



**1er Informe de Avance en la Implementación
del Plan de Mejora Institucional con base en el Modelo
CAF
(Common Assessment Framework)**

Septiembre, 2019

INTRODUCCION

En el presente documento se consignan los avances del Plan de Mejora Institucional del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología – MESCYT–, basado en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF), acorde a los resultados del Autodiagnóstico Institucional bajo el mismo Modelo.

El informe abarca los nueve (9) criterios del Modelo CAF y refleja el diseño de nuevas y efectivas herramientas para avanzar en el mejoramiento de los servicios que ofrece la Institución.

Criterio 1: Liderazgo

1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Hallazgo según autodiagnóstico (1.2.1-1.2.2): No se han documentado todos los procesos acordes a la estructura aprobada.

Acción de mejora: Documentado el 90% de los procesos misionales de la Institución.

Evidencias: Comunicaciones de las aprobaciones de los manuales de procedimientos.

<p>A : Arq. Amaury González Encargado Interino de Desarrollo Institucional</p> <p>Vía : Dr. Rafael Fernández Director de Planificación y Desarrollo</p> <p>Asunto : Aprobación de Manual</p> <p>Anexo : Manual de Procedimientos de Viceministerio de Evaluación y Acreditación de las IES</p> <p>Cortésmente, devolvemos con nuestra aprobación la comunicación NO. DPyD.73-19, d/f 17/07/2019, referente al Manual de Procedimientos del Viceministerio de Evaluación y Acreditación de las Instituciones de Educación Superior.</p> <p>Atentamente,</p>  <p>Dra. Alejandrina Germán</p>	<p>MESCYT-DESP-3017-2019 10 de julio de 2019</p> <p>A : Arq. Amaury González Encargado Interino de Desarrollo Institucional</p> <p>Vía : Dr. Rafael Fernández Director de Planificación y Desarrollo</p> <p>Asunto : Aprobación de Manual</p> <p>Anexo : Manual de Procedimientos de Viceministerio de Ciencia y Tecnología</p> <p>Cortésmente, devolvemos con nuestra aprobación la comunicación NO. DPyD.70-19, d/f 08/07/2019, referente al Manual de Procedimientos del Viceministerio de Ciencia y Tecnología.</p> <p>Atentamente,</p> 
<p>MESCYT/DESP-6742/2018 Santo Domingo, D.N 11 de diciembre del 2018</p> <p>A la : Licda Giseh Cuesta Encargada del Departamento de Desarrollo Institucional</p> <p>Vía : Dr. Rafael Fernández Director de Planificación</p> <p>Asunto : Manual de Procedimiento Viceministerio de Extensión</p> <p>Anexo : Comunicación d/f 11/12/2018</p> <p>Cortésmente, le devolvemos con aprobación la comunicación d/f 30/08/2018, a través de la cual nos envía el Manual de Procedimientos del Viceministerio de Extensión.</p> <p>Muy atentamente,</p>  <p>Dra. Alejandrina Germán</p>	<p>MESCYT-DESP-3876-2018 18 de julio de 2018</p> <p>A : Licda. Giseh Cuesta Encargada de Desarrollo Institucional</p> <p>Vía : Dr. Rafael Fernández Director de Planificación y Desarrollo</p> <p>Asunto : Aprobación de Manual</p> <p>Anexo : Manual de Procedimientos de Becas Internacionales.</p> <p>Cortésmente, devolvemos con nuestra aprobación la comunicación d/f 18/07/2018, referente al Manual de Procedimientos de Becas Internacionales.</p> <p>Atentamente,</p>  <p>Dra. Alejandrina Germán Ministra</p>

MESCYT-DESP-2290-2019
 28 de mayo de 2019

A : Licda. Giseh Cuesta
 Encargada de Desarrollo Institucional

Via : Dr. Rafael Fernández
 Director de Planificación y Desarrollo

Asunto : Aprobación de Manual

Anexo : Manual de Procedimientos del Viceministerio de Relaciones Internacionales

Cortésmente, devolvemos con nuestra aprobación la comunicación NO. DPyD.43-19, d/f 24/05/2019, referente al Manual de Procedimientos del Viceministerio de Relaciones Internacionales.

Atentamente,



Dra. Alejandrina Germán

MESCYT/DESP-4732/2018

Santo Domingo, D.N
 31 de agosto del 2018

A la : Licda Giseh Cuesta
 Encargada del Departamento de Desarrollo Institucional

Via : Dr. Rafael Fernández
 Director de Planificación

Asunto : Manual de Procedimiento de la Oficina Regional Norte

Anexo : Comunicación d/f 30/08/2018.

Cortésmente, le devolvemos con aprobación la comunicación d/f 30/08/2018, a través de la cual nos envía el Manual de Procedimientos de la Oficina Regional Norte.

Muy atentamente,



Dra. Alejandrina Germán
 Ministra

MESCYT-DESP-4344-2018
 10 de agosto de 2018

A : Licda. Giseh Cuesta
 Encargada de Desarrollo Institucional

Via : Dr. Rafael Fernández
 Director de Planificación y Desarrollo

Asunto : Aprobación de Manual

Anexo : Manual de Procedimientos de Becas Nacionales.

Cortésmente, devolvemos con nuestra aprobación la comunicación d/f 10/08/2018, referente al Manual de Procedimientos de Becas Nacionales.

Atentamente,



Dra. Alejandrina Germán

MESCYT/DESP/4218/2018

Santo Domingo, D. N.
 06 de agosto del 2018

A : Licda. Giseh Cuesta
 Encargada de Desarrollo Institucional

Via : Dr. Rafael Fernández Matos
 Director de Planificación.

Asunto : Remisión de Aprobación

Anexo : Manual de Procedimientos de la Dirección de Lenguas Extranjeras

Cortésmente, devolvemos con nuestra aprobación el Manual de Procedimientos de la Dirección de Lenguas Extranjeras.

Atentamente,



Dra. Alejandrina Germán
 Ministra

MESCYT/DESP/4203/2018

Santo Domingo, D. N.
 03 de agosto del 2018

A : Licda. Giseh Cuesta
 Encargada de Desarrollo Institucional

Via : Dr. Rafael Fernández Matos
 Director de Planificación.

Asunto : Remisión de Aprobación

Anexo : Manual de Procedimientos de la Dirección de Control Académico

Cortésmente, devolvemos con nuestra aprobación el Manual de Procedimiento de la Dirección de Control Académico, remitido en la comunicación d/f 12/12/2017, suscrita por esa Dirección de Planificación.

Atentamente,



Dra. Alejandrina Germán

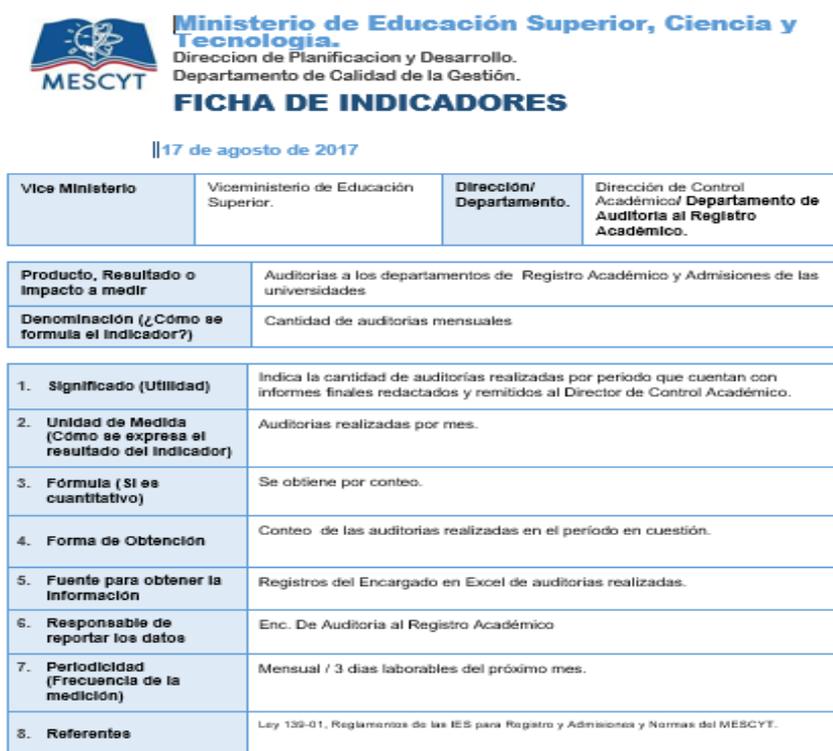
Criterio 1: Liderazgo

1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Hallazgo según autodiagnóstico (1.2.3): El MESCYT tiene definidos indicadores en POA, en el Plan Nacional Plurianual y las Metas Presidenciales, pero no cuenta con un sistema integrado de indicadores que los agrupe a todos y a través del cual se pueda tener una idea general de su gestión.

