



**Oficina de Custodia y Administración de Bienes  
Incautados y Decomisados**

**Ier. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora Institucional  
basado en el Modelo CAF (Common Assessment Framework)**

**Realizado por el Comité de Calidad**

**Coordinación  
División de Planificación y Desarrollo**

Santo Domingo, D. N.  
Noviembre/2021

## **INTRODUCCIÓN**

El Estado tiene la misión esencial de proporcionar el bien común a sus habitantes y para lograr este objetivo es necesario que las instituciones del Gobierno de la Nación, se concentren en el diseño de procesos y la adopción de mecanismos que garanticen la prestación de servicios públicos de calidad destinados a satisfacer las necesidades de las personas.

Consciente de la responsabilidad que nos atañe en el logro de la misión del Estado, en esta organización no hemos abocado a la implementación del modelo CAF, en cumplimiento de las disposiciones del Decreto Núm. 211-10, con el objetivo de crear y desarrollar una cultura de calidad y vocación de servicios que garantice el logro de los resultados institucionales.

En ese sentido, hemos estado llevando a cabo todos los procesos relativos a la autoevaluación institucional y el consecuente autodiagnóstico en base al cual hemos realizado el Plan de Mejora Institucional cuya evaluación estamos presentando.

## RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento de las disposiciones del Decreto Núm. 211-10, que dispone la autoevaluación de todos los órganos y entes del Poder Ejecutivo, en base al Modelo Marco Común de Evaluación (CAF, por sus siglas en inglés), con el objetivo principal de identificar las áreas de mejoras, a fin de que estas puedan ser abordadas y ejecutadas las acciones de mejora correspondientes, con el objetivo de llevar a cabo una gestión institucional eficiente, transparente y orientada a resultado, esta organización creó el Comité de Calidad Institucional, con la responsabilidad de llevar a cabo todas las acciones tendentes a producir un autodiagnóstico de la gestión.

Este proceso de autoevaluación ha sido realizado por el Comité de Calidad Institucional bajo la coordinación de la División de Planificación y Desarrollo. Este proceso de autoevaluación se lleva a cabo dentro del marco del proceso de fortalecimiento institucional, definido como uno de los ejes estratégicos de la OCABID.

Consta de diferentes fases: inicia con la aplicación de la “Guía de Autodiagnóstico CAF 2020”, conformada por 9 criterios, divididos en cinco criterios facilitadores y cuatro criterios de resultado; en base al autodiagnóstico plasmado en la Guía, se realizó el Plan de mejora correspondiente, el cual constan las áreas de mejora priorizadas y la forma en que las mismas serán abordadas.

### Integrantes del Equipo Evaluador

El equipo de autoevaluación de la OCABID está conformado de la manera siguiente:

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cargo Comité de Calidad</b>
Lissett Ramírez Fernández	Encargada de Planificación y Desarrollo	Coordinadora
Orlando Jáquez	Encargado de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Secretario
Laura Ortiz	Encargada de Recursos Humanos	Miembro
Filias Bencosme	Encargado Administrativo Financiero	Miembro
Andrea Jerez	Responsable de Acceso a la Información	Miembro
Randy Peña	Encargado de Contabilidad	Miembro
María Alonzo	Encargada de Comunicaciones	Miembro

## **I ASPECTOS GENERALES**

### **I.1 MARCO INSTITUCIONAL.**

#### **I.1.1 MISIÓN**

Garantizar la protección y conservación de los bienes incautados y decomisados, a través la implementación de procesos de administración transparentes que contribuya al fortalecimiento del estado de derecho del país.

#### **I.1.2 VISIÓN**

Ser una institución transparente, reconocida por la gestión eficiente de bienes incautados y decomisados y la consecuente contribución a la prevención del consumo de drogas y la lucha contra el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva.

#### **I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES**

- Eficiencia
- Transparencia
- Responsabilidad
- Integridad

#### **I.1.4 BASE LEGAL**

- Constitución Dominicana.
- Artículos 14, 15, 16, 17 y 33, de la Ley Núm. 72-02, del 07 de junio del 2002, sobre Lavado de Activos Provenientes del Tráfico Ilícito de Drogas y Sustancias Controladas y otras Infracciones Graves (derogada por la Ley Núm. 155-17).

