

Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología, 2018-2019

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Área Responsable	Objetivo	Tareas	Inicio	Término	Recursos necesarios
1	Criterio 1: Liderazgo	1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	1.1.3 Difusión de la misión, visión y valores entre los empleados y los grupos de interés.	Ampliar los medios, actividades o estrategias para difundir la misión, visión y valores entre los empleados y los grupos de interés.	Dirección de Recursos Humanos / Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación / Dirección de Comunicaciones	Ampliar el conocimiento de la filosofía institucional por todo el personal.	1. Divulgar a través del mural digital la Misión, Visión y Valores Institucionales. 2. Crear fondo de pantallas con la Filosofía Institucional, de uso imperativo para todo el personal de la Institución. 3. Colocar en lugares visibles de las diferentes unidades la Misión, Visión y Valores. 4. Colocar mural en el área de Transportación.	jul-18	abr-19	Mural en el área de Transportación, Materiales de oficina
2	1	1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	1.2.1 Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Revisar la estructura organizativa actual y hacer los ajustes de lugar (En proceso).	Depto. Desarrollo Institucional	Lograr una estructura organizativa y de gestión más ajustada aún a la misión y planes de la Institución y a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Documentar y describir los procesos misionales faltantes. Esperar conclusión revisión y aprobación Ley.	Enero 2018	Depende aprobación nueva ley MESCYT.	-
3	1	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	1.2.2 Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	Revisar la estructura organizativa actual y hacer los ajustes de lugar (En proceso).	Depto. Desarrollo Institucional	Lograr una estructura organizativa y de gestión más ajustada aún a la misión y planes de la Institución y a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Documentar y describir los procesos misionales faltantes. Esperar conclusión revisión y aprobación Ley.	Enero 2018	Depende aprobación nueva ley MESCYT.	-

4	1	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	1.2.3 Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).	Sistematizar toda la información en un Sistema Único de Indicadores de Gestión.	Depto. Calidad en la Gestión	Contar con un Sistema de Indicadores que abarque los ya formulados y monitoreados y sirva de herramienta ágil de seguimiento a sus planes y ejecutorias.	1) Completar diseño del Sistema de Indicadores; 2) Diseñar el procedimiento para su puesta en funcionamiento (Hecho); 3) Definir resultados o metas, 4) Medir de forma periódica, y 5) Socializar resultados de forma periódica.	ene-18	dic-18	-
5	1	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	1.2.4 Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).	Agrupar la información sobre el desempeño de la Institución y generar a partir de ésta informes gerenciales para la toma de decisiones.	Depto. Calidad en la Gestión	Contar con un Sistema de Gestión de la Información para el monitoreo de los logros estratégicos y operativos.	1) Definir el Sistema de Indicadores 2) Generar informes gerenciales a partir de los resultados de los indicadores, de los informes trimestrales del POA y de otros informes.	oct-18	dic-18	-
6	1	1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	1.3.8 Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	Diseñar políticas y mecanismos para incentivar a los colaboradores a hacer aportes en la mejora de los procesos y los procedimientos.	Depto. Calidad en la Gestión/ Dir. De Recursos Humanos.	Incentivar la participación de todos los colaboradores en las acciones, propuestas y planes de mejora de la Institución.	1. Elaborar procedimiento para obtener las sugerencias de mejora.	oct-18	dic-18	Materiales de oficina

7	Criterio 2: Estrategia y Planificación	2.1 Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.	2.1.4 Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	Agrupar la información sobre el desempeño de la Institución y generar a partir de ésta informes gerenciales para la toma de decisiones.	Depto. Calidad en la Gestión/ Planificación / Desarrollo Institucional	Sistematizar la recopilación de la información relevante para la toma de decisiones y la formulación de políticas.	1) Definir el Sistema de Indicadores 2) Generar informes gerenciales a partir de los resultados de los indicadores; 3) Hacer acopio de los diferentes informes en un Resumen Ejecutivo que los resuma.	ene-18	dic-18	-
8	2	2.4 Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	2.4.5 Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Preparar matriz de proyectos o propuestas para cooperación en conjunto con las áreas del MESCYT. Esta matriz deberá ser presentada al MEPYD para la identificación de Programas y Convocatorias para Solicitudes de Cooperación en cualquiera de sus modalidades.	Depto. De Cooperación Internacional	Los recursos de la cooperación tradicional son cada vez más escasos, dado que la Rep. Dominicana ha elevado sus indicadores económicos, y no cuenta como antes en las prioridades de los organismos internacionales.	Preparar matriz de proyectos o propuestas para cooperación en conjunto con las áreas del MESCYT. Esta matriz deberá ser presentada al MEPYD para la identificación de Programas y Convocatorias para Solicitudes de Cooperación en cualquiera de sus modalidades.	oct-18	dic-18	
9	2	2.4 Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	2.4.6 Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Crear un registro de los cambios operados en la Institución, sus causas y fuentes.	Deptos. Depto. Calidad en la Gestión, Des. Institucional / TIC	Garantizar la participación de los colaboradores en los cambios que se operen en la Institución.	Habilitar buzón electrónico para sugerencias de empleados para canalizar las sugerencias de los colaboradores.	En.'19	Dic. '19	