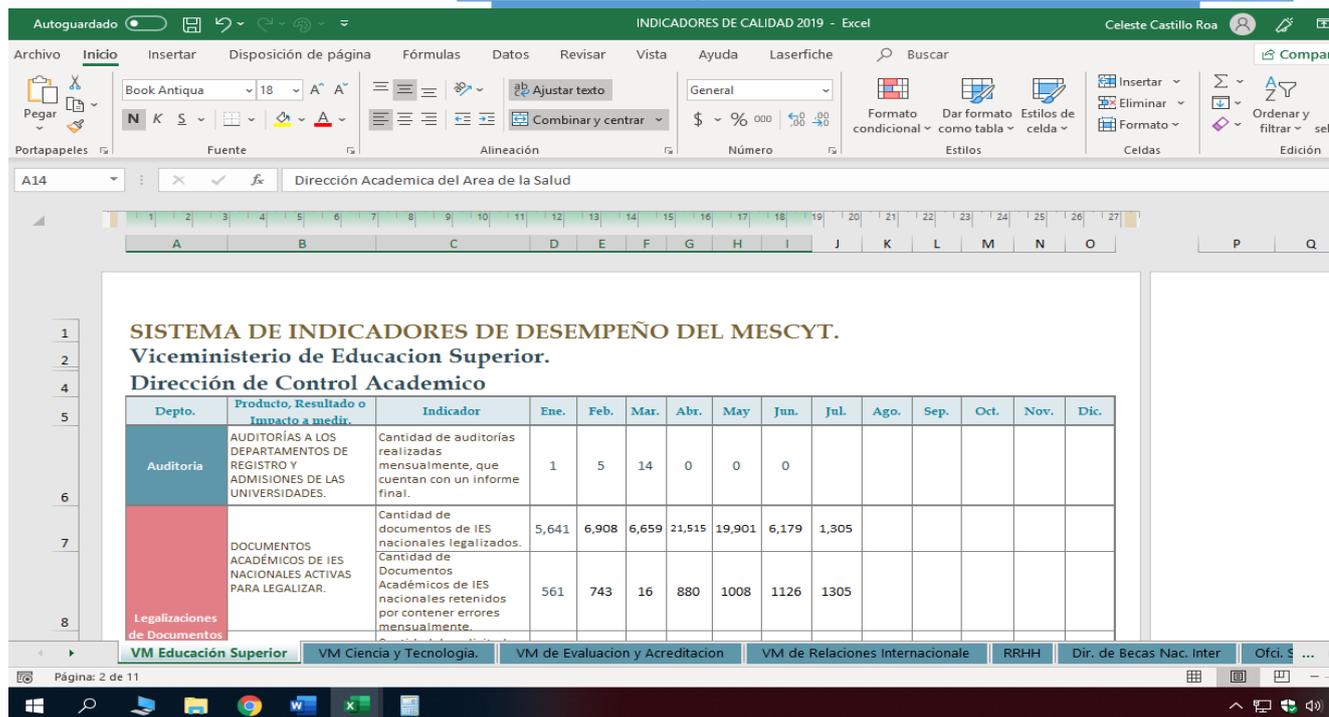
Acción de mejora: Organizar y agrupar toda la información en un Sistema Único de Indicadores de Gestión.

Evidencias: Ficha de Indicadores y Matriz de Indicadores.



Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología.
Dirección de Planificación y Desarrollo.
Departamento de Calidad de la Gestión.
FICHA DE INDICADORES
|| 17 de agosto de 2017

Vice Ministerio	Viceministerio de Educación Superior.	Dirección/ Departamento.	Dirección de Control Académico/ Departamento de Auditoría al Registro Académico.
Producto, Resultado o Impacto a medir	Auditorías a los departamentos de Registro Académico y Admisiones de las universidades		
Denominación (¿Cómo se formula el indicador?)	Cantidad de auditorías mensuales		
1. Significado (Utilidad)	Indica la cantidad de auditorías realizadas por periodo que cuentan con informes finales redactados y remitidos al Director de Control Académico.		
2. Unidad de Medida (Cómo se expresa el resultado del indicador)	Auditorías realizadas por mes.		
3. Fórmula (Si es cuantitativo)	Se obtiene por conteo.		
4. Forma de Obtención	Conteo de las auditorías realizadas en el periodo en cuestión.		
5. Fuente para obtener la Información	Registros del Encargado en Excel de auditorías realizadas.		
6. Responsable de reportar los datos	Enc. De Auditoría al Registro Académico		
7. Periodicidad (Frecuencia de la medición)	Mensual / 3 días laborables del próximo mes.		
8. Referentes	Ley 139-01, Reglamentos de las IES para Registro y Admisiones y Normas del MESCYT.		



INDICADORES DE CALIDAD 2019 - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Laserfiche

Book Antigua 18 A⁺ A⁻ Ajustar texto General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda

Insertar Eliminar Formato

Ordenar y filtrar

A14 Dirección Académica del Area de la Salud

SISTEMA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL MESCYT.														
Viceministerio de Educación Superior.														
Dirección de Control Académico														
Depto.	Producto, Resultado o Impacto a medir.	Indicador	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Auditoría	AUDITORÍAS A LOS DEPARTAMENTOS DE REGISTRO Y ADMISIONES DE LAS UNIVERSIDADES.	Cantidad de auditorías realizadas mensualmente, que cuentan con un informe final.	1	5	14	0	0	0						
Legalizaciones de Documentos	DOCUMENTOS ACADÉMICOS DE IES NACIONALES ACTIVAS PARA LEGALIZAR.	Cantidad de documentos de IES nacionales legalizados. Cantidad de Documentos Académicos de IES nacionales retenidos por contener errores mensualmente.	5,641	6,908	6,659	21,515	19,901	6,179	1,305					
			561	743	16	880	1008	1126	1305					

VM Educación Superior VM Ciencia y Tecnología. VM de Evaluación y Acreditación VM de Relaciones Internacionales RRHH Dir. de Becas Nac. Inter Ofici. S...

Página: 2 de 11

Criterio 1: Liderazgo

1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Hallazgo según autodiagnóstico (1.3.8): No se tiene establecido un formato o canal a través de los cuales puedan recogerse estas iniciativas o recomendaciones.

Acción de mejora: Creado un buzón electrónico sugerencias@mescyt.gob.do para que las autoridades reciban sugerencias de mejoras de parte de los empleados de forma directa.

Evidencia: Print screen del mensaje de confirmación de creación de la dirección de correo electrónico para el buzón electrónico.

RE: Creación de dirección de correo electrónico

Respondió el Jue 27/6/2019 2:42 PM.

 Pablo E. Aponte Celado
Jue 27/6/2019 1:03 PM
Alfonso Espinal; Joel Inoa; Francisco A. Batista; María I. Taváres Almonte y 2 más

Buenas Tardes el correo sugerencias@mescyt.gob.do ya fue creado , con password [REDACTED] Siempre tomando en cuenta que la [REDACTED] es mayúscula.

Cualquier duda , estamos a la orden.

Pablo E. Aponte Celado
Encargado de Soporte Informático al Usuario
Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación
809-731-1100 Ext. 4119
Av. Máximo Gómez No. 31
Esq. Pedro Henríquez Ureña, Gazcue,
Santo Domingo, República Dominicana
www.mescyt.gob.do

 Ministerio de Educación Superior,
Ciencia y Tecnología

 SÍGUENOS @MESCYTRD

El consumo de papel es perjudicial para el medio ambiente. Por favor, téngalo en cuenta antes de imprimir este mensaje.

La información contenida en este mensaje de e-mail, y sus anexos, es confidencial y de uso reservado únicamente para el destinatario. Si usted no es el receptor, un empleado o agente responsable de enviar este correo, entonces no está autorizado para revisar, imprimir, copiar o distribuir este contenido. Si por error recibió este e-mail, por favor notifíquelo de inmediato al remitente por esta vía y elimínelo de su