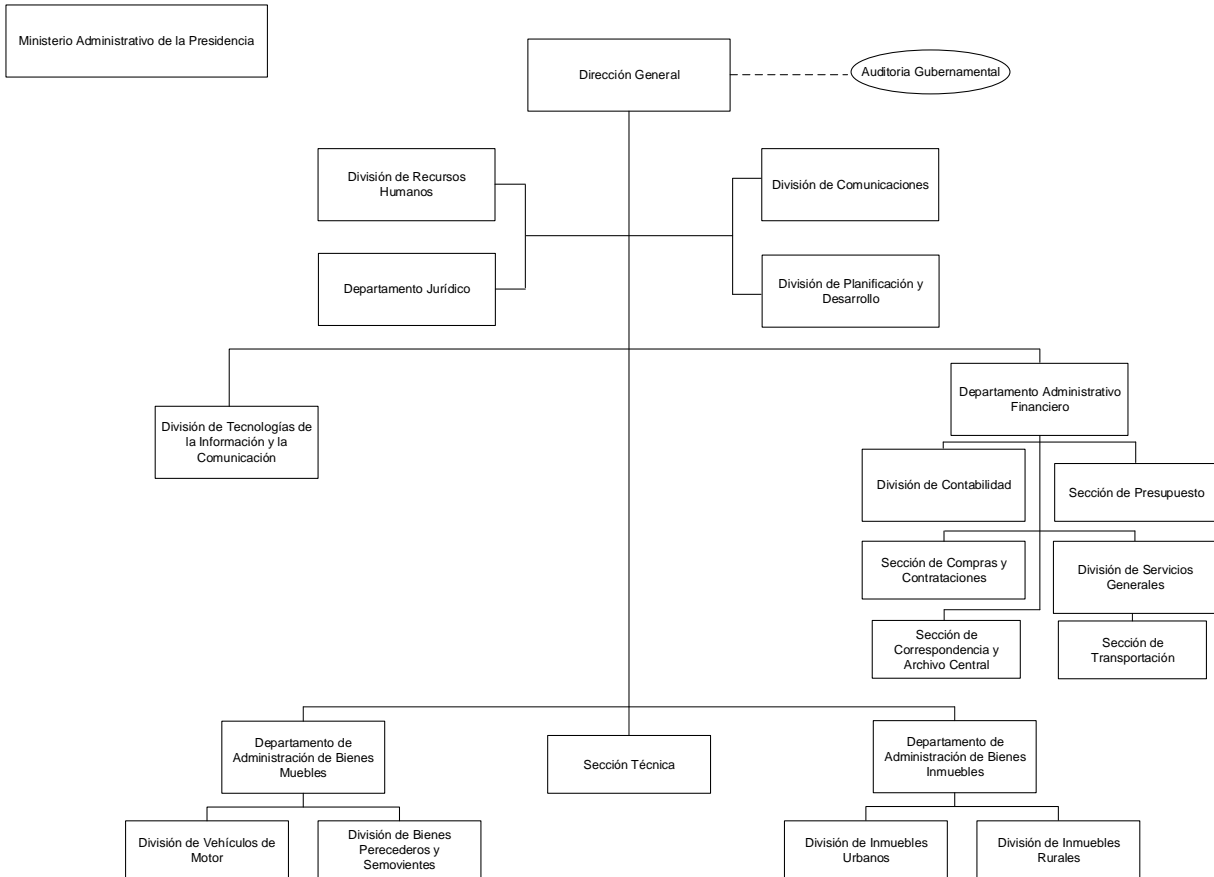
### **I.1.5 Recursos Humanos**

La Oficina de Custodia y Administración de Bienes Incautados y Decomisados (OCABID) cerró el año 2020, con 89 servidores distribuidos en cinco grupos ocupacionales, respetando siempre la igualdad y no discriminación al momento de su contratación:

<b>Grupo Ocupacionales</b>	<b>Cantidad</b>
Servicios Generales	22
Apoyo Administrativo	38
Técnico	07
Profesionales	07
Supervisores	15
<b>Total</b>	<b>89</b>

## I.1.6 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Aprobada mediante resolución Núm. 01-2021, de fecha 19 de febrero de 2021. Refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).