10	Criterio 3: Personas	3.2 Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	3.2.9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.	Utilizar las evaluaciones de desempeño y otras herramientas para tener una retroalimentación de los supervisores hacia los colaboradores y la Institución sobre el impacto de las capacitaciones.	Dir. RRHH	Medir la efectividad de las capacitaciones. Aprovechar al máximo los recursos invertidos en la capacitación del personal transmitiendo sus conocimientos a otros colaboradores.	1. Elaborar instrumento para la medición del impacto de la capacitación. 2. Implementar el instrumento.	ene-19	dic-18	Materiales de oficina
11	Criterio 4: Alianzas y Recursos	4.5. Gestionar la tecnología.	4.5.2 Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.	Diseñar el indicador y medir para obtener resultados.	TIC / Depto. Calidad en la Gestión	Determinar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas.	Diseñar el indicador y medir para obtener resultados.	ene-19	dic-19	
12	Criterio 5: Procesos	5.1 Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	5.1.1 Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Describir y documentar procesos faltantes.	Depto. Desarrollo Institucional	Concluir descripción y documentación de procesos claves.	Levantamiento de informaciones, validaciones, socialización de procesos.	Abril 2018	Marzo 2019	
13	5	5.1 Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	5.1.7 Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	Simplificar procesos priorizados.	Depto. Desarrollo Institucional	Mejorar los procesos existentes.	Seguimiento a la implementación de procesos y seguimiento a procesos existentes para identificar necesidades de mejora y simplificación. Auditorías de procesos.	Enero 2019	Diciembre 2019	

14	5	5.2 Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.	5.2.2.Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Incorporar otros medios para recabar de los ciudadanos su opinión sobre la calidad del servicio que ofrece el MESCYT y sus sugerencias para mejorarlos.	Depto. Calidad en la Gestión	Involucrar a los ciudadanos /clientes en la mejora de los productos y servicios	1) Aplicación de encuestas a ciudadanos clientes; 2) Reuniones con grupos focales.	ene-19	Dic. 2019	
15	5	5.2 Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.	5.2.6.Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Verificar que las informaciones disponibles para los ciudadanos / clientes (colgadas en la página web del Ministerio y en las redes sociales, entre otros medios) son las correctas y están actualizadas.	Depto. Calidad en la Gestión / Dir. Comunicaciones / Dir. RRHH.	Asegurar informaciones precisas, adecuadas y pertinentes a los ciudadanos/clientes.	1) Verificar qué dice el Manual de Comunicaciones en cuanto a la actualización de las informaciones dirigidas al público. 2) De no existir hacer la propuesta / 3) Coordinar reuniones con los Directores o Encargados de áreas, a fin de que se designe un contacto con la Dirección de Comunicaciones. 4) Solicitar a la MAE que dé instrucciones a las diferentes áreas para que las informaciones que solicita la Dirección de Comunicaciones sean suministradas según lo requerido.	Enero 2019	Dic. 2019	
16	Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos / clientes.	6.1 Percepción de los ciudadanos clientes (sobre...)	6.1.1 La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas	Implementar la aplicación en línea de Encuestas de Satisfacción	Depto. Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	Contar con las opiniones de un mayor número de usuarios sobre la calidad de los servicios del MESCYT y poner a su disposición otros medios para expresar su opinión al respecto.	1) Implementar con apoyo de TIC; 2) Procesar y analizar resultados; 3) Informar sobre los resultados de esta otras consultas a los tomadores de decisiones.	oct-18	Dic. 2019	