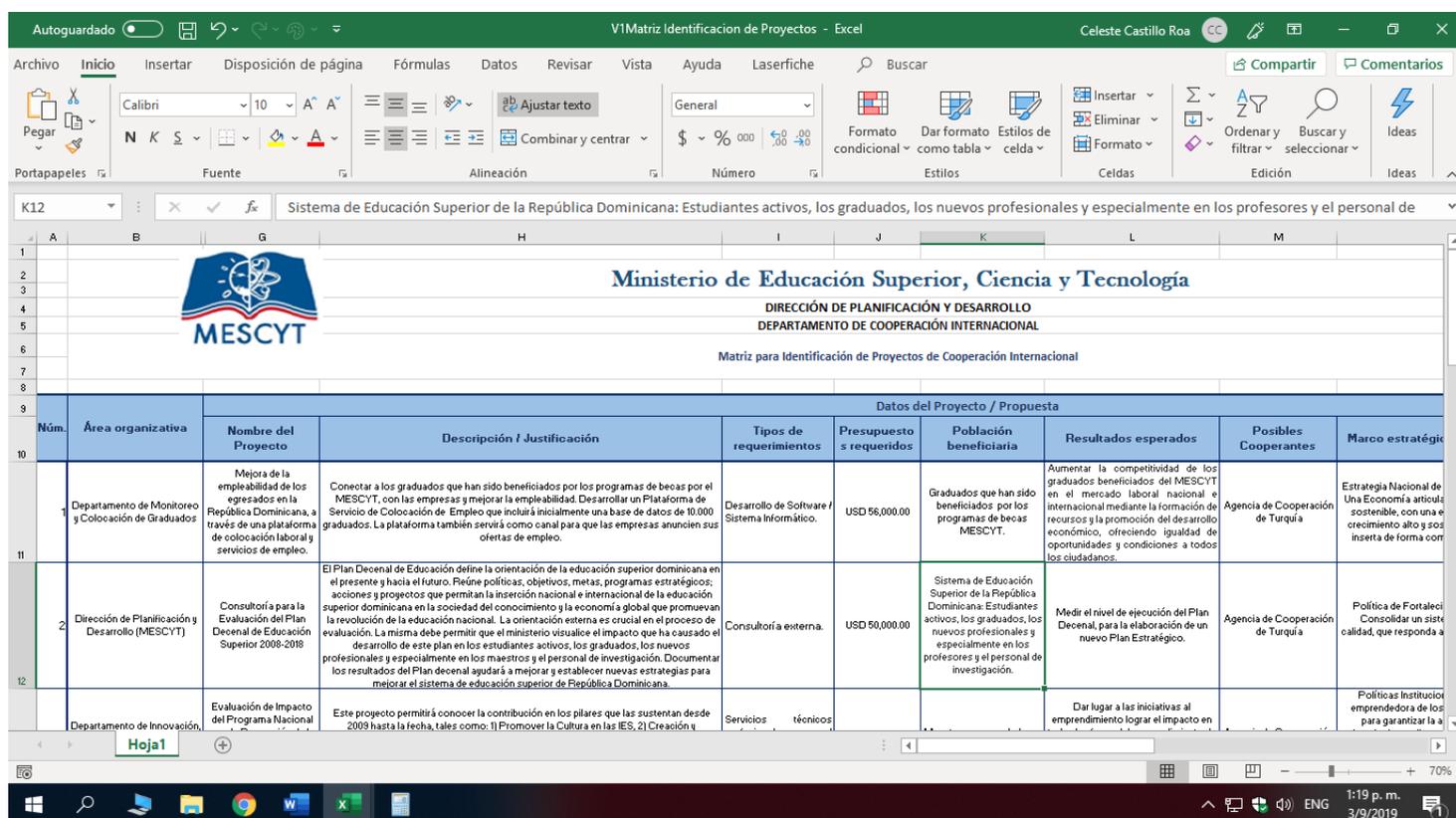
Criterio 2: Estrategia y Planificación

2.2 Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Hallazgo según autodiagnóstico (2.2.4): El MESCYT cuenta con recursos previamente definidos en el presupuesto nacional, y no cuenta con productos que le generen recursos propios significativos.

Acción de mejora: Elaboración de matriz de identificación de proyectos o propuestas para someterlos a organismos internacionales y obtener su cooperación.

Evidencia: Pint Screen de la Matriz para Identificar Proyectos de Cooperación Internacional.



Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología									
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO									
DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL									
Matriz para Identificación de Proyectos de Cooperación Internacional									
Datos del Proyecto / Propuesta									
Núm.	Área organizativa	Nombre del Proyecto	Descripción / Justificación	Tipos de requerimientos	Presupuesto s requeridos	Población beneficiaria	Resultados esperados	Posibles Cooperantes	Marco estratégico
1	Departamento de Monitoreo y Colocación de Graduados	Mejora de la empleabilidad de los egresados en la República Dominicana, a través de una plataforma de colocación laboral y servicios de empleo.	Conectar a los graduados que han sido beneficiados por los programas de becas por el MESCYT, con las empresas y mejorar la empleabilidad. Desarrollar un Plataforma de Servicio de Colocación de Empleo que incluya inicialmente una base de datos de 10.000 graduados. La plataforma también servirá como canal para que las empresas anuncien sus ofertas de empleo.	Desarrollo de Software / Sistema Informático.	USD 56,000.00	Graduados que han sido beneficiados por los programas de becas MESCYT.	Aumentar la competitividad de los graduados beneficiados del MESCYT en el mercado laboral nacional e internacional mediante la formación de recursos y la promoción del desarrollo económico, otorgando igualdad de oportunidades y condiciones a todos los ciudadanos.	Agencia de Cooperación de Turquía	Estrategia Nacional de Una Economía articulada, sostenible, con una inserción de alta y sostenida
2	Dirección de Planificación y Desarrollo (MESCYT)	Consultoría para la Evaluación del Plan Decenal de Educación Superior 2008-2018	El Plan Decenal de Educación define la orientación de la educación superior dominicana en el presente y hacia el futuro. Pléne políticas, objetivos, metas, programas estratégicos; acciones y proyectos que permitan la inserción nacional e internacional de la educación superior dominicana en la sociedad del conocimiento y la economía global que promuevan la revolución de la educación nacional. La orientación externa es crucial en el proceso de evaluación. La misma debe permitir que el ministerio visualice el impacto que ha causado el desarrollo de este plan en los estudiantes activos, los graduados, los nuevos profesionales y especialmente en los maestros y el personal de investigación. Documentar los resultados del Plan decenal ayudará a mejorar y establecer nuevas estrategias para mejorar el sistema de educación superior de República Dominicana.	Consultoría externa.	USD 50,000.00	Sistema de Educación Superior de la República Dominicana: Estudiantes activos, los graduados, los nuevos profesionales y especialmente en los profesores y el personal de investigación.	Medir el nivel de ejecución del Plan Decenal, para la elaboración de un nuevo Plan Estratégico.	Agencia de Cooperación de Turquía	Política de Fortalecimiento y Consolidación de la calidad, que responda a
	Departamento de Innovación	Evaluación de Impacto del Programa Nacional	Este proyecto permitirá conocer la contribución en los pilares que las sustentan desde 2009 hasta la fecha, tales como: 1) Promover la Cultura en las IES, 2) Creación y	Servicios técnicos			Dar lugar a las iniciativas al emprendimiento lograr el impacto en		Políticas Institucionales emprendedoras de los para garantizar la a

Criterio 2: Estrategia y Planificación

2.4 Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Hallazgo según autodiagnóstico (2.4.6): La institución verifica el enfoque de doble vía, pero no se tienen registros que visibilicen estas iniciativas. Se precisa crear un mecanismo a través del cual se canalicen esas propuestas de mejora.

Acción de mejora: Se creó un correo institucional sugerencias@mescyt.gob.do para canalizar las inquietudes de los empleados directamente a las máximas autoridades.

Evidencias: Ver evidencia el criterio 1.3.8 (pagina no.6).

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.

Hallazgo según autodiagnóstico (3.2.9): No se tiene un documento para evaluar el impacto de las capacitaciones.

Acción de mejora: Diseñado los formularios para la evaluación del impacto de las capacitaciones.

Evidencias: Print Screen de los dos formularios para medir el impacto de las capacitaciones, uno desde la perspectiva del participante y otro desde la perspectiva del supervisor inmediato del participante.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FORMULARIO PARA LA MEDICIÓN DE IMPACTO DE LA CAPACITACION (Participante)	
Nombre del participante: Unidad laboral: Cargo: Nombre de la capacitación: Fecha de inicio y término de la capacitación:	
Después de transcurridos dos (2) meses de la finalización del curso, agradecemos nos informe lo siguiente: ¿En qué medida se están aplicando en el trabajo los conocimientos adquiridos en dicho entrenamiento? <input type="checkbox"/> 20% <input type="checkbox"/> 40% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 80% <input type="checkbox"/> 100%	
Cite evidencias (Casos específicos) de las mejoras que esta formación ha producido en su puesto de trabajo.	
Después de la formación, ha notado que: <input type="checkbox"/> Posee más elementos para ejecutar su trabajo. <input type="checkbox"/> La realización a su trabajo ha sido igual que la anterior al curso. <input type="checkbox"/> Tengo más conocimientos sobre las tareas propias del trabajo. <input type="checkbox"/> Tengo más rapidez en la ejecución del trabajo. <input type="checkbox"/> Tengo mejores métodos / sistemas de ejecución del trabajo. <input type="checkbox"/> Tengo más calidad / menos errores en el trabajo.	
¿Está usted compartiendo los conocimientos adquiridos en la capacitación a sus compañeros? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No	
Para futuras capacitaciones, ¿Qué oportunidades de mejora sugiere?:	
Firma del empleado: _____ Fecha: _____	
<small>Este formulario debe ser llenado por el participante.</small>	

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA																																				
FORMULARIO PARA LA EVALUACION DE IMPACTO DE LA CAPACITACION EN EL PUESTO (Supervisor Inmediato)																																				
Nombre del empleado: Cargo: Unidad laboral: Nivel de dominio antes de la capacitación %:	Nombre de la capacitación recibida: Fecha de la capacitación: Nombre del Supervisor inmediato: Cargo:																																			
Describir que se deseaba que el empleado lograra con la acción de capacitación recibida	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Marque el porcentaje alcanzado</th> <th rowspan="2">De lo marcado en el porcentaje por encima del 60%, cite evidencias (casos específicos) de cómo el empleado ha manifestado dicho logro, en el desempeño de sus funciones.</th> </tr> <tr> <th>20%</th> <th>40%</th> <th>60%</th> <th>80%</th> <th>100%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Marque el porcentaje alcanzado					De lo marcado en el porcentaje por encima del 60%, cite evidencias (casos específicos) de cómo el empleado ha manifestado dicho logro, en el desempeño de sus funciones.	20%	40%	60%	80%	100%																								
Marque el porcentaje alcanzado					De lo marcado en el porcentaje por encima del 60%, cite evidencias (casos específicos) de cómo el empleado ha manifestado dicho logro, en el desempeño de sus funciones.																															
20%	40%	60%	80%	100%																																
¿El empleado está traspasando los conocimientos adquiridos a sus compañeros? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No																																				
Si algún aspecto no fue logrado, o fue logrado parcialmente, ¿considera necesario otra capacitación u otro tipo de acción? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No																																				
Si su respuesta es SI, indique que capacitación o acción considera debiera realizarse:																																				
Firma del Supervisor Inmediato: _____ Fecha: _____																																				
<small>Este formulario debe ser llenado por el supervisor inmediato del empleado.</small>																																				

Criterio 5: Procesos

5.1 Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Hallazgo según autodiagnóstico (5.1.1): Completar la documentación de procesos identificados.

