de Padres, Madres, Tutores y Amigos de la Escuela.
 - f. Ordenanza No. 2'2011, mediante la cual se define un proceso de reforma curricular articulado e integral, que contemple los diferentes Niveles, Modalidades y Subsistemas.
 - g. Ordenanza No. 3'2013, mediante la cual se modifica la Estructura Académica del Sistema Educativo Dominicano, estableciendo tres (3) niveles educativos de seis (6) años cada uno, subdivididos en dos (2) ciclos de tres (3) años.
 - h. Ordenanza No. 1'2014, que establece la Política Nacional de Jornada Escolar Extendida (JEE) para los niveles: inicial, primario y secundario.
 - i. Ordenanza No. 1'2015, que establece el currículo revisado, actualizado y validado para la Educación Inicial Pública y Privada.
 - j. Ordenanza No. 2'2015, que establece el currículo revisado, actualizado y validado para la Educación Primaria Pública y Privada.
 - k. Ordenanza No. 2'2016, que establece el Sistema de Evaluación de los Aprendizajes en la Educación Inicial y Primaria en correspondencia con el currículo revisado y actualizado.
 - l. Ordenanza No. 03'2017 Establece la validación de las directrices de la Educación Técnico Profesional, así como su aplicación en los Subsistemas de Educación de Adultos y de Educación Especial en lo referente a vocacional laboral.
 - m. de la modalidad académica del Nivel Secundario para la Educación Pública y Privada.
 - n. Ordenanza No. 22'2017, que establece el proceso de validación del diseño curricular revisado y actualizado y el sistema de evaluación de la Modalidad Académica del Nivel Secundario para la educación pública y privada.
 - o. Ordenanza No. 01'2018, que establece el marco del diseño curricular revisado y actualizado para la Educación Básica, del Subsistema de Educación de Personas Jóvenes y Adultas de República Dominicana.
5. Ley No. 136-03 que establece el Código para la Protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.
6. Ley de Función Pública, No. 41-08.

- a. Decreto No.527-09, sobre el Reglamento Estructura Orgánica, Cargos y Política Salarial Sector Público.
 - b. Decreto No.525-09, sobre el Reglamento Evaluación del Desempeño y Promoción de los Servidores y Públicos.
 - c. Decreto No.251-15, sobre el Reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública, en sustitución del No. 524-09.
 - d. Decreto No. 523-09, sobre el Reglamento de Relaciones Laborales en la Administración Pública.
7. Ley sobre el Sistema Nacional de control Interno de la Contraloría General de la República, No.10-07.
- a. Decreto sobre el Reglamento de Aplicación del Sistema Nacional de Control Interno, No. 491-07.
8. Ley de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, No 340-06.
- a. Decreto sobre el Reglamento de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras No.543-12.
9. Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04.
- a. Decreto que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley 200-04, No.130-05.
 - b. Decreto sobre el Sistema 311 de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias No. 694-09.
 - c. Decreto que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental No.486-12.
 - d. Decreto sobre Creación Comisiones de Ética Pública, No. 143-17.

I.1.5 Estructura Organizativa



1.1.6 Servicios

- Educación Inicial
- Educación Primaria
- Educación Secundaria
- Educación Especial
- Educación de Personas Jóvenes y Adultas
- Certificación de Estudios
- Convalidación de Estudios
- Corrección de datos (en acta, certificaciones y diplomas)
- Legalización de documentos y estudios
- Acreditación de Instituciones Educativas Privadas

1.2 Síntesis del Plan Estratégico Institucional

El Plan Estratégico Institucional (PEI) del Ministerio de Educación se concibió mediante un proceso participativo con todas las instancias, a partir de un diagnóstico situacional y de un levantamiento sobre las expectativas y necesidades de las distintas partes interesadas ante los diferentes roles del MINERD (rectoría, regulación, supervisión del Sistema Educativo Dominicano, fortalecimiento institucional, servicios de apoyo a la calidad educativa y la prestación del servicio público de educación).