17	6	6.1 Percepción de los ciudadanos clientes / 6,2 Medición de Resultados	6.1.2 Involucrar y dar participación a los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	1) Crear registro de las sugerencias de mejoras provenientes de los ciudadanos; 2) Enlazar las disposiciones, normas y decisiones del MESCYT con las sugerencias o necesidades de los grupos de interés que no se manifiestan a través del buzón de sugerencias.	Depto. Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	Medir la percepción de los ciudadanos clientes y grupos de interés sobre su involucramiento en el co-diseño y codirección en el MESCYT.	Procedimiento: 1) Crear registro de sugerencias y quejas; 2) Comunicar y solicitar al área involucrada una acción de mejora; 3) Gestionar junto al área su implementación; 4) Comunicar las mejoras implementadas; 5) Diseñar un indicador para medir el nivel de involucramiento de los ciudadanos clientes; 6) Obtener y divulgar resultados; 7) Consultar a la gente para conocer el impacto de estas medidas.	oct-18	dic-19	
18	6	6.1 Percepción de los ciudadanos clientes (sobre...)	6.1.3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Medir el tiempo de espera o de respuesta de todos los servicios ofrecidos por el MESCYT, establecer estándares razonables para acercarlos cada vez más a las necesidades y expectativas de los usuarios.	Depto. Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	Garantizar que los tiempos de espera de los servicios que ofrece el MESCYT responden a los estándares establecidos por la Institución y cada vez más cercanos a las necesidades y expectativas de las poblaciones a las que atiende. Garantizar el acceso a los servicios a personas con discapacidades	1) Determinar el tiempo de espera para todos los demás servicios que ofrece el MESCYT; 2) y las expectativas y necesidades de los públicos a los que atiende; 3) Contrastar ambos resultados para determinar la dispersión entre ellos; 4) Gestionar la eliminación de esta brecha.	oct-18	Ag. 2020	
19	6	6.1 Percepción de los ciudadanos clientes (sobre...)	6.1.5 Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).	Recabar información de los ciudadanos sobre la calidad del servicio que reciben.	Depto. Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	Garantizar la calidad del servicio que se ofrece a los ciudadanos.	Medir a través de encuestas y otras consultas (grupos focales, entrevistas) a usuarios.	oct-18	dic-19	

20	6	6.1 Percepción de los ciudadanos clientes (sobre...)	6.1.6 La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	Recabar información de los ciudadanos sobre el trato recibido por los usuarios tomando en cuenta el género, la edad o cualquier otra condición de vulnerabilidad.	Depto. Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	Garantizar la calidad del servicio que se ofrece a los ciudadanos.	1) Incluir pregunta en encuesta (HECHO en Legalizaciones); 2) Extender la consulta a los usuarios de otros servicios.	oct-18	dic-19	
21	6	6.1 Percepción de los ciudadanos clientes (sobre...)	6.1.7, 8 Y 10: La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc. 8.La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	1) Recabar información de los ciudadanos e impulsar los cambios que sugieran las quejas de los usuarios.	Depto. Calidad en la Gestión/ Dir. Comunicaciones y Dir. TIC.	Difundir información pertinente y oportuna sobre la calidad de los servicios que ofrece el MESCYT, de la que se deriva la percepción de los públicos.	1) Trabajar la percepción a través de los medios de comunicación. 2) Capacitar al personal para que sirva de ente multiplicador sobre la identidad institucional del MESCYT.3) Difundir en las redes sociales y en la página web del MESCYT resultados de las mediciones sobre la calidad de los servicios que ofrece, derivada de las diferentes consultas a los usuarios. .	ene-19	dic-19	
22	6	6.2 Resultados en relación con la participación.	6.2.1 Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Elaborar matriz que relacione las medidas adoptadas con las opiniones de los usuarios y demás grupos de interés	Depto. Calidad en la Gestión / Viceministerios	Determinar la relación entre las medidas de mejora adoptadas y las opiniones de los grupos de interés, recabadas por diferentes medios.	1) Elaborar matriz con quejas y sugerencias que ameritan tomar una decisión al respecto; 2) Medida o mejora adoptada en cada caso, plasmada en la misma matriz; 3) Diseñar indicador que exprese la relación entre las quejas y sugerencias de los usuarios con las medidas adoptadas.	ene-19	dic-19	
23	6	6.2 Resultados en relación con la participación.	6.2.2 Sugerencias recibidas e implementadas.	Elaborar matriz que relacione las medidas adoptadas con las opiniones de los usuarios y demás grupos de interés	Depto. Calidad en la Gestión	Determinar la relación entre las medidas de mejora adoptadas y las opiniones de los grupos de interés, recabadas por diferentes medios.	1) Elaborar matriz con quejas y sugerencias que ameritan tomar una decisión al respecto; 2) Medida o mejora adoptada en cada caso, plasmada en la misma matriz; 3) Diseñar indicador que exprese la relación entre las quejas y sugerencias de los usuarios con las medidas adoptadas.	ene-19	dic-19	