Acción de mejora: Describir el 95% de los procesos identificados.

Evidencias: Ver evidencias de los criterios 1.2.1-1.2.2 (paginas 3-4).

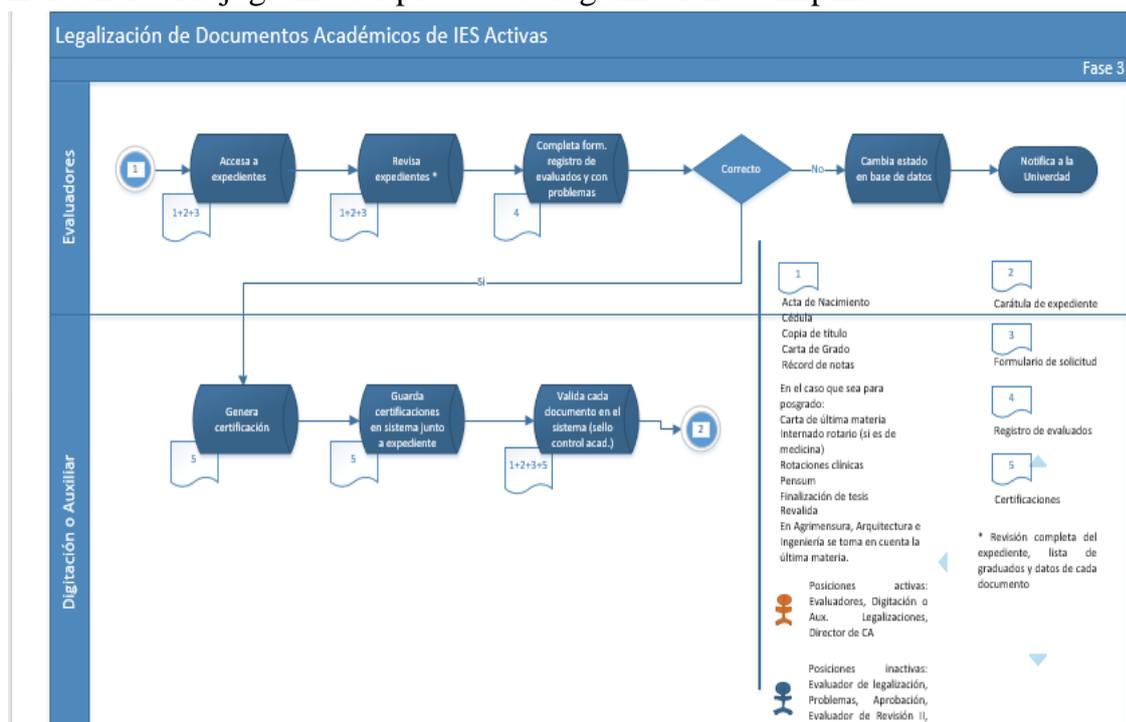
Criterio 5: Procesos

5.1 Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Hallazgo según autodiagnóstico (5.1.7): Implementar procesos de Simplificación de Trámites.

Acción de mejora: Con el acompañamiento de la Dirección de Simplificación de Trámites del MAP, y del programa RD-Digital se trabajó en dos procesos claves del Ministerio (Legalización de Documentos Académicos, el de Exequatur, Administración de la Prueba de Orientación y Medición Académica (POMA), Aprobación de Planes de Estudios de las IES y Aprobación de Propuestas de Investigación para optar por el Fondo Nacional de Innovación y Desarrollo Científico-Tecnológico (FONDOCYT).

Evidencia: Flujoograma del proceso de legalizaciones simplificado.



Criterio 5: Procesos

5.2 Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes

Hallazgo según autodiagnóstico (5.2.2): Dinamizar y ampliar los recursos de acceso a los grupos de interés en el diseño y mejora de los productos.

Acción de mejora: Creado el buzón electrónico para sugerencias de mejoras sugerencias@mescyt.gob.do

Evidencias: Ver evidencia el criterio 1.3.8 (página no.6).

Criterio 5: Procesos

5.2 Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Hallazgo según autodiagnóstico (5.2.6): El MESCYT cuenta con varios mecanismos de información oportuna y veraz a los usuarios, como son, la Oficina de Libre Acceso a la Información, el Centro de Contacto, la Pág. Web, y en las mismas oficinas encargadas de atender de forma directa a los ciudadanos / usuarios que solicitan de nuestros servicios. Sin embargo, conviene asegurarnos de que la información de interés para los ciudadanos esté siempre actualizada.

Acción de mejora: Actualizada la página web con la descripción de los servicios ofrecidos por el MESCYT y otras informaciones de interés.

Evidencias: Pint Screen y link de la página web del MESCYT.

<https://mescyt.gob.do/servicios/servicios-legalizacion-de-documentos-academicos>



The screenshot shows a web browser window displaying the MESCYT website. The page title is "Procedimiento Para Legalizar Documentos Académicos Extranjeros". The main content area features a blue header with a woman wearing a headset, and a large heading. Below the heading, there is a paragraph of text explaining the legalization process. On the right side, there are social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, and Instagram. Below the main content, there is a list of expandable sections with plus signs, including: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, A QUIÉN VA DIRIGIDO EL SERVICIO, ÁREA RESPONSABLE DENTRO DEL ORGANISMO DE OFRECER EL SERVICIO, CONTACTOS DEL ÁREA RESPONSABLE, CERTIFICACIONES QUE SE EMITEN, PARA LOS PAISES QUE NO ESTÉN SUSCRITOS AL CONVENIO DE LA HAYA ESTOS DEBEN PRESENTAR LAS LEGALIZACIONES DEL, PARA RESIDENCIAS MEDICAS/ESPECIALIDADES, DEBEN PRESENTAR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS, SOLICITAREMOS AL USUARIO EN CASO DE SER NECESARIO, HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, and COSTO DEL SERVICIO. The browser's address bar shows the URL: https://mescyt.gob.do/servicios/legalizacion-de-documentos-academicos-extranjeros/. The taskbar at the bottom shows the date and time as 3:31 p.m. on 3/9/2019.

Criterio 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

6.1 Mediciones de la percepción

Hallazgo según autodiagnóstico (6.1.1): Ampliar vías para recoger informaciones de los usuarios para mejorar la calidad de los servicios.

Acción de mejora: Implementada Encuestas de Satisfacción de Usuarios en Línea.

Evidencias: Ficha técnica de la encuesta de satisfacción a los usuarios.



FICHA TÉCNICA

- **UNIDAD DE ANÁLISIS:** Usuarios del servicio de Legalización de Documentos Académicos de Instituciones de Educación Superior Activas e Inactivas.
- **MUESTRA:** 111 usuario, 31 encuestas y 28 respuestas completadas.
- **CUESTIONARIO:** Estructurado
- **SELECCIÓN:** Los usuarios que solicitaron el servicio de Legalización de Documentos Académicos de Instituciones de Educación Superior Activas e Inactivas durante el tiempo seleccionado para la muestra.
- **ENTREVISTA:** Digital
- **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 18 al 22 de febrero del 2019.
- **REALIZACIÓN:**
Departamento de Calidad en la Gestión.
Se utilizó la aplicación SurveyMonkey

2

Criterio 6: Resultados

6.1 Mediciones de la percepción

Hallazgo según autodiagnóstico de 6.1.2: Se requiere medir la percepción de los grupos de interés sobre este aspecto.

Acción de mejora: Implementadas Encuestas de Satisfacción de los Usuarios en Línea.

Evidencias: Ver evidencia el criterio 6.1.1 (página no.11).

Criterio 6: Resultados

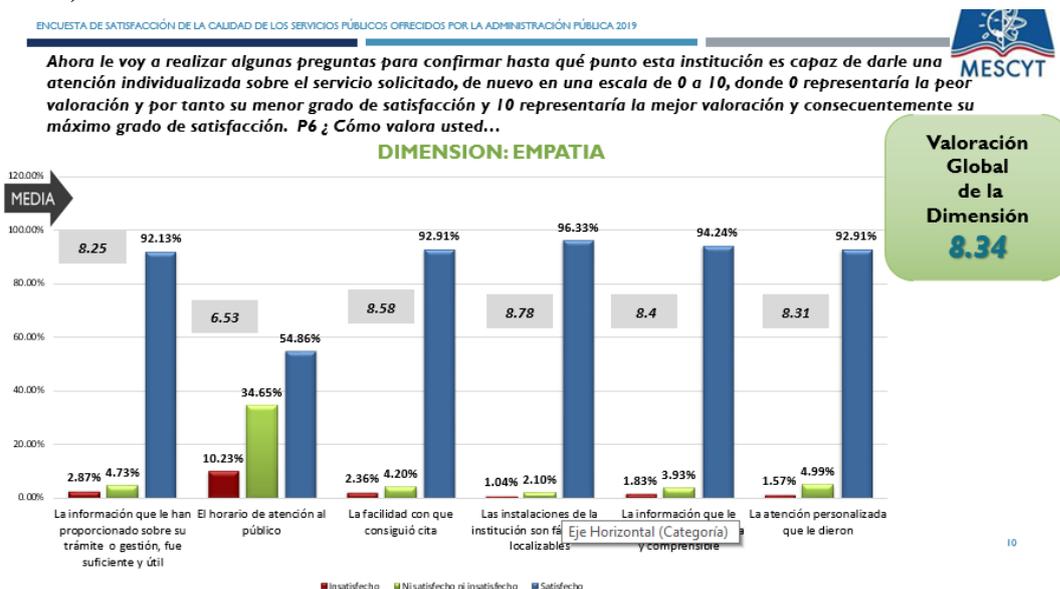
6.1 Mediciones de la percepción

Hallazgos del autodiagnóstico (6.1.3,6.1.5-6.1.8, 6.1.10): No se tienen mediciones recientes sobre estos aspectos.