Este ejercicio reflejó los principales retos y desafíos que se abordan a través de los servicios educativos y el desarrollo de las políticas y procesos que impactan la calidad de la educación, vinculados a productos estratégicos y resultados esperados, los cuales son expresados a continuación a través de los Ejes Estratégicos establecidos.

Ejes Estratégicos	Objetivos	Estrategias
Mejoramiento sostenido de la Calidad del servicio de educación	Garantizar que los niños, niñas y jóvenes completen la educación inicial, primaria y secundaria, que ha de ser equitativa, inclusiva y de calidad.	Incrementada la cobertura e ingreso de los niveles inicial, primario y secundario.
		Reducción del abandono escolar, la repitencia y la sobreedad en todos los niveles.
		Garantizado el acceso y permanencia de todos los niños, niñas y adolescentes con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo a una educación de calidad.
		Desarrollo de las competencias y el logro de los aprendizajes de todos los

Ejes Estratégicos	Objetivos	Estrategias
	<p>Ampliar el acceso equitativo y de calidad a las Modalidades Técnico Profesional y en artes acorde a las necesidades productivas que facilite la inserción de los egresados al mercado laboral.</p> <p>Garantizar, de manera sostenida e inclusiva, el acceso al subsistema de educación básica y secundaria a la población mayor de 14 años que no haya logrado completarlos.</p>	<p>y las estudiantes del nivel inicial, primario y secundario.</p> <p>Aumentada la oferta y la cobertura de la Educación Técnico Profesional y Artes de calidad.</p> <p>Implementación del Marco Nacional de Cualificaciones de forma coordinada con los distintos sectores e instituciones vinculados.</p> <p>Alfabetización de las personas iletradas y garantizar la continuidad.</p> <p>Garantizada la oferta educativa para personas jóvenes y adultas.</p>
<p>Desarrollo de las competencias y bienestar del personal del sistema escolar</p>	<p>Alcanzar altos niveles de estándares de desempeño del personal docente y administrativo.</p>	<p>Fortalecimiento y desarrollo la carrera docente y del personal administrativo.</p> <p>Garantizada la calidad de la formación inicial docente.</p> <p>Fortalecimiento de los programas de formación continua al personal docente y administrativo con miras a mejorar el desempeño.</p>
<p>Fortalecimiento de la rectoría y Regulación del sistema educativo preuniversitario</p>	<p>Garantizar el cumplimiento y las buenas prácticas en la prestación del servicio educativo preuniversitario.</p>	<p>Revisión y actualización de las regulaciones del sistema educativo dominicano.</p> <p>Supervisión y fiscalización del cumplimiento de las normativas del sistema educativo.</p> <p>Evaluación de la calidad de los aprendizajes de los estudiantes y divulgación y uso de los resultados para la mejora del sistema.</p> <p>Desarrollo de investigaciones educativas para retroalimentar políticas, programas y planes que contribuyan a mejorar la calidad</p>

Ejes Estratégicos	Objetivos	Estrategias
		educativa y establecer una cultura de investigación.
Participación y ciudadanía activa	Auspiciar y empoderar a los actores del sistema educativo (grupos de interés) para su participación en la definición e implementación de políticas, programas y proyectos que contribuyen al aseguramiento de la calidad de la educación.	Fortalecimiento de la Asociación de Padres, Madres y Amigos de la Escuela (APMAE). Fortalecimiento de mecanismos de empoderamiento y control social de apoyo a la calidad y gestión educativa.
Fortalecimiento de los procesos internos y de gestión	Asegurar una gestión institucional eficiente y eficaz, bajo un modelo de gestión ético, transparente y de rendición de cuenta.	Estandarización y mejoramiento de la calidad de la gestión institucional. Fortalecimiento de la gestión humana.