24	6	6.2 Percepción de los ciudadanos clientes (Sobre la accesibilidad a la organización)	6.2. 3 Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Registrar los cambios o innovaciones y sus efectos en los servicios.	Depto. Calidad en la Gestión / TIC	Visibilizar el impacto que tiene para la población que utiliza los servicios del Ministerio, los cambios e innovaciones operados en los servicios que ofrece.	1) Crear el registro de los cambios o innovaciones; 2) Establecer el resultados o impacto esperado; 3) Registrar estos cambios; 4) Definir un indicador que refleje el grado de utilización de los métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos / clientes.	ene-19	dic-19	
25	6	6.2 Percepción de los ciudadanos clientes (Sobre la transparencia en la prestación de productos y servicios)	6.2.2 D Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	Hacer las mediciones de lugar.	Depto. Calidad en la Gestión / Control Académico	Medir la extensión del período de respuesta a los usuarios / clientes producto de errores en el procesamiento de las solicitudes de servicios por los usuarios.	1) Medir el tiempo real de respuesta y su dispersión ; 2) Medir la percepción de los ciudadanos clientes por medio de encuestas. (HECHO/ Encuesta Usuarios de Legalizaciones).	ene-19	dic-19	
26	Criterio 7: Resultados en las personas	7.1 Mediciones de la percepción global de las personas.	7.1.1 La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	Medir por diversos medios.	Dir. RRHH / Depto. Calidad en la Gestión	Conocer la percepción de los empleados sobre la imagen y el rendimiento de la Institución	1) Incluir aspecto o medición en encuesta a empleados del MESCYT; 2) Dar a conocer los resultados a los tomadores de decisiones.	oct-18	dic-19	
27	7	7.1 Mediciones de la percepción global de las personas.	7.1.3 Participación de las personas en las actividades de mejora.	Medir la percepción de los empleados con relación a su involucramiento en las mejoras que se desarrollan en la Institución	Dir. RRHH / Depto. Calidad en la Gestión	Identificar la opinión de los empleados sobre su grado de involucramiento en las mejoras de la Institución.	1) Incluir aspecto o medición en encuesta a empleados del MESCYT; 2) Dar a conocer los resultados a los tomadores de decisiones.	oct-18	dic-19	
28	7	7.1 Mediciones de la percepción global de las personas.	7.1.4 Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Medir la percepción de los empleados con relación a este aspecto.	Dir. RRHH / Depto. Calidad en la Gestión	Identificar la opinión de los empleados sobre el tema en cuestión.	1) Incluir aspecto o medición en encuesta a empleados del MESCYT; 2) Dar a conocer los resultados a los tomadores de decisiones.	oct-18	dic-19	