Acción de mejora: Realizada encuesta externa que refleja resultados relativos a las mediciones faltantes (SIGMADOS 2018).

Evidencias:

(6.1.3)



Evidencia: (6.3.5)

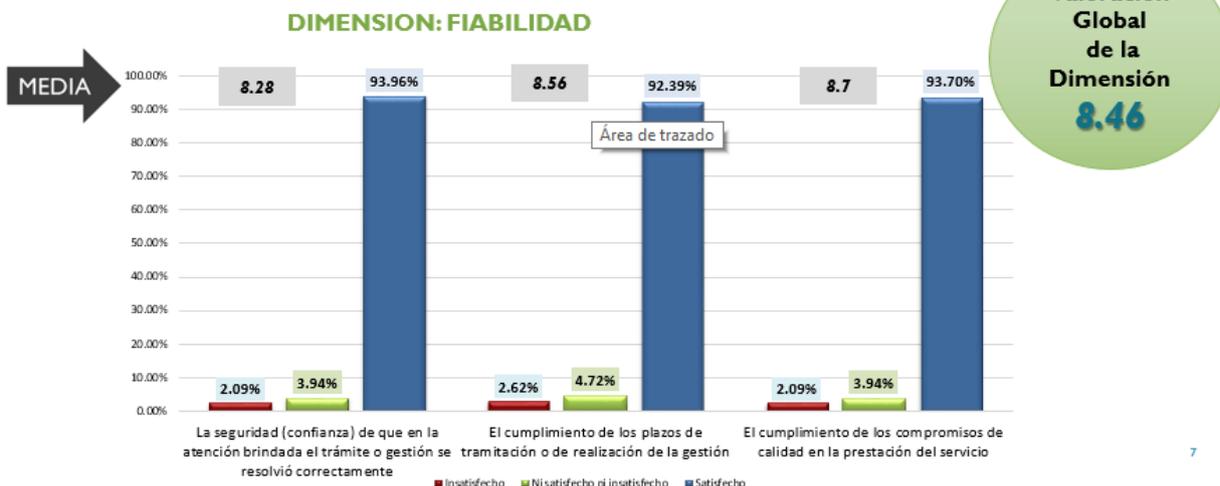


Evidencia: (6.3.5)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 2019



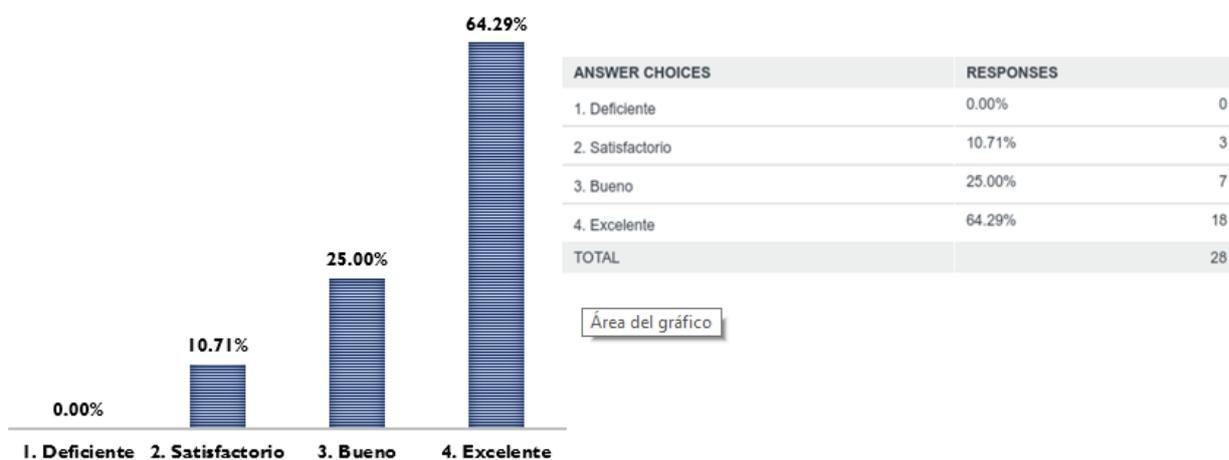
A continuación le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P3 ¿Cómo valora usted...



Evidencia: (6.1.6)



RECIBIÓ UN TRATO EQUITATIVO (NO DISCRIMINATORIO):



Evidencia: (6.1.7, 6.1.8)

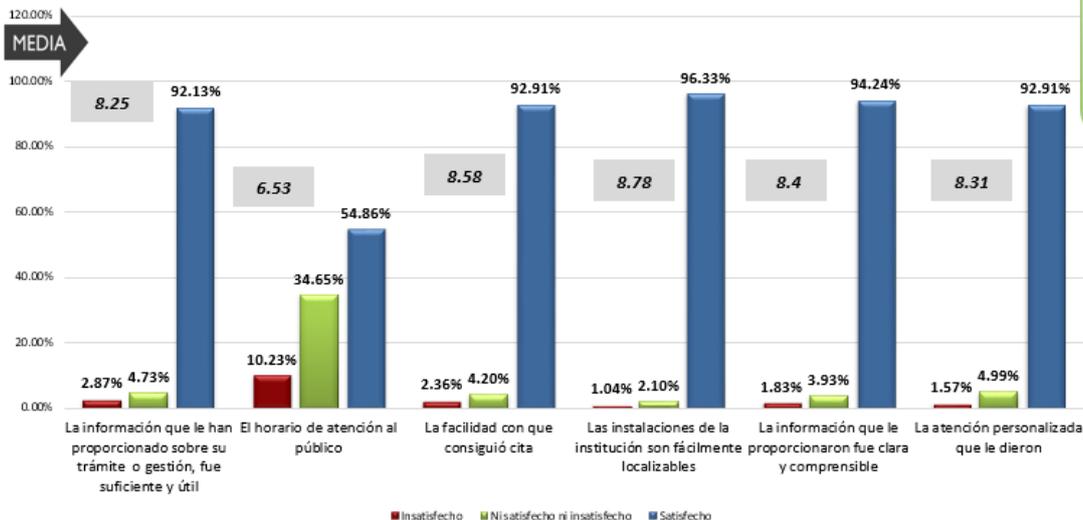
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 2019



Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. **P6 ¿ Cómo valora usted...**

DIMENSION: EMPATIA

Valoración Global de la Dimensión **8.34**



10

Evidencia: (6.1.10)

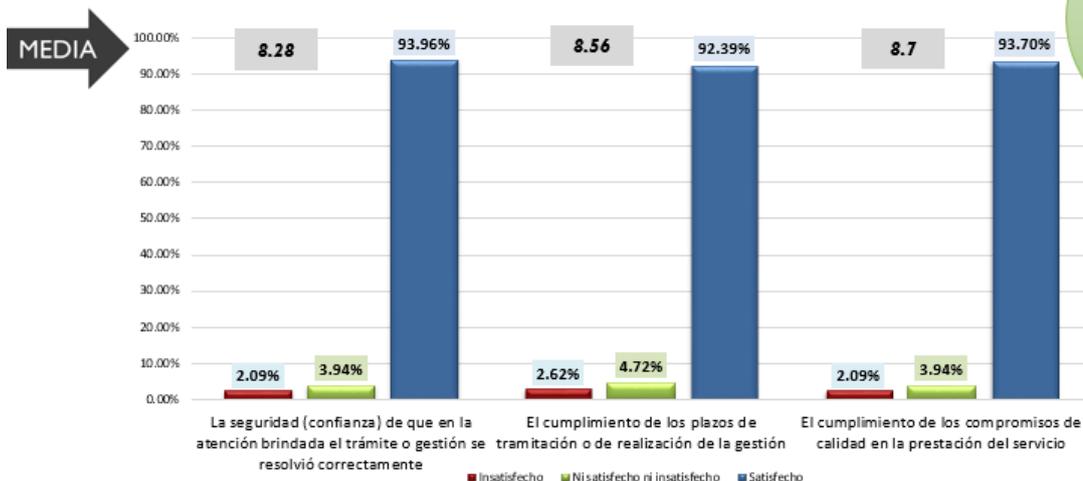
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 2019



A continuación le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. **P3 ¿ Cómo valora usted...**

DIMENSION: FIABILIDAD

Valoración Global de la Dimensión **8.46**



7

Evidencia: (6.1.10)