### **I.1.7 SERVICIOS**

La Oficina de Custodia y Administración de Bienes Incautados y Decomisados tiene la función esencial de custodiar, conservar y administrar los bienes incautados y decomisados producto del tráfico de drogas ilícitas, lavado de activos y otras infracciones graves, por lo cual nuestra organización no ofrece servicios directos al público.

No obstante, como una expresión de sensibilidad y responsabilidad social, esta organización, ha decidido otorgar el uso y disfrute a título gratuito de diversos inmuebles colocados bajo nuestra administración a instituciones tanto públicas como de la sociedad civil sin fines de lucro para el desarrollo de actividades dirigidas a la protección y asistencia a grupos vulnerables de la sociedad.

### **I.1.8 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.**

Nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024 tiene la finalidad de establecer las líneas de acción tendentes al fortalecimiento institucional y con ello la mejora de los procesos destinados a realizar la correcta custodia, conservación y administración de los bienes incautados y decomisados producto del tráfico de drogas ilícitas, lavado de activos y otras infracciones graves, y de esa forma contribuir con el fortalecimiento de la lucha contra la criminalidad y el estado de derecho en la República Dominicana.

Es el resultado de una ardua jornada de trabajo realizada con la participación activa de diversos colaboradores de los órganos administrativos de nuestra organización, con la asesoría y seguimiento del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, en su calidad de órgano rector del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.

### **I.1.9 OBJETIVOS ESTRATÉGICO**

Una vez identificadas los aspectos relevantes a abordar en nuestra organización, se definieron dos ejes estratégicos: I. Fortalecimiento Institucional y II. Administración de Bienes Incautados y Decomisados.

Para el Primer Eje Estratégico, se definió un Objetivo Estratégico: Mejorada la gestión institucional, a través del cual se pretende lograr el desarrollo de las capacidades institucionales, tanto a nivel de recursos humanos como materiales, lo cual colocará la organización en posición de lograr los Objetivos Estratégicos concebidos para el Segundo Eje: Gestión de alianzas con órganos y entes que inciden en la administración de los bienes incautados y decomisados, como son el Ministerio Público, la Dirección General de Impuestos

Internos, la Jurisdicción Inmobiliaria; entre otros, lo cual nos facilitará el registro , regularización de los bienes incautados y decomisados puestos bajo la custodia de la OCABID.

El Segundo Objetivo Estratégico, está directamente relacionado con la misión otorgada por la Ley Núm. 72-02 a la OCABID, este objetivo plantea el rescate y readecuación de los inmuebles que han sido colocados bajo la administración de la OCABID por efecto de las decisiones judiciales tomadas por los órganos de justicia del Estado.



## **2 EVALUACIÓN PLAN DE MEJORA**

## **2.1 AVANCES DE IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL**

### **2.2.1 Criterios facilitadores**

**Área de mejora Núm. 1.** no se ha realizado la socialización del Plan Estratégico Institucional.

**Acción de mejora:** socializar el Plan Estratégico Institucional.

**Programación de la ejecución:** abril 2021-julio2021

**Ejecución de la Acción:** a institución en primer lugar, desarrolló reunión con los responsables de todas las áreas organizacionales de la OCABID, en la que se socializaron todos los elementos del Plan Estratégico Institucional 2020-2024.

Asimismo, se realizó vía ZOOM taller de socialización del Plan estratégico Institucional con todo el personal de la organización. En este taller, se socializó y explicó el contenido del plan, así como el significado de la misión, visión y valores institucionales, haciendo hincapié en la responsabilidad de cada servidor en el logro de esta misión.