29	7	7.1- B Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión	7.1.1 B Capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Medir esta variable por diferentes medios.	Dir. RRHH / Depto. Calidad en la Gestión	Identificar la percepción de los colaboradores sobre las habilidades de Liderazgo en el personal directivo.	1. Medir esta variable, y en caso de resultar baja, tomar medidas correctivas como a) Coordinar con el INAP o con una consultoría externa la capacitación en Habilidades Directivas. b) Sesión de trabajo con Viceministros enfocando los temas de Habilidades Directivas. c) Llevar registro de las actividades realizadas; d) Medir la percepción de los colaboradores sobre esta variable.	ene-19	dic-19	Presupuesto para capacitación, materiales de oficina, Coffe break
30	7	7.1. B Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión	7.1.2 B Diseño y gestión de los distintos procesos de la organización.	Medir la percepción de los empleados con relación a ese aspecto.	Dir. RRHH / Depto. Calidad en la Gestión	Obtener la opinión de los colaboradores en cuanto al diseño y la gestión de los procesos de la organización.	1) Incluir aspecto o medición en encuesta a empleados del MESCYT; 2) Dar a conocer loa resultados a los tomadores de decisiones.	ene-19	dic-19	
31	7	7.1- B Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión	7.1.4 B Extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	Elevar la percepción de los colaboradores en este aspecto.	Dir. RRHH / Depto. Calidad en la Gestión	Socializar y dinamizar las políticas de reconocimiento del personal, para mejorar su percepción sobre el tema.	1) Revisar las acciones en ejecución y su efectividad; 2) Hacer los ajustes convenientes; 3) Recabar la opinión de los empleados; 2) Socializar los resultados con la MAE.	ene-19	mar-19	Materiales de oficina
32	7	7.1- B Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión	7.1.5 B Enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Recabar la opinión de los empleados.	Dir. RRHH / Depto. Calidad en la Gestión	Contar con la percepción de los empleados sobre los cambios y la innovación.	1) Recabar la opinión; 2) Informar los resultados a la MAE.	ene-19	mar-19	

33	7	7.1.C Percepción sobre condiciones de trabajo.	7.1.1 C El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	Medir la percepción de los empleados con relación al ambiente de trabajo.	Dir. RRHH / Depto. Calidad en la Gestión	Contar con la percepción de los empleados sobre el ambiente de trabajo.	1) Diseñar el mecanismo y el indicador para tener esta información; 2) Recabar la información; 3) Informar a los tomadores de decisiones sobre los resultados.	Oct. 18	Dic. 19	
34	7	7.2 Mediciones del desempeño.	7.2.7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).	Calcular este indicador periódicamente a partir de los datos de las encuestas.	Depto. Calidad en la Gestión / RRHH	Obtener un indicador que refleje la capacidad de los colaboradores para tratar los ciudadanos / clientes.	1) Hacer las encuestas a usuarios de servicios del MESCYT; 2) Diseñar el Indicador; 3) Calcular el Indicador; 4) Informar de los resultados a la MAE.	ene-19	Ag. 20	
35	Criterio 8: Resultados de responsabilidad social	8.1 Mediciones de percepción.	8.1.1 Medición de la percepción sobre impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.	Diseñar el mecanismo para obtener esta información.	Depto. Calidad en la Gestión / TIC	Obtener información que refleje esta variable.	1) Diseñar el mecanismo y el indicador para tener esta información; 2) Recabar la información; 3) Informar a los tomadores de decisiones sobre los resultados.	En. 20	Ag. 20	
36	8	8.1 Mediciones de percepción.	8.1.2 Medición de la Reputación de la organización, por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global.	Hacer estudio de resultados o impacto de las políticas del MESCYT.	Depto. Calidad en la Gestión / TIC	Evidenciar el impacto de las políticas públicas a cargo del MESCYT y difundir sus resultados para mejorar la imagen de la Institución en la población.	1) Elaborar encuesta a usuarios o grupos de interés del MESCYT.	En. '20	Ag.'20	

37	8	8.1 Mediciones de percepción.	8.1.3 Medición de percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.	Realizar estudio para identificar el impacto económico de la labor del MESCYT.	Depto. Calidad en la Gestión / TIC	Optimizar las relaciones de las autoridades con grupos relevantes y representantes de la comunidad.	1) Diseñar el mecanismo y el indicador para tener esta información; 2) Recabar la información; 3) Informar a los tomadores de decisiones sobre los resultados.	En. '20	Ag.'20	
38	8	8.1 Mediciones de percepción.	8.1.4 Medición de la percepción sobre enfoque hacia las cuestiones medioambientales.	Realizar estudio para identificar el impacto medioambiental ligado a la labor del MESCYT.	Depto. Calidad en la Gestión / Dir. Administrativa	Identificar el impacto medioambiental de la labor del MESCYT.	1) Diseñar el mecanismo y el indicador para tener esta información; 2) Recabar la información; 3) Informar a los tomadores de decisiones sobre los resultados.	En. '20	Ag.'20	
39	8	8.1 Mediciones de percepción.	8.1.7 Medición de la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Diseñar el mecanismo para obtener esta información.	Dir. Comunicaciones / Depto. Calidad en la Gestión	Coordinar con el Comité de Ética Institucional para diseñar instrumentos y establecer mecanismos que permitan medir la percepción de los públicos sobre el personal y su comportamiento ético.	1) Talleres de Capacitación 2) Participación en Actos Patrióticos 3) Uso de las redes sociales para promover los valores éticos 4) Difusión de contenidos con valores éticos en los murales electrónicos.	En. '19	Dic. '19	
40	8	8.1 Mediciones de percepción.	8.1.8 Medición de la percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).	Diseñar el mecanismo para obtener esta información.	Dir. Comunicaciones / VM Extensión / Depto. Calidad en la Gestión	Evidenciar la participación de la Institución en la comunidad.	1) Recopilar las informaciones que den cuenta sobre este aspecto; 2) Procesarla; 3) Socializarla con públicos interno y externo.	ene-19	Dic. '19	