Criterio 6: Resultados

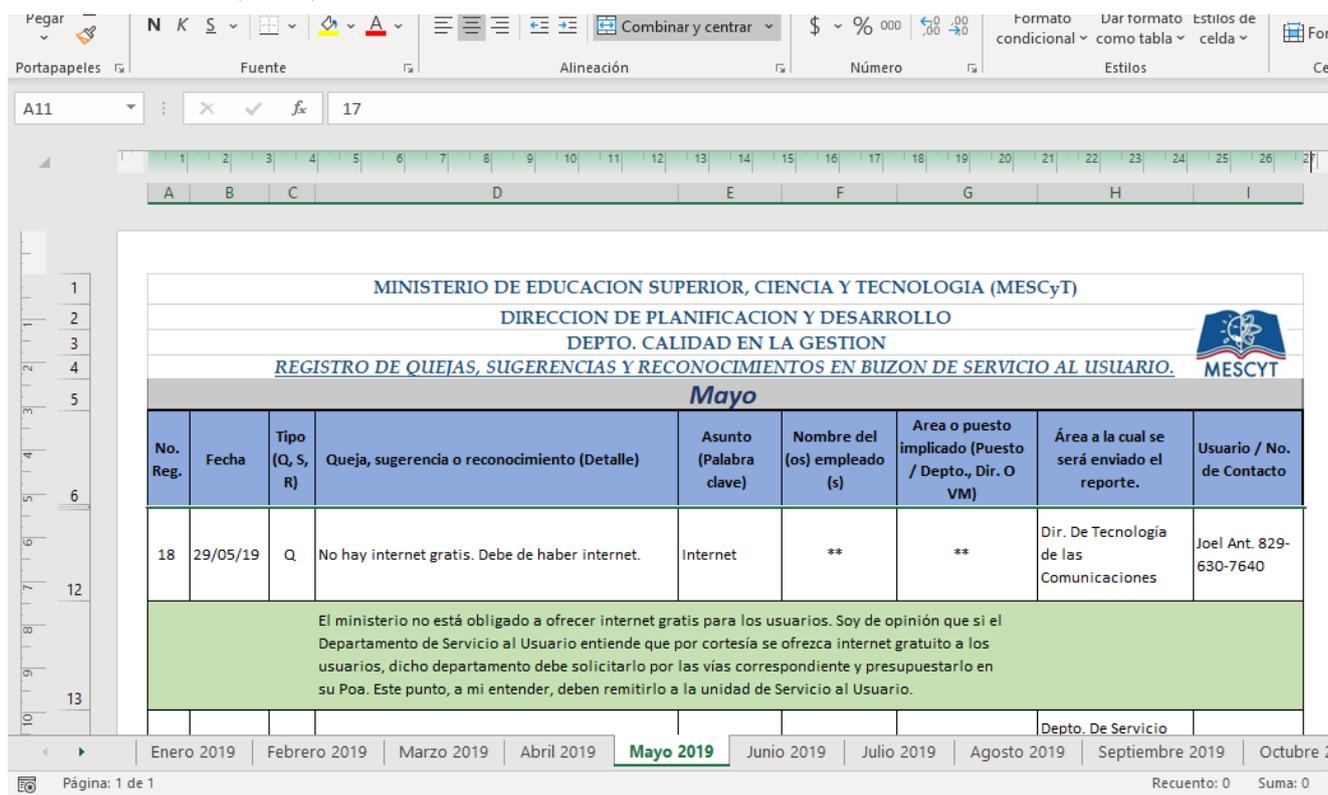
6.2 Mediciones de Resultados en relación con la participación.

Hallazgo según autodiagnóstico (6.2.2): No se cuenta con las estadísticas de las sugerencias recibidas e implementadas.

Acción de mejora: Elaborada la matriz que relaciona las medidas adoptadas con las opiniones de los usuarios y demás grupos de interés.

Evidencias: Pint screen de matriz del Buzón de Quejas y Sugerencias donde refleja un comentario recibido por un usuario y la respuesta al mismo por parte de las autoridades correspondientes.

Evidencia: (6.2.2)



MINISTERIO DE EDUCACION SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGIA (MESCyT)								
DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO								
DEPTO. CALIDAD EN LA GESTION								
<u>REGISTRO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS EN BUZON DE SERVICIO AL USUARIO.</u>								
Mayo								
No. Reg.	Fecha	Tipo (Q, S, R)	Queja, sugerencia o reconocimiento (Detalle)	Asunto (Palabra clave)	Nombre del (os) empleado (s)	Area o puesto implicado (Puesto / Depto., Dir. O VM)	Área a la cual se será enviado el reporte.	Usuario / No. de Contacto
18	29/05/19	Q	No hay internet gratis. Debe de haber internet.	Internet	**	**	Dir. De Tecnología de las Comunicaciones	Joel Ant. 829-630-7640
El ministerio no está obligado a ofrecer internet gratis para los usuarios. Soy de opinión que si el Departamento de Servicio al Usuario entiende que por cortesía se ofrezca internet gratuito a los usuarios, dicho departamento debe solicitarlo por las vías correspondiente y presupuestarlo en su Poa. Este punto, a mi entender, deben remitirlo a la unidad de Servicio al Usuario.								
							Depto. De Servicio	

Criterio 6: Resultados

6.2 Medición de resultados relacionados con la participación.

Hallazgo según autodiagnóstico (6.2.3): No se cuenta con las estadísticas de las sugerencias recibidas e implementadas.

Acción de mejora: Elaborada la matriz que relacione las medidas adoptadas con las opiniones de los usuarios y demás grupos de interés.

Evidencias: Ver evidencia el criterio 6.2.2 (página no.16).

Criterio 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

7.1 Mediciones de la percepción en relación con la percepción global de las personas.

Hallazgo según autodiagnóstico (7.1.1) – No se contaba con estas mediciones.

Acción de mejora: Medido a través de la Encuesta SIGMADOS 2018.

Evidencia: (7.1.1)

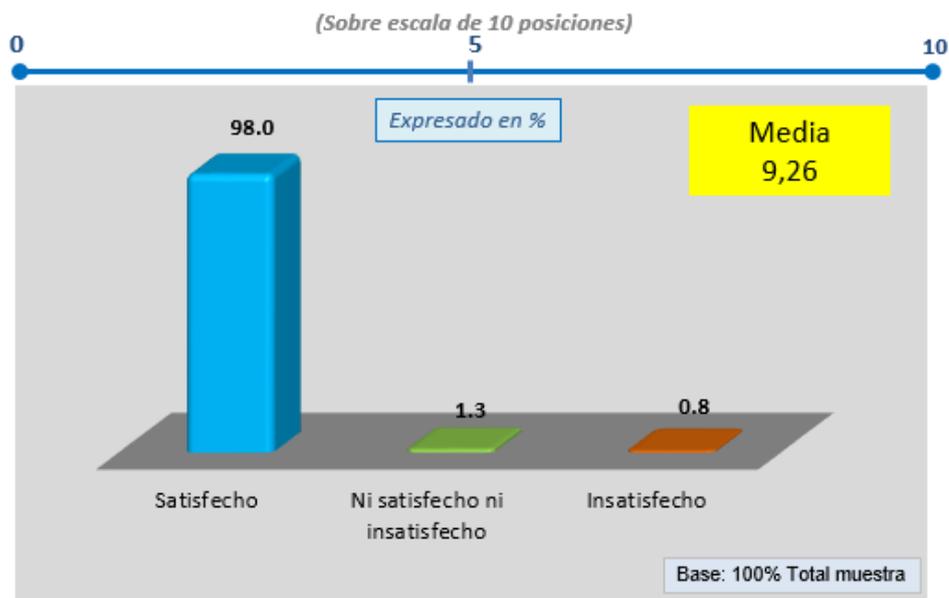


SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO



¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

VALORACION GENERAL DEL SERVICIO RECIBIDO



Criterio 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

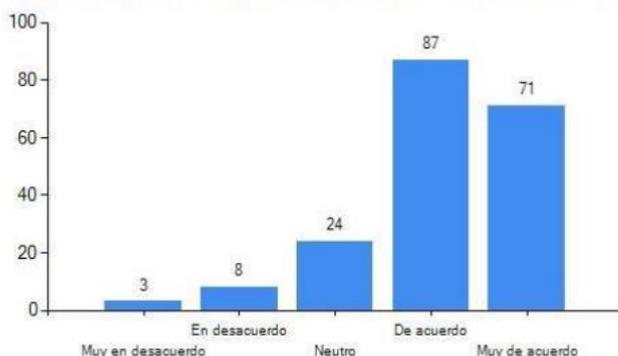
7.1 Mediciones de la percepción en relación con la percepción global de las personas.

Hallazgo según autodiagnóstico (7.1.3) - No se contaba con esta medición.

Acción de mejora: Medido a través de la Encuesta de Clima 2018.

Evidencias: (7.1.3)

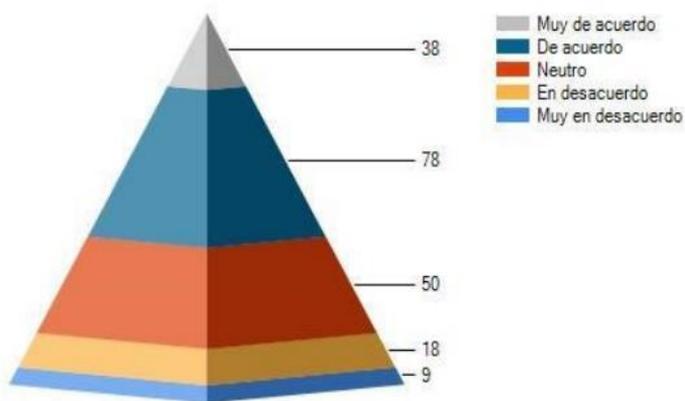
Pregunta 34 - Impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar.



Mejora y Cambio	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo	Abstención
Impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajo.	1.55%	4.15%	12.44%	45.08%	36.79%	7.21%
	3	8	24	87	71	15

Presenta una valoración positiva de **45.80%**

Pregunta 18 - En mi institución existen comités que captan nuestras sugerencias para mejorar.



Mejora y Cambio	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo	Abstención
En mi institución existen comités que captan nuevas sugerencias para mejorar	4.66%	9.33%	25.91%	40.41%	19.69%	7.21%
	9	18	50	78	38	15

Presenta una valoración negativa de **39.90%**

Criterio 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

7.1 Mediciones de la percepción en relación con la percepción global de las personas.

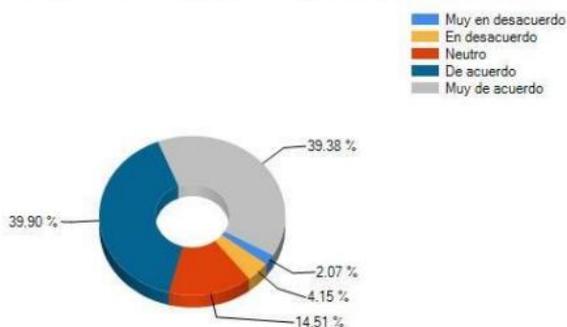
Hallazgo según autodiagnóstico (7.1.4) - No se contaba con estas mediciones.

Acción de mejora: Medido a través de la Encuesta de Clima 2018.

Evidencias (7.1.4):

Informe de Encuesta de Clima Organizacional.
Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública- SECAP.

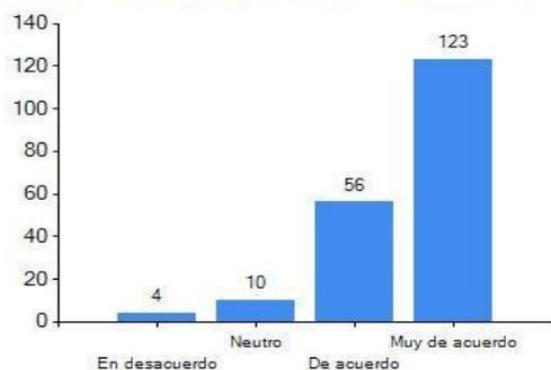
Pregunta 26 - Mi institución cuenta con códigos de ética y de conducta actualizados.



Identidad con la Institución y Valores	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo	Abstención
Mi institución cuenta con código de ética y de conducta actualizados	2.07%	4.15%	14.51%	39.90%	39.38%	7.21%
	4	8	28	77	76	15

Presenta una valoración negativa de **20.73%**

Pregunta 43 - Siento orgullo por formar parte de mi institución.



Identidad con la Institución y Valores	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo	Abstención
Siento orgullo por formar parte de mi institución	0%	2.07%	5.18%	29.02%	63.73%	7.21%
	0	4	10	56	123	15

Presenta una valoración positiva de **92.75%**

Criterio 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

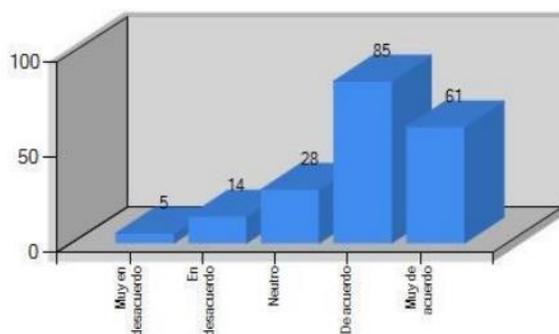
7.1 Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión

Hallazgo según autodiagnóstico (7.1.1,7.1.2,7.1.4,7.1.5- B) – No se contaba con estas mediciones.

Acción de mejora: Medido a través de la Encuesta de Clima 2018.

Evidencias: 7.1.1b La 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.

Pregunta 25 - Mi supervisor me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas.

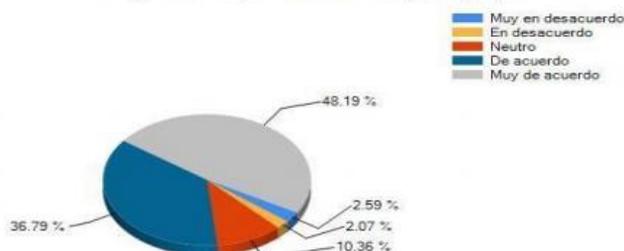


Liderazgo y Participación	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo	Abstención
Mi supervisor me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas	2.59%	7.25%	14.51%	44.04%	31.61%	7.21%
	5	14	28	85	61	15

Presenta una valoración negativa de **24.35%**

Informe de Encuesta de Clima Organizacional.
Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública- SECAP.

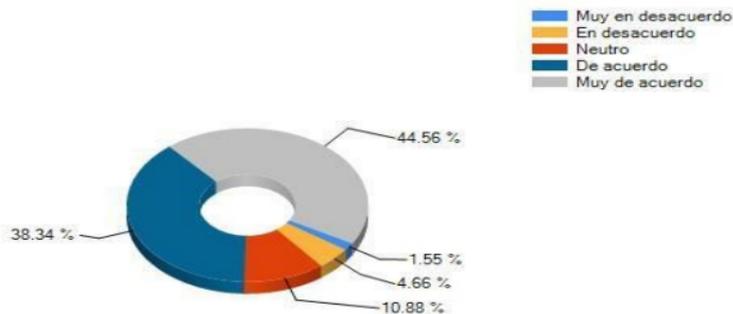
Pregunta 42 - Mi supervisor es un servidor público ejemplar.



Liderazgo y Participación	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo	Abstención
Mi supervisor es un servidor público ejemplar	2.59%	2.07%	10.36%	36.79%	48.19%	7.21%
	5	4	20	71	93	15

Presenta una valoración positiva de **84.98%**

Pregunta 54 - Mi supervisor está abierto para recibir sugerencias y comentarios.



Liderazgo y Participación	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo	Abstención
Mi supervisor está abierto para recibir sugerencias y comentarios	1.55%	4.66%	10.88%	38.34%	44.56%	7.21%
	3	9	21	74	86	15

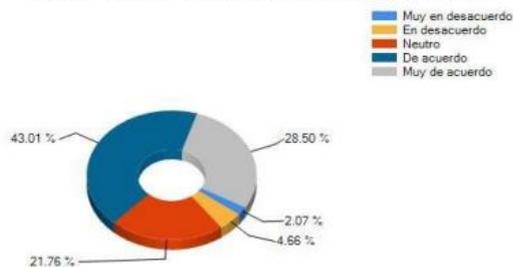
Presenta una valoración positiva de **82.90%**

Evidencias: 7.1.2b El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.

Informe de Encuesta de Clima Organizacional.
Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública- SECAP.

Normatividad y proceso

Pregunta 29 - La normativa de mi institución responde a las necesidades actuales.

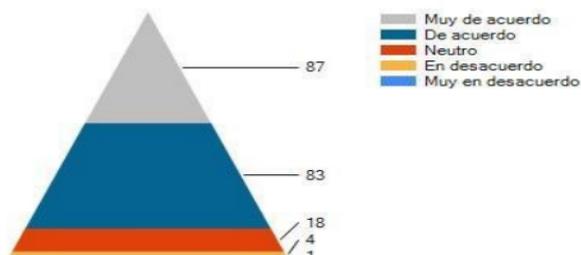


Normatividad y Proceso	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo	Abstención
La normativa de mi institución responde a las necesidades actuales	2.07%	4.66%	21.76%	43.01%	28.50%	7.21%
	4	9	42	83	55	15

Presenta una valoración negativa de **28.49%**

Informe de Encuesta de Clima Organizacional.
Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública- SECAP.

Pregunta 49 - Conozco la normativa aplicada en mi trabajo (Procedimiento, procesos, entre otros).

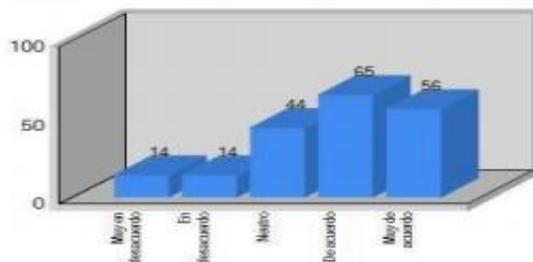


Normatividad y Proceso	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo	Abstención
Conozco la normativa aplicada en mi trabajo (procedimiento, procesos, entre otros).	0.52%	2.07%	9.33%	43.01%	45.08%	7.21%
	1	4	18	83	87	15

Presenta una valoración positiva de **88.09%**

Evidencias: 7.1.4b La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.

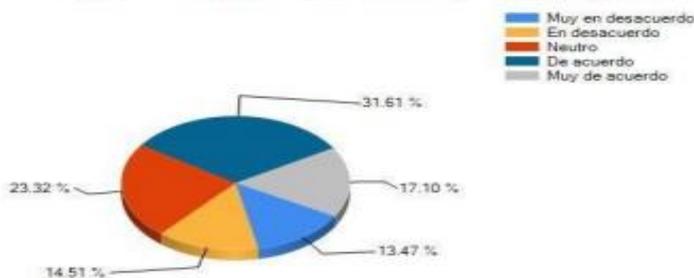
Pregunta 1 - En mi área se reconoce el logro de resultados.



Reconocimiento Laboral	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo	Abstención
En mi área se reconoce el logro de resultados	7.25%	7.25%	22.80%	33.68%	29.02%	7.21%
	14	14	44	65	56	15

Presenta una valoración negativa de 37.30%

Pregunta 16 - En mi institución existen mecanismos para reconocer al personal.



Reconocimiento Laboral	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo	Abstención
En mi institución existen mecanismos para reconocer al personal.	13.47%	14.51%	23.32%	31.61%	17.10%	7.21%
	26	28	45	61	33	15

Presenta una valoración negativa de 51.57%

De: Dirección de Recursos Humanos
Enviado el: 17 July, 2019 3:35 PM
Para: Todo el personal
Asunto: Política de Premiación y Reconocimiento
Datos adjuntos: Política de Premiación y Reconocimiento a Empleados MESCYT.pdf

Buenos tardes,

En el marco de los resultados de la Encuesta de Clima y a manera de información, les recordamos la entrada en vigencia de la **Política de Premiación y Reconocimiento** a los empleados de este Ministerio (en anexo) como forma de premiar los aportes sobresalientes de los colaboradores que superan los estándares de desempeño definidos en sus respectivas descripciones de cargos; de igual manera, los que presentan propuestas de impacto a nivel institucional. Esta Política contiene varios tipos de categorías de premiación y reconocimiento, las cuales serían seleccionadas y ejecutadas por un Comité que se conformaría con este propósito.

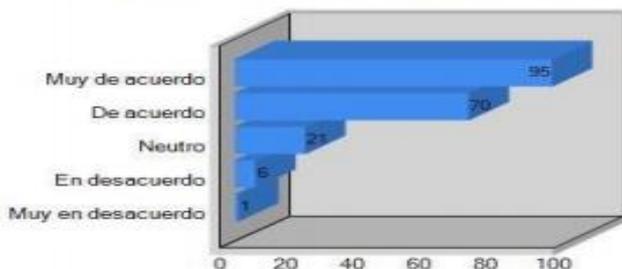
Dirección de Recursos Humanos
809-731-1100 Ex. 4103, 4124
Av. Máximo Gómez No. 31
Esq. Pedro Henrique Ureña, Gajucue,
Santo Domingo, República Dominicana
www.mescyt.gob.do

Evidencias: 7.1.5b El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

Informe de Encuesta de Clima Organizacional.
Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública- SECAP.

Mejora y cambio

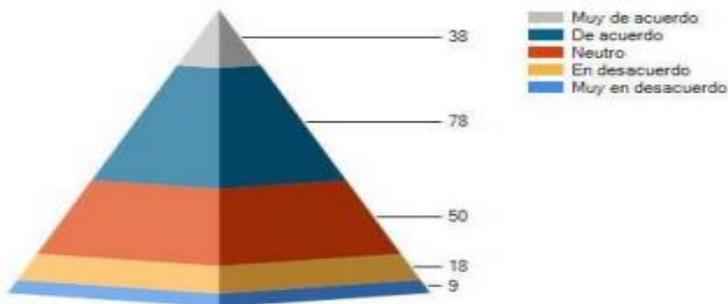
Pregunta 3 - En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios.



Mejora y Cambio	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo	Abstención
En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios	0.52%	3.11%	10.88%	36.27%	49.22%	7.21%
	1	6	21	70	95	15

Presenta una valoración positiva de **85.49%**

Pregunta 18 - En mi institución existen comités que captan nuestras sugerencias para mejorar.



Mejora y Cambio	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo	Abstención
En mi institución existen comités que captan nuevas sugerencias para mejorar	4.66%	9.33%	25.91%	40.41%	19.69%	7.21%
	9	18	50	78	38	15

Presenta una valoración negativa de **39.90%**

Criterio 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

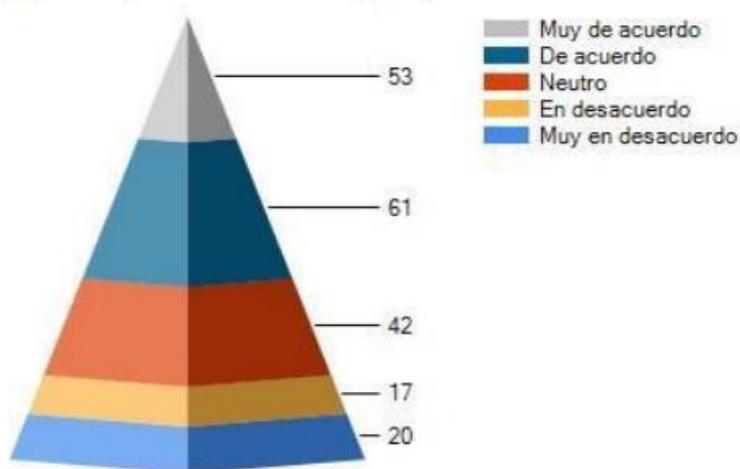
7.1 Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo

Hallazgo según autodiagnóstico (7.1.1-C) - No se contaba con estas mediciones.

Acción de mejora: Medido a través de la Encuesta de Clima 2018.

Informe de Encuesta de Clima Organizacional.
Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública- SECAP.

Pregunta 66 - En mi institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres.



Equidad y Género	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo	Abstención
En mi institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres	10.36%	8.81%	21.76%	31.61%	27.46%	7.21%
	20	17	42	61	53	15

Presenta una valoración negativa de **40.93%**

Criterio 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

7.2 Mediciones del desempeño.

Hallazgo según autodiagnóstico (7.2.1) – No se contaba con estas mediciones.

Acción de mejora: Medido y publicado en portal del SISMAP.

Evidencia:(7.2.1)

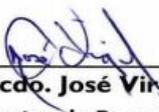
<https://www.sismap.gob.do/Central/uploads/evidencias/636837465283945723-Absentismo-MESCYT-2019.pdf>



MINISTERIO DE EDUCACION SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGIA

INDICE DE ABSENTISMO

MESES	JORNADA LABORAL	HORAS PERDIDAS	TOTAL DE TRABAJADORES	INDICE DE ABSENTISMO
ENERO	216	188.75	632	0.14
FEBRERO	216	101.63	635	0.07
MARZO	240	104.25	641	0.07
ABRIL	240	113	643	0.07
MAYO	232	115.63	645	0.08
JUNIO	240	143.38	643	0.09
JULIO	248	198.38	643	0.12
AGOSTO	240	169.75	643	0.11
SEPTIEMBRE	232	147.88	654	0.10
OCTUBRE	248	159	655	0.10
NOVIEMBRE	232	145.63	660	0.10
DICIEMBRE	240	136.88	679	0.08


Licdo. José Virgil Fawcett
Director de Recursos Humanos



Criterio 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

7.2 Mediciones del desempeño.

Hallazgo según autodiagnóstico (7.2.7): No se contaba con esta medición.

Acción de mejora: Medido a través de la Encuesta SIGMADOS 2018 y de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por la Administración Pública 2019.

Evidencia: (7.2.7)

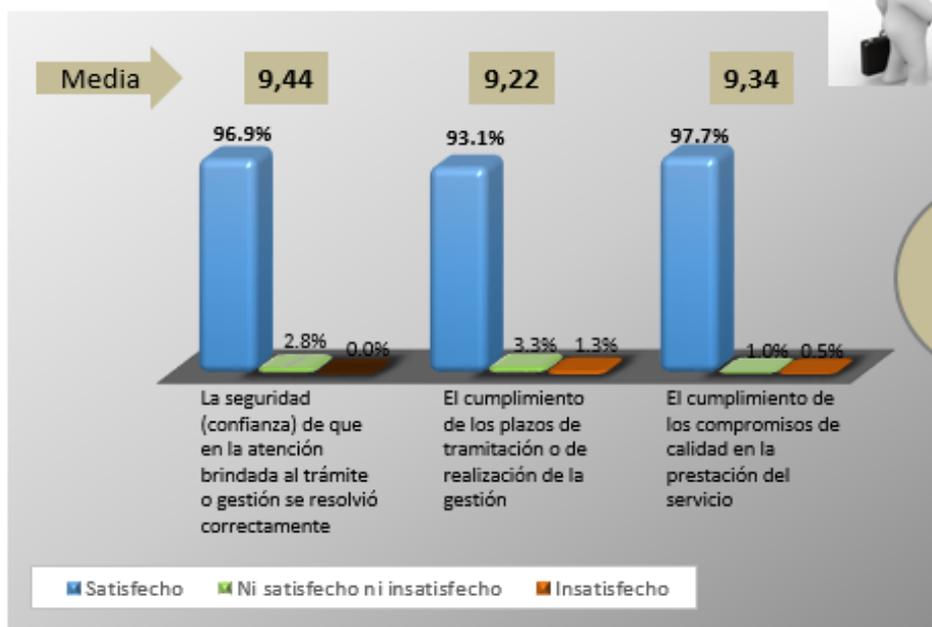


SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

SIGMADOS
REPÚBLICA DOMINICANA

A continuación le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P3 ¿Cómo valora usted...

DIMENSION: FIABILIDAD



Valoración Global de la Dimensión 9,29

Base: 100% Total muestra



Criterio 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

8.1 Mediciones de percepción

Hallazgo según autodiagnóstico (8.1.2): No se tenían mediciones.

Acción de mejora: Medido a través de Encuesta SIGMADOS 2018.

Evidencia: Ver evidencia 7.2.7 (página 26)

Criterio 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

8.1 Mediciones de percepción.

Hallazgo según autodiagnóstico (8.1.7): No se tenían mediciones.

Acción de mejora: Medido a través de Encuesta de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por la Administración Pública 2019.

Evidencia: (8.1.7)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 2019

A continuación le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P5 ¿ Cómo valora usted...

DIMENSION: SEGURIDAD