En ese mismo orden, desde la División de Comunicaciones de la institución se organizó un “*Media Tour*” con la participación del Director General, en cuya ejecución, entre otros temas se explicó el proceso de fortalecimiento institucional al que se ha sometido la organización, cuyo punto de partida lo conforma la planificación estratégica que se realiza por primera vez en la historia de la institución.

**Área de Mejora Núm. 2:** No se ha constituido el Comité de Ética.

**Acción de Mejora:** conformación del Comité de Ética Institucional

**Programación de la ejecución:** abril 2021-octubre 2021

**Ejecución de la acción:** a la fecha no se ha podido conformar el Comité de Ética Institucional, en razón de que la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, en el marco de aplicación de la Resolución Núm. 06-2021, “que declara de alta prioridad el proceso de transformación de las Comisiones de Ética Pública (CEP)”, que en su artículo Sexto, suspende los procesos de elecciones, conformaciones y juramentaciones de las Comisiones de Ética Pública (CEP), hasta tanto finalicen las acciones de los Grupos de Trabajo conformados para los fines.

**Área de Mejora Núm. 3:** No se han definido estrategias de comunicación e información con el personal de la organización.

**Acción de mejora:** Diseño y ejecución de política de Comunicación.

**Programación de la ejecución:** enero 2021-agosto 2021

**Ejecución de la Acción:** a los fines de abordar las dificultades detectadas en los procesos de comunicación, tanto interna como externa, la OCABID, desde la División de Comunicaciones se dispuso a elaborar un Manual de Comunicaciones Institucional, que contiene disposiciones tendentes a identificar y definir los diferentes grupos de comunicación institucional, tanto internos como externos, así como los diferentes medios y herramientas usados para gestionar la comunicación con los mismos.

En procura de lograr un uso eficiente y adecuado de los diferentes medios e instrumentos de comunicación, se disponen medidas específicas para el uso de los correos electrónicos, teléfonos, redes sociales, página web, entre otros.

A la fecha, este Manual Institucional de Comunicaciones, está elaborado, en proceso de revisión, su aprobación, socialización e implementación están programadas para el próximo año 2021.

**Área de Mejora Núm. 4:** No se han implementado normas o modelos de gestión de calidad en la organización.

**Acción de Mejora:** Aplicación de autoevaluación en base al Modelo CAF

**Programación de ejecución:** junio 2021-diciembre 2021

**Ejecución de la acción:** en fecha 20 de noviembre del año 2020, en virtud de la comunicación OCABID-0052-020, el Director General de esta Oficina de Custodia y Administración de Bienes Incautados y Decomisados, crea el Comité de Calidad Institucional de la OCABID, conformado por los representantes de las áreas de Planificación y Desarrollo, Administrativa Financiera, Contabilidad, Comunicaciones y Acceso a la Información.

Este Comité de Calidad Institucional, creado con la misión de dar cumplimiento a las disposiciones del Decreto Núm. 211-10, que declara de carácter obligatorio la aplicación del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación) en la administración Pública.

En ese sentido, el comité de Calidad Institucional, procedió a realizar la autoevaluación institucional en base al referido modelo de gestión de calidad, en función de la cual procedió a elaborar informe diagnóstico con el detalle de los puntos fuertes y las áreas de mejora detectados, así como el Plan de Mejora Institucional correspondiente, en el cual se abordan las áreas de mejora y las acciones tendentes a subsanarlas. Cabe destacar que este Plan las referidas áreas de mejora son priorizadas, tomando en consideración la disponibilidad de recursos para su abordaje.

En cumplimiento de todo el Proceso dispuesto tanto por el Decreto Núm. 211-10, como por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en su calidad de órgano rector de los procesos de fortalecimiento institucional de la administración pública, esta organización remitió al MAP, los siguientes documentos:

- a) Guía de Autodiagnóstico Institucional en base al Modelo Marco Común de Evaluación (CAF, por sus siglas en inglés)
- b) Informe de Autoevaluación Institucional
- c) Plan de Mejora Institucional

En adición a esto, a los fines de evidenciar el compromiso asumido por esta institución a los fines de implantar en la misma una cultura de gestión de calidad en los procesos, el Director General de la OCABID suscribió con el Ministerio de Administración Pública el “Acuerdo de Desempeño Institucional Para la Aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional”.