41	8	8.1 Mediciones de percepción.	8.1.9 Medición de la percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	Establecer las vías correspondientes que garanticen el seguimiento a las actividades encaminadas a fortalecer la imagen institucional en responsabilidad social.	Dir. Comunicaciones / VM Extensión / Depto. Calidad en la Gestión	Diseñar los instrumentos, aportando indicadores adecuados para levantar informaciones y medir la percepción de los públicos en materia de responsabilidad social.	1) Coordinar reuniones de trabajo con el Viceministerio de Extensión 2) Colaborar en el diseño de los instrumentos requeridos para hacer las mediciones correspondientes 3) Poner a disposición del Viceministerio de Extensión las herramientas adecuadas para la difusión de los contenidos programados.	ene-19	Dic. '19	
42	8	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional	8.2.1 Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos	Diseñar el mecanismo para obtener esta información.	Depto. Calidad en la Gestión / Dir. Administrativa	Evidenciar las acciones y resultados de preservación de recursos por la Institución.	1) Recopilar las informaciones que den cuenta sobre este aspecto; 2) Procesarla; 3) Socializarla con públicos interno y externo.	ene-19	Dic. '19	
43	8	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional	8.2.2 Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad	Organizar el proceso desde la recogida de datos hasta la socialización del indicador correspondiente.	Dir. Comunicaciones / VM Extensión / Depto. Calidad en la Gestión	Evidenciar la calidad de las relaciones con grupos y representantes de la comunidad.	1) Definir el indicador; 2) Organizar la recogida de los datos; 3) Procesar; 4) Socializar los resultados.	ene-19	Dic. 2019	
44	8	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional	8.2.3 Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Dar seguimiento a la cobertura de los medios a la gestión del MESCYT.	Dir. Comunicaciones / Depto. Calidad en la Gestión	Identificar los aspectos positivos o negativos que llegan a la población a través de los medios de comunicación para la toma de decisiones.	1) Definir el indicador; 2) Organizar la recogida de los datos; 3) Procesar; 4) Socializar los resultados.	ene-19	Dic. 2019	

45	8	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional	8.2.7 Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	Organizar el proceso desde la recogida de datos hasta la socialización del indicador correspondiente.	Dir. RRHH / Depto. Calidad en la Gestión	Evidenciar el apoyo de la Institución a la participación social de los empleados.	1) Definir el indicador; 2) Organizar la recogida de los datos; 3) Procesar; 4) Socializar los resultados.	Enero 2019	Diciembre 2019	
46	8	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional	8.2.8 Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).	Organizar el proceso desde la recogida de datos hasta la socialización del indicador correspondiente.	Depto. Calidad en la Gestión / Todos los VM	Evidenciar la magnitud e importancia del intercambio de conocimientos del MESCYT	1) Definir el indicador; 2) Organizar la recogida de los datos; 3) Procesar; 4) Socializar los resultados.	Nov. 18	Ag. 20	
47	8	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional	8,2,10.Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	Generar datos e informes al respecto	Dir. Comunicaciones / Depto. Calidad en la Gestión	Evidenciar las manifestaciones de responsabilidad social de la Institución	1) Definir el indicador; 2) Organizar la recogida de los datos; 3) Procesar estos datos; 4) Socializar los resultados.	Enero 2019	Diciembre 2019	
48	Criterio 9: Resultados clave de rendimiento	9.1 Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.	9.1.5 Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	Generar datos e informes al respecto	Depto. Calidad en la Gestión / Fiscalización y Control	Evidenciar el impacto de la labor del MESCYT.	1) Definir los resultados e impactos esperados productos de la labor del MESCYT; 2) Medir por diferentes medios estos resultados a través de encuestas, estudios, entrevistas, entre otros medios.	En.20	Ag. 20	
49	9	9.1 Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.	9,1,7 Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Organizar el proceso desde la recogida de datos hasta la socialización del indicador correspondiente.	Depto. Calidad en la Gestión / TIC	Evidenciar el impacto de las innovaciones en los productos y servicios que ofrece el MESCYT.	1) Definir el indicador; 2) Organizar la recogida de los datos; 3) Procesar estos datos; 4) Socializar los resultados.	En.19	Dic. 19	