2. Resultados del Proceso de Autoevaluación

2.1. Principales Fortalezas Identificadas

El Ministerio de Educación logró un nivel de ejecución considerablemente eficiente en lo que respecta a su Plan Operativo Anual (POA), teniendo en cuenta los retos y circunstancias adversas que presentaron el período anterior, el cuál estuvo marcado por acontecimientos de alta relevancia, destacando los cambios de autoridades presidenciales y municipales, las limitaciones e incluso clausura de operaciones fruto de la pandemia de Covid-19. Demostrando de esta forma una gran capacidad institucional para dar respuesta de forma eficaz a los cambios del contexto y el impacto que conllevan. En este punto es importante resaltar el aporte positivo que tuvo la alta dirección institucional a fin de proveer el liderazgo estratégico, los recursos y el enfoque necesario lograr altos niveles de desempeño.

De igual manera podemos destacar el aumento considerable en la demanda de los servicios del ministerio por parte de los usuarios (servidores públicos y ciudadanos). Como estrategia para dar cobertura eficaz a dicho incremento en la demanda de servicios, se impulsó el desarrollo y uso de las plataformas digitales.

Se ha fomentado la capacitación continua de los Servidores Públicos del Ministerio de Educación en las principales herramientas tecnológicas, las plataformas digitales y los procesos de atención al cliente, promoviendo siempre la profesionalización de cada Servidor Público de la Institución, lo que permite cada día dar un mejor servicio a los usuarios.

El Ministerio de Educación tiene sus grupos de interés identificados, los cuales son de vital importancia en la consecución de los objetivos, indicadores, metas establecidos en la institución.

Se ha establecido una Dirección de Relaciones Interinstitucionales que trabaja en la sistematicidad de los acuerdos con los grupos de interés.

Convocatorias, Convenios, informes, memorias, registro de asistencia, minutas, fotografías. Publicaciones en la web, correos electrónicos y la prensa, Documento de designación y actas de reuniones de la Comisión del Marco Nacional de Cualificaciones (MNC).

El MINERD ha desarrollado acciones de responsabilidad social a través de sus instancias y dependencias descentralizadas.

Evidencia: Programa de alimentación escolar; Programa de salud; Programa de servicios social; Programa a estudiantes con necesidades especiales; Programa para estudiantes en situaciones de riesgos psicológicos.

El MINERD desarrolla e implementa una política de gestión de recursos humanos. Para fines de reclutamiento y selección de personal, con perfiles definidos en el manual de cargos realizando también la delegación de funciones, se cumplen con las normativas establecidas, flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad, ha identificado sus socios claves y establece el tipo de relaciones. cuenta con apoyo del sector público y privado, los cuales permite eficientizar la operatividad a través de Relación de proveedores del estado, ONG Sector Educativos, Inicia Educación.

La oficina Planificación y Desarrollo realiza monitoreo, evaluaciones y Seguimiento de las Metas Institucionales a través del informe trimestral sobre los resultados de las alianzas con instituciones de cooperación internacional.

Para garantizar el logro de los objetivos los líderes del MINERD han desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración interinstitucional con instituciones públicas y privadas tanto a nivel nacional.

Cuenta con un mapa de proceso. Los diálogos del ministro con estudiantes, con los empresarios, la ONG, discusión pacto educativo con sociedad, discusión plan decenal, proyectos educativos con las Asociaciones Sin Fines de Lucros para apoyar iniciativas que desde el MINERD.

Para valorar la satisfacción de los ciudadanos/clientes y empleados, la institución realizo una encuesta que permiten la mejora de los servicios mediante la aplicación de encuesta.

Para la percepción global de las personas la institución realizo una encuesta de clima a los empleados.

El MINERD ha realizado actividades de apoyo logístico, económico y social en situaciones de crisis. El MINERD cuenta con la cobertura de todas las actividades ministeriales y noticias por parte de la prensa y medios de comunicación nacionales y de las localidades. El MINERD cuenta con más de 162,052 seguidores en su cuenta de Facebook, en Instagram cuenta con 376000 seguidores y 252,694 seguidores en Twitter, los cuales se han visto incrementados en más de un 50% en los últimos dos años.

La eficacia institucional se impulsa por el liderazgo de las autoridades y directivos, quienes realizan la revisión de la estrategia institucional y ajustan la planificación estratégica y operativa para asegurar

el logro de los objetivos.) Además, en relación con los resultados de la gestión del desarrollo interno de la institución se cumplió con 90 %, según datos del SMMGP.

Se cuenta con una alta valoración los resultados sobre desempeño e innovación en los servicios educativos contenidos en este informe, en especial la gestión realizada en el marco de la situación de la pandemia debido a que se innovó la educación con uso de recursos tecnológicos y de medios de comunicación masiva para organizar un modelo de educación virtual y a distancia.

2.2. Principales Áreas de Mejora Identificadas

En el ejercicio de priorización de las áreas de mejoras, se han establecido tentativamente las siguientes:

2.2.1. Criterio 1: Liderazgo

- ✓ No se evidencia la reformulación y actualización de la misión y visión, así como también el involucramiento de todos los grupos de interés y empleados.
- ✓ No ha sido internalizada y dada a conocer efectivamente a los colaboradores y empleado La filosofía institucional.
- ✓ No está establecida en el plan estratégico la periodicidad para la revisión de la misión, visión y enunciados estratégicos.
- ✓ No se cuenta con una estrategia que promueva la cultura de innovación y mejora continua, que nos permita innovar de manera integral y conjunta en beneficio de un objetivo común.
- ✓ No se comunica eficientemente los cambios a todos los empleados de la institución.
- ✓ No en todas las áreas se retroalimentan a todos los empleados, para la mejora del desempeño.
- ✓ No se toman en cuenta a todos los empleados, administrativos, para los reconocimientos y premios.

2.2.2. Criterio 2: Estrategia y Planificación

- ✓ El Ministerio de Educación presenta necesidad de establecer una política sobre el uso sistemático de las informaciones relevantes institucionales ante el despliegue de la estrategia y los servicios.
- ✓ Asimismo, se requiere establecer indicadores para todas las áreas, no sólo de las unidades ejecutoras responsables de metas en el POA y el PEI.
- ✓ Es necesario que se dicten disposiciones referentes a evaluación y registro de las necesidades de reorganización, para el logro y mejora de la estrategia institucional.
- ✓ No existe una interconexión entre las diversas herramientas tecnológicas al servicio del Sistema en toda la organización.

2.2.3. Criterio 3: Personas

- ✓ No existe evidencias una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, para el área administrativa. Es recomendable desarrollar iniciativas de apoyo al personal de nuevo ingreso, como programas de mentoría/tutoría, con igual de oportunidad para todos los cargos administrativos y docentes.
- ✓ De igual forma, se recomienda establecer mecanismos formales y de alcance a todo el personal para la canalización de sugerencias y quejas.

- ✓ Es necesario continuar desarrollando acciones para ofrecer buenas condiciones ambientales para el trabajo.
- ✓ No se evidencia en su totalidad el desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo.

2.2.4. Criterio 4: Alianzas y Recursos

- ✓ Se ha identificado la necesidad de establecer una política con la que se sistematice la adecuada coordinación de los diferentes aliados, y, en otro orden, también establecer la Carta de Compromiso al Ciudadano. Esto último para asegurar la gestión oportuna de los recursos implicados en los compromisos de calidad asumidos por el MINERD y, en consecuencia, evidenciar la efectividad de los procesos de prestación de los servicios.
- ✓ Es necesario disponer sistemáticamente de informaciones actualizadas sobre la evolución del comportamiento de los ciudadanos/clientes, para evitar que el Ministerio se instale en procesos de consulta obsoletos o en características de productos y servicios innecesarias.
- ✓ Se requiere un registro que integre todo el desarrollo tecnológico del MINERD. También es necesario mejorar la integración y diálogo entre los diferentes sistemas informáticos del Ministerio, al igual que se requiere de una política de gestión documental que proteja el patrimonio documental de la institución. En otro orden, las plataformas tecnológicas que apoyan las actividades formativas deben ser fortalecidas e incrementadas, y es pertinente definir una política de medición de impacto socioeconómico y medioambiental de los residuos generados por recursos TIC del MINERD.
- ✓ Por otra parte, se debe continuar desarrollando iniciativas de adecuación de infraestructuras físicas, en especial aquellas que concentre las áreas de servicios a los usuarios externos, como también iniciativas que fortalezcan el mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones.

2.2.5. Criterio 5: Procesos

- ✓ Es necesario documentar los procesos, en especial los procesos clave, de manera que se facilite su gestión, evaluación, control y mejora. Asimismo, debe asegurarse su simplificación y la consulta a partes interesadas para la toma de decisiones y solución de problemas.
- ✓ No existe un sistema integral que compare los resultados de desempeño institucional.

2.2.6. Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes

- ✓ En este ejercicio de autoevaluación, se da mayor relevancia al establecimiento de la Carta Compromiso de manera que se comprometa la calidad de los servicios. En este sentido, es imperativo la realización de encuestas de satisfacción ciudadana en forma sistemática.
- ✓ Se requiere de un sistema articulado adecuado para supervisión y seguimiento de las sugerencias de los ciudadanos/clientes recibidas e implementadas.
- ✓ Por otra parte, es necesario valorar e identificar aquellos servicios y trámites que puedan sistematizarse para ofrecerlo en forma transaccional desde plataformas web del Ministerio de Educación.

2.2.7. Criterio 7: Resultados en las Personas

- ✓ Es necesario formalizar y desplegar mecanismos de consulta y diálogo con los colaboradores.
- ✓ Por otra parte, se requiere que se establezca la evaluación de desempeño laboral en forma sistemática y que, a los fines, se asegure la disposición de manuales organizacionales que

ofrezcan la información necesaria para la distribución de tareas. Asimismo, se hace necesario establecer una política de reconocimiento del esfuerzo al personal para todos los cargos de la institución, y que se desarrollen planes de carrera en forma sistemática.

2.2.8. Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social

Subcriterio 8.1: Mediciones de percepción

- ✓ Se entiende importante priorizar la realización de estudios oficiales dirigidos a los ciudadanos para conocer el impacto económico y social del servicio educativo preuniversitario. Igualmente, realizar mediciones sobre los proyectos y programas de responsabilidad social del Ministerio de Educación.
- ✓ En otro orden, se identifican oportunidades para que el MINERD, en calidad de empleador, motive y apoye actividades sobre desarrollo de políticas sobre diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja y/o socialmente desfavorecidas.

2.2.9. Criterio 9: Resultados Clave de Rendimiento

- ✓ El Ministerio de Educación debe establecer una política de medición de los outputs en términos de cantidad, calidad e impacto, que ofrezca una mejor organización de los resultados de los servicios prestados, facilite la gestión del desempeño institucional y, en consecuencia, el desempeño laboral, al igual que fortalezca la toma de decisiones informadas e impulse la mejora institucional.
- ✓ En ese sentido de seguimiento, toma de decisiones y mejora, se identifica la necesidad de evaluar las alianzas, y así gestionar oportunamente la colaboración ante nuevas necesidades.

3. Conclusiones y Lecciones Aprendidas

- La práctica de autodiagnóstico en el Ministerio de Educación, basado en el modelo CAF, se realiza bajo el liderazgo del Comité de Calidad Institucional y la colaboración de servidores de distintas áreas de la institución. La misma ha permitido realizar una reflexión de las debilidades y amenazas que atentan contra el rendimiento institucional, pero también hacer un reconocimiento de las fortalezas y oportunidades para gestionar el logro de los objetivos y la mejora continua.
- Es importante destacar que esta autoevaluación, además de evidenciar importantes niveles de avance, demandó y orientó la revisión del plan de mejora institucional, a raíz de la identificación de puntos específicos de mejora en todos los criterios, los cuales derivaron las acciones a ser priorizadas para el período del 2022. Es por esto que nueva vez nos conduce hacia el camino de fortalecimiento institucional y la gestión de la calidad de los servicios.