**Área de Mejora Núm. 5:** No se ha formulado política institucional tendente a generar un concepto de marketing institucional, ni al fortalecimiento de la imagen institucional a lo externo.

**Acción de Mejora:** Diseño y ejecución de políticas de construcción y gestión de la imagen institucional de la OCABID.

**Programación de ejecución:** enero 2021-diciembre 2021

**Ejecución de la acción:** Con miras a abordar esta área de mejora la División de Comunicaciones, en coordinación con la División de Tecnologías de la Información y la Comunicación ha realizado diversas actividades con el objetivo de construir la imagen pública de la organización, a través del uso de los diferentes medios de comunicación tanto audiovisuales como digitales. En este sentido, hemos desarrollado las siguientes actividades:

- a) **Portal Web Institucional:** creado conforme a las especificaciones dispuestas por la NORTIC AI (Norma General sobre uso e Implementación de las Tecnologías de la

Información y la Comunicación en el Estado Dominicano) y la NORTIC A2 2021 (Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales WEB y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano), en esta página constan informaciones generales de la organización, así como las informaciones que de manera obligatoria deben estar colocadas en el portal, de conformidad con las disposiciones constitucionales relativas a la transparencia, así como las dispuestas por la Ley Núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información y normas complementarias.

- a) **Instragram:** desde el momento de su creación (septiembre 2020), a la fecha, la OCABID, cuenta con 388 seguidores en Instagram, asimismo, se han publicado 266 post contentivos de informaciones relevantes de la institución, tales como aprobación de instrumentos de gestión, Plan Estratégico, entre otras.
- b) **Facebook:** en esta red, reproducimos las informaciones publicadas en Instagram, para. Contamos 156 seguidores y 583 impresiones.
- c) **Twitter:** en esta red contamos con 46 seguidores, 266 Tweet y la misma cantidad de publicaciones que en las demás redes sociales.

En adición a esto, desde la División de Comunicaciones, se ha procurado un acercamiento a la sociedad a través de los medios de comunicación tradicionales, en ese sentido se programó un “Media Tour”, en el cual se gestionó la asistencia del Director General a 12 programas de opinión pública; esta agenda se ejecutó satisfactoriamente en un 100%

En estas intervenciones el Director General de la OCABID suministró informaciones relativas a la nueva gestión institucional que se está desarrollando, la cual está basada en las disposiciones normativas que contienen disposiciones para la planificación estratégica y operativa de las organizaciones del sector público.

**Área de Mejora Núm. 6:** No se han programado alianzas estratégicas con asociados claves.

**Acción de Mejora:** Gestionar alianzas interinstitucionales con instituciones que inciden en el registro y formalización de bienes incautados y decomisados.

**Programación de ejecución:** febrero 2021-agosto 2021

**Ejecución de la acción:** La dirección de la Oficina de Custodia y Administración ha identificado instituciones del Estado, con las cuales podría establecer relaciones estratégicas que coadyuven en el diseño de procesos conjuntos, con el objetivo de conformar e implementar un sistema de administración de bienes eficientes que garantice la correcta tramitación, conservación y administración de los bienes incautados y decomisados, que se traduzcan en la producción de recursos que luego serán destinados a la prevención del delito y la conformación de un Estado Social y Democrático de Derecho.

A la fecha, la organización ha identificado cuatro organizaciones: Dirección General de Impuestos Internos, Dirección Nacional de Control de Drogas, Unidad de Análisis Financiero. A los fines de gestionar estas alianzas estratégicas, nos hemos dirigido a los titulares de estas organizaciones manifestando el interés de establecer las coordinaciones para el diseño de los referidos procesos. No obstante, hasta la fecha no hemos podido concretar ninguna actividad debido a la falta de respuesta de las referidas organizaciones.