50	9	9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	9.2.1 La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Organizar el proceso desde la recogida de datos hasta la socialización del indicador correspondiente.	Depto. Calidad en la Gestión / RRHH	Evidenciar la respuesta de los líderes ante los resultados de las mediciones.	1) Definir el indicador; 2) Organizar la recogida de los datos; 3) Procesar estos datos; 4) Socializar los resultados.	En. 20	Ag. 20	
51	9	9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	9.2.2 Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).	Organizar el proceso desde la recogida de datos hasta la socialización del indicador correspondiente.	Depto. Calidad en la Gestión / Fiscalización y Control	Evidenciar el uso eficiente de los recursos disponibles por la Institución.	1) Definir el indicador; 2) Organizar la recogida de los datos; 3) Procesar estos datos; 4) Socializar los resultados.	En. 20	Ag. 20	
52	9	9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	9.2.3 Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	Organizar el proceso desde la recogida de datos hasta la socialización del indicador correspondiente.	Depto. Calidad en la Gestión / TIC	Evidenciar el impacto de las innovaciones en los productos y servicios que ofrece el MESCYT.	1) Definir el indicador; 2) Organizar la recogida de los datos; 3) Procesar estos datos; 4) Socializar los resultados.	En. 19	Ag. 20	
53	9	9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	9.2. 6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	Organizar el proceso desde la recogida de datos hasta la socialización del indicador correspondiente.	Depto. Calidad en la Gestión / TIC	Evidenciar el efecto o aumento de la eficiencia producto del uso de las tecnologías de la comunicación.	1) Definir el indicador; 2) Organizar la recogida de los datos; 3) Procesar estos datos; 4) Socializar los resultados.	Enero 2019	Diciembre 2019	

54	9	9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	9.2.7 Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	Organizar el proceso desde la recogida de datos hasta la socialización del indicador correspondiente.	Depto. Calidad en la Gestión / Fiscalización y Control	Evidenciar los resultados de las inspecciones o auditorías	1) Definir el indicador; 2) Organizar la recogida de los datos; 3) Procesar estos datos; 4) Socializar los resultados.	Enero 2019	Diciembre 2019	
55	9	9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	9.2.8 Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	Organizar el proceso desde la recogida de datos hasta la socialización del indicador correspondiente.	Depto. Calidad en la Gestión / Fiscalización y Control	Reflejar el resultado de la participación de la Institución en concursos y premios de calidad.	1) Definir el indicador; 2) Organizar la recogida de los datos; 3) Procesar estos datos; 4) Socializar los resultados.	Enero 2019	Diciembre 2019	
56	9	9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	9.2.10 Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.	Organizar el proceso desde la recogida de datos hasta la socialización del indicador correspondiente.	Depto. Calidad en la Gestión / Fiscalización y Control	Evidenciar los resultados de las inspecciones de la gestión financiera.	1) Definir el indicador; 2) Organizar la recogida de los datos; 3) Procesar; 4) Socializar los resultados.	Enero 2019	Diciembre 2019	
57	9	9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	9.2.11 Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Organizar el proceso desde la recogida de datos hasta la socialización del indicador correspondiente.	Depto. Calidad en la Gestión / Fiscalización y Control	Evidenciar la eficiencia de costos.	1) Definir el indicador; 2) Organizar la recogida de los datos; 3) Procesar; 4) Socializar los resultados.	Enero 2019	Diciembre 2019	

Indicador	Comentarios
Cantidad de publicaciones, gestiones y eventos para difundir la filosofía institucional.	
Estructura organizativa revisada y actualizada	El MESCYT, solicitó al MAP dispensa para revisión del a estructura organizativa, hasta tanto concluya la revisión de la Ley 139-01, base legal de la institución.
Estructura organizativa revisada y actualizada	El MESCYT, solicitó al MAP dispensa para revisión de la estructura organizativa, hasta tanto concluya la revisión de la Ley 139-01, base legal de la institución.

Sistema de Indicadores diseñado y puesto en funcionamiento.	
Informes de Gestión elaborados y socializados.	
Procedimiento diseñado	

Sistema de Indicadores diseñado y puesto en funcionamiento.	
Matriz de proyectos para gestionar recursos externos elaborada	
Buzón electrónico creado y en funcionamiento.	

Instrumento elaborado, socializado y en aplicación.	
Indicador diseñado	
Cantidad y Porcentaje de Procesos Clave 1) descritos y b) documentados.	
Cantidad y Porcentaje de Procesos mejorados.	

Cantidad de sugerencias recibidas de los ciudadanos clientes por los medios usados.	
Nivel de satisfacción de los usuarios con las informaciones disponibles sobre los servicios que ofrece el MESCyT.	
Opinión favorable de los ciudadanos sobre el MESCYT	

Opinión favorable de los ciudadanos sobre el MESCYT	
Opinión favorable de los ciudadanos sobre el MESCYT	
Calidad de los servicios que ofrece el MESCYT	

Percepción de los usuarios sobre la NO discriminación al recibir un servicio del MESCYT (Hecho)	
Nivel de Confianza de los usuarios en la información que reciben del MESCYT para acceder a los servicios que ofrece.	
Cantidad de quejas y sugerencias que se convierten en medidas o acciones de mejora.	
Cantidad de quejas y sugerencias que se convierten en medidas o acciones de mejora.	

Cantidad de mejoras producto de innovaciones.	
Percepción de los usuarios sobre el tiempo de solución de los errores en los expedientes	
Percepción de los empleados sobre los servicios que ofrece el MESCYT	
Percepción de los empleados sobre su participación en las mejoras que tienen lugar en el MESCYT.	
Nivel de conocimiento de los empleados sobre los posibles conflictor éticos.	

1) Cantidad de personal directivo participante en actualizaciones 2) Percepción de los colaboradores sobre la capacidad de los directivos	
Percepción de los empleados sobre la calidad de los procesos.	
Opinión de los empleados sobre política de reconocimiento de la Institución.	
Percepción de los empleados sobre el enfoque de la organización para el cambio y la innovación.	

Percepción de los empleados sobre el ambiente de trabajo.	
Índice de Atención al Cliente.	
Variación de la calidad de vida de los usuarios de servicios o beneficiarios de programas del MESCYT.	
Percepción de la ciudadanía sobre el papel del MESCYT en la sociedad.	

Percepción de la ciudadanía sobre el papel del MESCYT en la sociedad.	
Cantidad de Acciones para el cuidado del Medioambiente.	
Indice de Transparencia del MESCYT	
Cantidad de eventos culturales en los que participa el MESCYT.	

Cantidad de publicaciones (internas o externas) relacionados con la responsabilidad social del MESCYT	
Medidas adoptadas por el MESCYT para la preservación de los recursos.	
Percepción de los grupos de interés de la calidad de sus relaciones con el MESCYT.	
Porcentaje de coberturas positivas del MESCYT.	

Cantidad y tipo de medidas de apoyo a la participación social de los empleados.	
Cantidad de intervenciones del MESCYT para el intercambio de conocimientos.	
Cantidad de actividades que responden a la responsabilidad social del MESCYT.	
Percepción de la ciudadanía sobre el papel del MESCYT en la sociedad.	
Cantidad de procesos y productos mejorados en base a la innovación	

Cantidad de reacciones(medidas) de los líderes ante los resultados de las mediciones.	
Indice de eficiencia en el uso de los recursos.	
Cantidad de productos y servicios mejorados por medios innovadores.	
Impacto de la tecnología en la mejora de procesos y servicios del MESCYT.	

Cantidad de procesos y productos mejorados productos de las auditorías de funcionamiento.	
Cantidad de reconocimientos a la calidad de los servicios ofrecidos por el MESCYT.	
Cantidad de procesos y productos mejorados productos de las auditorías de funcionamiento.	
Nivel de reducción de costos operativos del MESCYT.	