**Área de Mejora Núm. 7:** No se ha identificado el seguimiento efectivo a la ejecución de la Planificación Estratégica.

**Acción de Mejora:** Programar el seguimiento constante a la ejecución de la Planificación estratégica aprobada.

**Programación de la ejecución:** junio 2021- diciembre 2021

**Ejecución de la Acción:** La oficina de Custodia y Administración de Bienes Incautados y Decomisados aprobó su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, en virtud de la Resolución Núm. 03-2021, de fecha 25 de marzo de 2021. Este plan estratégico fue validado en fecha 13 de agosto de 2021, por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, en su calidad de órgano rector de los procesos de planificación e inversión pública.

Actualmente estamos inmerso en la primera evaluación de la ejecución del Plan Estratégico institucional.

**Área de Mejora Núm. 8:** No hay evidencia de que se haya realizado el proceso de detección de necesidades de capacitación.

**Acción de Mejora:** Realizar Plan de Detección de Necesidades de Capacitación, así como el correspondiente plan de capacitación.

**Programación de la ejecución:** marzo 21- noviembre 21

**Ejecución de la acción:** la División de Recursos Humanos de la Oficina de Custodia y Administración con la asesoría del Instituto Nacional de Administración Pública realiza detección de necesidades de capacitación, en base a la cual realiza el Plan de Capacitación.

De las capacitaciones programadas en el referido plan, a la fecha se han desarrollado un evento formativo, lo que equivale a 3.33%. Dicho plan no ha podido ejecutarse según la planificación

realizada debido a las circunstancias adversas generadas producto de la pandemia por Coronavirus.

**Área de Mejora Núm. 9:** No hay evidencia de que se hayan realizado acciones de empoderamiento al personal.

**Acción de Mejora:** Realizar los procesos de formulación de acuerdos de desempeño como instrumento base para la evaluación del desempeño laboral

**Programación de la ejecución:** abril 2021-diciembre 2021.

**Ejecución de la Acción:** con el objetivo de empoderar al personal de la OCABID sobre las tareas correspondientes a cada uno de los cargos integrados a las unidades organizativas de la estructura organizativa aprobada, la División de Recursos Humanos gestionó la formulación de los acuerdos de evaluación del desempeño. Estos acuerdos fueron realizados por los encargados de las áreas y consensuados con el personal bajo su supervisión, en coherencia con la planificación estratégica y operativa de la institución.

En los referidos acuerdos constan las metas individuales de los servidores de la organización que deberán alcanzarse en el transcurso del presente año.

A la fecha estos acuerdos están en proceso de ejecución, estando pendiente la evaluación de los mismos, la cual se realizará el próximo mes de diciembre del presente año, de conformidad con el calendario elaborado por el Ministerio de Administración Pública para los fines.

**Acción de Mejora Núm. 10:** No hay evidencia del desarrollo de una gestión por procesos.

**Acción de mejora:** Identificar y documentar los procesos institucionales.

**Programación de la ejecución:** mayo 2021-noviembre 2021.

**Ejecución de la acción:** desde la División de Planificación y Desarrollo, con el apoyo de la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos del Ministerio de Administración Pública, inició las bases para el establecimiento en la institución de una gestión por procesos, a los fines, se realizaron levantamientos con el objetivo de identificar y documentar los procedimientos de la organización, iniciando con los procesos sustantivos.

El levantamiento de información para la documentación de los procesos fue ejecutado a través de entrevistas realizadas a los encargados de las áreas sustantivas de la organización. A partir

de estas informaciones fue elaborado el “Manual de Procedimientos Sustantivos de la OCABID”, el cual luego después haber sido revisado y validado por cada uno de los funcionarios que participan en el desarrollo de las actividades fue aprobado por el Director General y remitido al Ministerio de Administración Pública para fines de validación y carga al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

### **2.2.2 Criterios de Resultados:**

Dado que los criterios de resultado plantean la medición de los resultados de la organización en diferentes ámbitos: Resultados orientados a los ciudadanos clientes, Resultados en las personas, Resultados de responsabilidad social, Resultados clave de rendimiento. Estas mediciones a la fecha no se han realizado, está programada la realización de una encuesta en la cual se puedan cuantificar estos aspectos. En la actualidad, la División de Planificación y Desarrollo se encuentra realizando las coordinaciones necesarias con la Dirección de Evaluación de los Servicios Públicos del Ministerio de Administración pública a los fines de realizar una encuesta que permita obtener los resultados en base a los cuales ajustar la planificación estratégica y el abordaje de las áreas de mejora identificadas como consecuencia de dichas mediciones.



## CONCLUSION

Resulta innegable que para adentrarse en un proceso de mejora y fortalecimiento institucional es indispensable contar con un diagnóstico organizacional integral, para lo cual resulta sumamente útil el Marco Común de Evaluación (CAF por sus siglas en inglés). Este modelo de gestión de calidad institucional nos ha permitido a identificar y documentar las fortalezas y debilidades.

A través del ejercicio realizado con la aplicación de esta guía hemos podido obtener un conocimiento integral de la institución, reconociendo en detalle cada uno de los factores críticos de éxito de la gestión institucional.

En términos generales podemos establecer que tenemos grandes fortalezas a nivel de los criterios facilitadores, registrándose las mayores debilidades en los criterios de resultados.

En el Plan de mejora Institucional se identificaron 15 áreas de mejora, las primeras nueve están distribuidas en los criterios facilitadores, y cuatro en los criterios de resultado.

Para las áreas de mejora identificadas en los criterios de resultado se definieron igual número de acciones de mejora (9), de estas acciones de mejora, nos vimos en la necesidad de suprimir la segunda acción de mejora relativa a la conformación del Comité de Ética Institucional, debido a que la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental en la actualidad no está trabajando con la conformación de dichos Comités; lo que nos deja pendiente de ejecución 8 acciones de mejora, de las cuales se ejecutaron en su totalidad seis, lo que equivale a 77.7% de ejecución.

En adición a esto, tenemos dos áreas de mejora que no han sido ejecutadas en su totalidad:

- a) la relacionada con la realización de alianzas estratégicas con asociados claves, esta área de mejora no se ha ejecutado en un 100%, sin embargo, se han hecho las gestiones necesarias a los fines de lograr dichas alianzas, lo que constituye una ejecución de un 50% de dicha meta, que equivale a un 5.5 % de la meta ejecutada.
- b) La relativa a la evaluación estratégica institucional; esta área de mejora no ha sido ejecutada en su totalidad, dado que en la actualidad estamos en proceso de levantamiento de información para la evaluación de la ejecución del Plan Estratégico Institucional que a la fecha tiene siete meses aprobado, esta acción de mejora se ha ejecutado en aproximadamente un 50%, lo que equivale a un 5.5% de la ejecución del Plan de Mejora Institucional.

En cuanto a las áreas de mejora identificadas en los criterios de resultados, se programó la realización de una encuesta, a través de la cual serían medidas las dimensiones contempladas

en los criterios de resultado, la cual como habíamos señalado con anterioridad no ha sido ejecutada.

En conclusión, a la fecha de elaboración del presente informe se ha ejecutado un 88.7% del Plan de mejora Institucional, quedando pendiente de ejecución un 11.3% del Plan de Mejora.

## **LECCIONES APRENDIDAS**

De la aplicación de esta “Guía de Autodiagnóstico en base al Modelo CAF”, podemos exponer como lección aprendida, la conciencia obtenida acerca de la importancia que reviste para una organización la gestión de procesos institucionales orientada a resultados, los cuales podemos resumir en tres grandes pasos, en primer lugar, una planificación estratégica institucional eficiente y coherente con la misión institucional, en segundo lugar la puesta en marcha y ejecución de los planes concebidos y por último el monitoreo y seguimiento a la ejecución de dicha planificación, factores críticos determinantes para el éxito de toda gestión administrativa.

**I. ANEXOS:**

**a) GUIA DE AUTOEVALUACION.**

**b) PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL**

**c) EVIDENCIAS EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORA**