



**2do Informe de Avance en la Implementación  
del Plan de Mejora Institucional 2020 con base en el  
Modelo CAF  
(Common Assessment Framework)**

**Septiembre, 2020**

## 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 siguientes criterios del modelo CAF: Liderazgo, Estrategia y Planificación, Personas, Procesos, Resultados Orientados a los Ciudadanos / Clientes, Resultados en las Personas, Resultados de Responsabilidad Social, Resultados Clave de Rendimiento. Este informe refleja el diseño de nuevas y efectivas herramientas para avanzar en el mejoramiento de los servicios que ofrece la Institución.

## CRITERIO 1: LIDERAZGO

**SUBCRITERIO: 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.**

**Acción de mejora:** Diseñar políticas y mecanismos para incentivar a los colaboradores a hacer aportes en la mejora de los procesos y los procedimientos. Crear el procedimiento para revisión del correo [sugerencias@mescyt.gob](mailto:sugerencias@mescyt.gob)

**Evidencias:** Procedimiento del Buzón Electrónico, esta herramienta es creada para que los usuarios internos y externos comuniquen sus opiniones de mejora.

			Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología <b>PLANTILLA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b> PYD-DIN-FORM-001		
<b>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO</b>					
Departamento Calidad en la Gestión					
<b>Procedimiento:</b>					
Análisis de quejas y sugerencias expresadas por los usuarios internos y externos.					
<b>Código:</b>		<b>Versión:</b>		<b>Fecha de Emisión:</b>	
PYD-CEG-PRO-202-04		02		Julio, 2020	
<b>1. Propósito o Misión:</b>					
Recopilar, procesar, analizar y remitir las quejas y sugerencias de los usuarios internos y externos, a los responsables de las unidades organizativas donde estas se suscitan, con el objetivo de tomar las medidas necesarias para su solución, a fin de mejorar el servicio a los usuarios.					
<b>2. Alcance:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comienza:</b> Recopilación de quejas y sugerencias depositadas por los usuarios internos y externos.</li> <li>• <b>Termina:</b> Remisión a la MAE de informes periódicos sobre quejas, sugerencias, opiniones y acciones de los implicados en los servicios que se miden a través de esta herramienta.</li> </ul>					
<b>3. Responsable:</b>					
Departamento de Calidad en la Gestión.					
<b>4. Cargos que Intervienen:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director/a de Planificación y Desarrollo.</li> <li>• Director/a de Recursos Humanos.</li> <li>• Encargado/a de Calidad en la Gestión.</li> <li>• Analista de Calidad en la Gestión.</li> <li>• Representante de la Dirección de Recursos Humanos.</li> <li>• Responsables de las Unidades Organizativas.</li> </ul>					



Imagen 1

	<p>Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología</p> <p><b>PLANTILLA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p>PYD-DIN-FORM-001</p>
<p><b>5. Definiciones y/o Siglas:</b></p>	
<p><b>Buzón:</b> Cesta colocada en lugar visible donde el usuario deposita su queja o sugerencia por escrito (Físico) / Plataforma digital para colocar las quejas, sugerencias u observaciones de los usuarios.</p> <p><b>Queja:</b> Expresión de desacuerdo o inconformidad emitida por el usuario.</p> <p><b>Sugerencia:</b> Propuesta que formula el usuario y que tiene por objetivo mejorar la gestión y los servicios de la Institución.</p>	
<p><b>6. Base Legal y Documentos de Referencia:</b></p>	
<p>a) Ley Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 28 de julio de 2004.</p> <p>b) Ley Núm. 41-08 de Función Pública, de fecha 16 de enero del 2008.</p>	
<p><b>7. Políticas:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>o Las quejas y sugerencias se pueden suministrar de forma presencial y por escrito, depositándolas en el buzón físico colocado en el área de mayor flujo de usuarios de los servicios del MESCYT. (Servicio al Usuario – Legalizaciones) o de forma digital. (Correo electrónico - <a href="mailto:sugerencias@mescyt.gob.do">sugerencias@mescyt.gob.do</a> )</li> <li>o El Buzón de Quejas y Sugerencias servirá, además como medio de comunicación interna para denunciar situaciones impropias o inusuales que ocurran en la institución.</li> <li>o En caso de que el/la ciudadano/a que expresa su queja o sugerencia revele su identidad, esta será protegida desde la recolección de las quejas y sugerencias hasta la emisión de los reportes.</li> <li>o El Departamento de Calidad en la Gestión mantendrá un registro digital de las quejas y sugerencias recibidas, a partir del cual elaborará reportes mensuales, trimestrales y anuales, para la toma de decisiones de las instancias involucradas, y para la elaboración de estadísticas y control de la calidad de los servicios ofrecidos por la Institución.</li> </ul>	

Imagen 2

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

**SUBCRITERIO: 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.**

**2.4.7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.**

**Acción de mejora:** Mejorar los servicios de Legalización de Documentos Académicos y de Solicitud de Becas de estudio utilizando herramientas de administración electrónica.

**Evidencias:** Implementación del pago en línea del servicio de Solicitud de Legalización de Documentos Académicos. (Ver imagen 30, pag.22).

<http://legalizaciones.mescyt.gob.do/Autenticar?ReturnUrl=%2f>

Implementación del proceso en línea de solicitud de becas, evidencia del formulario de solicitud de beca del Programa de Inglés por Inmersión. *Nota: Todo el proceso para la inscripción en los programas de becas es en línea, los formularios de Registro están disponibles el día que inicie la convocatoria.*

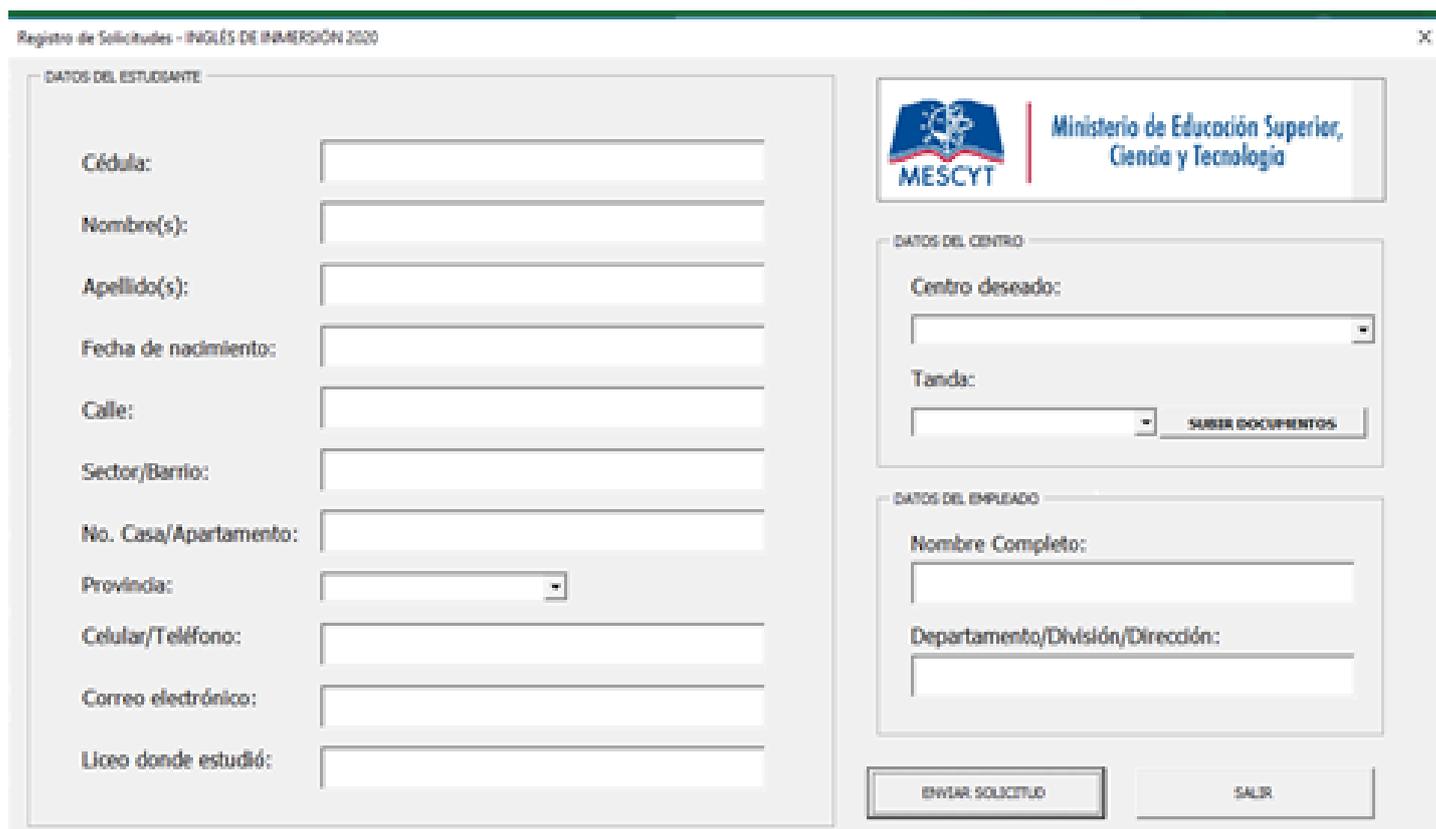


Imagen 3

### CRITERIO 3: PERSONAS

**SUBCRITERIO: 3.3.** *Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.*

**3.3.2.** *Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).*

**Acción de mejora:** Crear el procedimiento para revisión del correo [sugerencias@mescyt.gob](mailto:sugerencias@mescyt.gob).

**Evidencias:** (Ver evidencia del criterio 1.3.8, imagenes1 y 2.)

### Criterio 5: Procesos

**SUBCRITERIO: 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.*

**Acción de mejora:** Simplificar procesos priorizados.

**Evidencias:** Comunicación de aprobación de los Manuales de Procedimientos de los Departamentos de Becas Nacionales y Becas Internacionales.



Imagen 4

Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología		
Departamento de Becas Internacionales		
<b>Departamento de Becas Internacionales</b>		
<b>Procedimiento:</b> Planificación y publicación de Becas Internacionales.		
<b>Código:</b> DES-BIN-PRO-01	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de Emisión:</b> Febrero, 2020
<b>1. Propósito o Misión:</b> Cumplir satisfactoriamente el proceso de planificación y solicitud de publicación de becas internacionales, velando que se cumplan los requerimientos normativos exigidos por el MESCYT, asegurando la transparencia del programa de becas en igualdad de condiciones para todos los ciudadanos.		
<b>2. Alcance:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comienza:</b> Solicitud de informaciones a las IES sobre los programas de becas.</li> <li>• <b>Termina:</b> Publicación de la convocatoria en la página WEB del Ministerio y en los medios de comunicación masiva.</li> </ul>		
<b>3. Responsable:</b> Departamento de Becas Internacionales.		
<b>4. Cargos que Intervienen:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).</li> <li>• Viceministro/a de Relaciones Internacionales.</li> <li>• Director/a de Comunicaciones.</li> <li>• Director/a de TIC.</li> <li>• Integrantes del Comité de Becas Internacionales.</li> <li>• Encargado/a del Departamento de Becas Internacionales.</li> <li>• Técnico del Departamento de Becas Internacionales.</li> </ul>		
<b>5. Definiciones y/o Siglas:</b>		
<b>Convocatoria:</b> Es el anuncio para que se concurra a un lugar o acto determinado.		
<b>Cronograma de trabajo:</b> Es una lista de todos los elementos terminales de un proyecto con sus fechas previstas de comienzo y final.		
<b>Matriz:</b> Conjunto de variables y cuyo acceso se realiza por índices o líneas.		

Imagen 5

Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología		
Departamento de Becas Nacionales		
<b>Departamento de Becas Nacionales</b>		
<b>Procedimiento:</b> Evaluación y aprobación de Becas Nacionales para grado y postgrado IES privadas y postgrado UASD.		
<b>Código:</b> DES-BNA-PRO-02	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de Emisión:</b> Enero, 2020
<b>1. Propósito o Misión:</b> Garantizar que los estudiantes favorecidos con becas nacionales hayan sido debidamente seleccionados a través del procedimiento de evaluación y aprobación establecido.		
<b>2. Alcance:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comienza:</b> Depuración de los solicitantes a becas.</li> <li>• <b>Termina:</b> Recepción y archivo de certificación y contratos.</li> </ul>		
<b>3. Responsable:</b> Departamento de Becas Nacionales.		
<b>4. Cargos que Intervienen:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).</li> <li>• Dirección de Recursos Humanos.</li> <li>• Departamento jurídico.</li> <li>• Encargado(a) del Departamento Becas Nacionales.</li> <li>• Encargado de Publicaciones TIC.</li> <li>• Secretaria del Departamento Becas Nacionales.</li> <li>• Evaluadores del Departamento de Becas Nacionales.</li> <li>• Auxiliar Administrativo.</li> </ul>		
<b>5. Definiciones y/o Siglas:</b>		
<b>Aprobación:</b> Consentimiento, conformidad o asentimiento que el MESCYT da a un estudiante sobre las becas que otorga el Estado Dominicano a través del ministerio.		
<b>Becario:</b> Persona que disfruta de una beca de estudios.		
<b>Candidato:</b> Se refiere al que aspira una beca de la que ofrece el Estado Dominicano a través del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología.		

Imagen 6

Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología		
Departamento de Becas Nacionales		
<b>Departamento de Becas Nacionales</b>		
<b>Procedimiento:</b> Evaluación y aprobación de Becas Nacionales para IES públicas.		
<b>Código:</b> DES-BNA-PRO-03	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de Emisión:</b> Enero, 2020
<b>1. Propósito o Misión:</b> Garantizar que los estudiantes favorecidos con becas nacionales hayan sido debidamente seleccionados a través del procedimiento de evaluación y aprobación establecido.		
<b>2. Alcance:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comienza:</b> Depuración de los solicitantes a becas.</li> <li>• <b>Termina:</b> Recepción de certificación y contratos.</li> </ul>		
<b>3. Responsable:</b> Departamento de Becas Nacionales.		
<b>4. Cargos que Intervienen:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).</li> <li>• Dirección de Recursos Humanos.</li> <li>• Departamento jurídico.</li> <li>• Encargado(a) del Departamento Becas Nacionales.</li> <li>• Encargado de Publicaciones TIC.</li> <li>• Secretaria del Departamento Becas Nacionales.</li> <li>• Evaluadores del Departamento de Becas Nacionales.</li> <li>• Auxiliar Administrativo.</li> </ul>		
<b>5. Definiciones y/o Siglas:</b>		
<b>Aprobación:</b> Consentimiento, conformidad o asentimiento que el MESCYT da a un estudiante sobre las becas que otorga el Estado Dominicano a través del ministerio.		
<b>Becario:</b> Persona que disfruta de una beca de estudios.		
<b>Candidato:</b> Se refiere al que aspira una beca de la que ofrece el Estado Dominicano a través del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología.		

Imagen 7

Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología		
Departamento de Becas Nacionales		
<b>Procedimiento:</b> Preparación expedientes para pagos de Becas Nacionales.		
<b>Código:</b> DES-BNA-PRO-04	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de Emisión:</b> Enero, 2020
<b>1. Propósito o Misión:</b> Preparar de manera eficiente los expedientes para los pagos diversos a realizar a las Instituciones de Educación Superior a nivel Nacional.		
<b>2. Alcance:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comienza:</b> Con la recepción de la factura enviada por la IES correspondiente.</li> <li>• <b>Termina:</b> Notificación de pago a las IES.</li> </ul>		
<b>3. Responsable:</b> Departamento de Becas Nacionales.		
<b>4. Cargos que Intervienen:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).</li> <li>• Director Financiero.</li> <li>• Encargado(a) del Departamento de Becas Nacionales.</li> <li>• Encargado Dirección de Fiscalización y Control.</li> <li>• Coordinador/a Dirección de Fiscalización y Control.</li> <li>• Técnicos Evaluadores del Departamento de Becas Nacionales.</li> <li>• Encargado de Contabilidad.</li> <li>• Auxiliar Administrativo.</li> <li>• Secretaria.</li> </ul>		
<b>5. Definiciones y/o Siglas:</b>		
<b>Oficio:</b> Es un tipo de documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes.		
<b>Expediente:</b> Conjunto de los documentos que corresponden a una determinada cuestión. También puede tratarse de la serie de procedimientos de carácter judicial o administrativo que lleva un cierto orden.		

Imagen 8

Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología		
Departamento de Becas Internacionales		
<b>Procedimiento:</b> Evaluación y aprobación de Becas Internacionales.		
<b>Código:</b> DES-BIN-PRO-02	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de Emisión:</b> Febrero, 2020.
<b>1. Propósito o Misión:</b> Evaluar candidatos del programa de Becas Internacionales del MESCYT, para escoger los más idóneos conforme los criterios de evaluación y pertinencia, acorde las necesidades del país y velando que se cumplan los requerimientos normativos exigidos por el MESCYT, asegurando la transparencia en igualdad de condiciones para todos los ciudadanos.		
<b>2. Alcance:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comienza:</b> Con la evaluación de las solicitudes para precalificar a los candidatos.</li> <li>• <b>Termina:</b> Con la convocatoria a los becarios incluidos en convenios para que pasen a retirar por el Departamento Jurídico del MESCYT los contratos notariados.</li> </ul>		
<b>3. Responsable:</b> Departamento de Becas Internacionales.		
<b>4. Cargos que Intervienen:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).</li> <li>• Encargado/a del Departamento de Becas Internacionales.</li> <li>• Técnico del Departamento de Becas Internacionales.</li> <li>• Comité de Becas.</li> <li>• Secretaria de Becas Internacionales.</li> <li>• Paralegal del Departamento Jurídico.</li> <li>• Auxiliares Administrativos del Departamento Jurídico.</li> <li>• Becarios.</li> </ul>		
<b>5. Definiciones y/o Siglas:</b>		
<b>Aprobación:</b> Permite dar cuenta del consentimiento, conformidad o asentimiento que un individuo da o sostiene sobre determinada situación o cuestión, también sobre un individuo.		
<b>Candidato:</b> Se refiere al que aspira a algún puesto, grado, empleo u otra cosa.		

Imagen 9

Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología		
Departamento de Becas Internacionales		
<b>Procedimiento:</b> Planificación y publicación de Becas Internacionales.		
<b>Código:</b> DES-BIN-PRO-01	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de Emisión:</b> Febrero, 2020
<b>1. Propósito o Misión:</b> Cumplir satisfactoriamente el proceso de planificación y solicitud de publicación de becas internacionales, velando que se cumplan los requerimientos normativos exigidos por el MESCYT, asegurando la transparencia del programa de becas en igualdad de condiciones para todos los ciudadanos.		
<b>2. Alcance:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comienza:</b> Solicitud de informaciones a las IES sobre los programas de becas.</li> <li>• <b>Termina:</b> Publicación de la convocatoria en la página WEB del Ministerio y en los medios de comunicación masiva.</li> </ul>		
<b>3. Responsable:</b> Departamento de Becas Internacionales.		
<b>4. Cargos que Intervienen:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).</li> <li>• Viceministro/a de Relaciones Internacionales.</li> <li>• Director/a de Comunicaciones.</li> <li>• Director/a de TIC.</li> <li>• Integrantes del Comité de Becas Internacionales.</li> <li>• Encargado/a del Departamento de Becas Internacionales.</li> <li>• Técnico del Departamento de Becas Internacionales.</li> </ul>		
<b>5. Definiciones y/o Siglas:</b>		
<b>Convocatoria:</b> Es el anuncio para que se concurra a un lugar o acto determinado.		
<b>Cronograma de trabajo:</b> Es una lista de todos los elementos terminales de un proyecto con sus fechas previstas de comienzo y final.		
<b>Matriz:</b> Conjunto de variables y cuyo acceso se realiza por índices o líneas.		

Imagen 10

## CRITERIO 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos / Clientes

### SUBCRITERIO: 6.1. Mediciones de la percepción

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).

**Acción de mejora:** Implementar la aplicación de Encuestas de Satisfacción.

**Evidencias:** Resultados de las dimensiones de fiabilidad y seguridad del servicio de solicitud de Exequatur, atendiendo a la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por la Administración Pública 2020.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 2020



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  
**6.71**

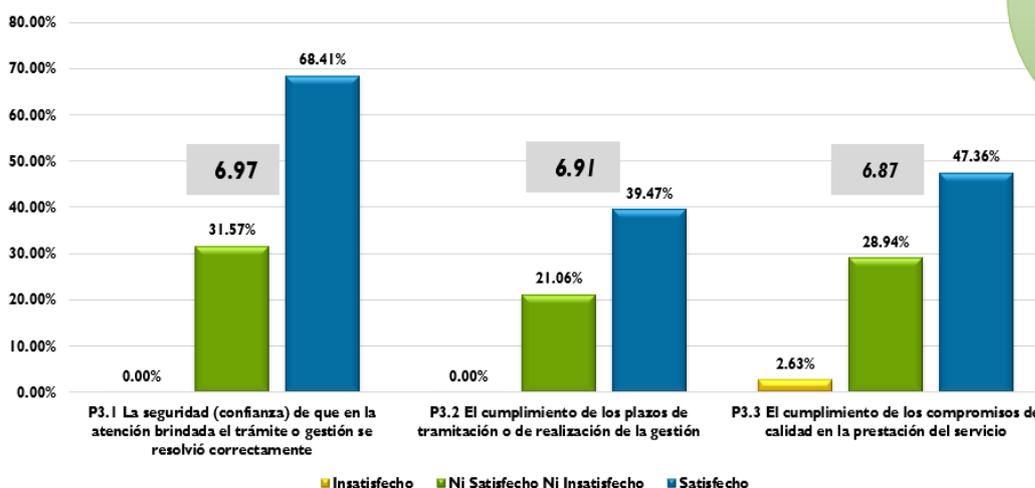


Imagen 11

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...

### DIMENSIÓN: SEGURIDAD

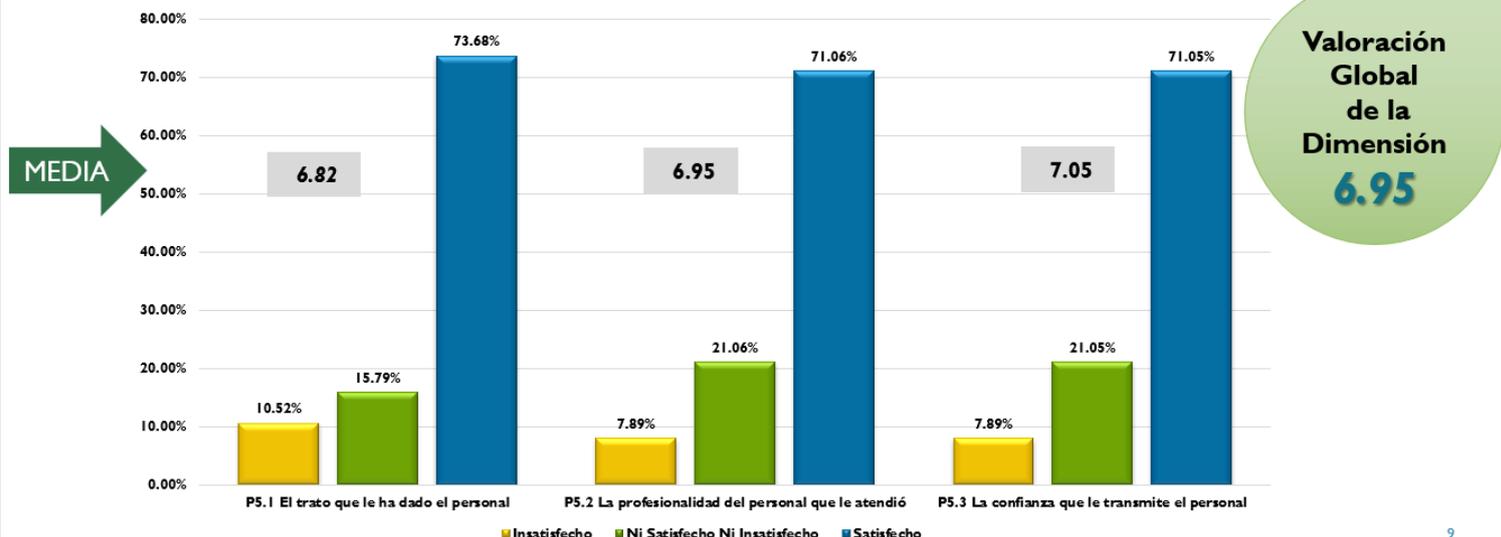


Imagen 12

#### 6.1.2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

**Acción de mejora:** 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 se manifiestan a través del buzón de sugerencias.

**Evidencias:** Registro de las Notas del Buzón de Quejas, Sugerencias y Recomendaciones.

#### REGISTRO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS EN BUZON DE SERVICIO AL USUARIO.

Agosto 2020									
No. Reg.	Fecha	Semana	Tipo (Q, S, R)	Quejas, sugerencias o reconocimientos (Detalle)	Asunto (Palabra clave)	Nombre del (os) empleado (s)	Área o puesto implicado (Puesto / Depto., Dir. O VM)	Área a la cual se será enviado el reporte.	Usuario / No. de Contacto
17	14/8/20	2	R	Excelente servicio. Muy educada y correcto trato y manejo adecuado ante situaciones.	Servicio	Indira Martinez	Servicio al Usuario	Depto. De Servicio al Usuario y Dir. De Control Académico	Camilo / 849- [redacted] c [redacted] gmail.com
18	19/8/20	3	Q	Por motivo de la mala información y mal trato verbal de parte de la persona de la caja #4 y sobre todo que compartió la información y comenzó a burlarse junto a la compañera de la caja #2 más un caballero de poco pelo.	Servicio	***	Servicio al Usuario	Depto. De Servicio al Usuario y Dir. De Control Académico	Manuel H [redacted] 09-886- [redacted] h otmail.com
19	21/8/20	3	R	Es una persona muy solidaria y entregada al atender al público lo hace de manera amable.	Servicio	Indira Martinez	Servicio al Usuario	Depto. De Servicio al Usuario y Dir. De Control Académico	***

Imagen 13

**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.).**

**Acción de mejora:** 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.

**Evidencias:** Resultados del estudio del tiempo de respuesta de la muestra de 3,978 solicitudes realizadas del 2 al 29 de enero 2020, del servicio de Legalización de Documentos Académicos (ver imagen 13, pág. 10). Resultados de la dimensión de capacidad de respuesta del servicio de solicitud de Exequatur, atendiendo a la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por la Administración Pública 2020 (ver imagen 14, pág. 11).

## Expedientes Pagados del 2 Al 29 de Enero 2020.

### Tiempo Promedio de Respuesta: (Días laborables)

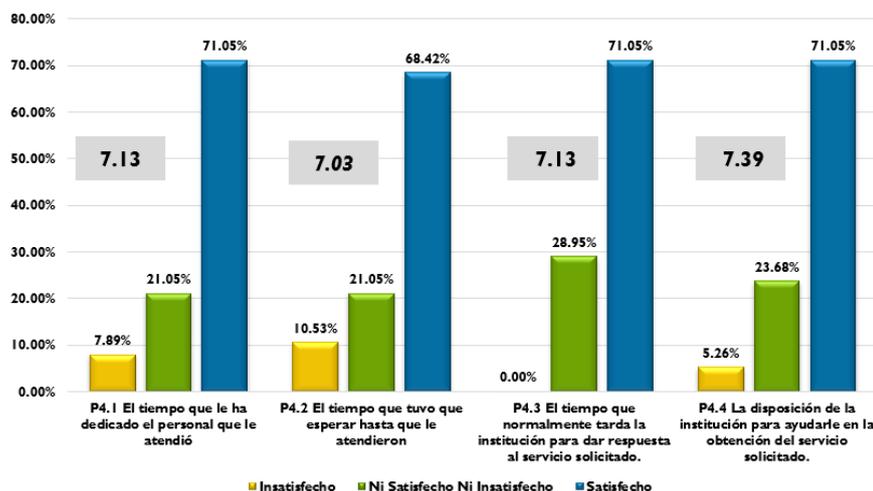
Muestra en General	Solicitudes que <b>NO</b> se registro error	Solicitudes que <b>SI</b> se registro error	Solicitudes Realizadas desde <b>Santiago</b>
5	5	7	7
<i>Mínimo de días para entrega.</i>	1	2	3
<i>Máximo de días para entrega</i>	12	17	14

**Muestra 3,978**

Imagen 14

Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), 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. P4 ¿Cómo valora usted...

### DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Valoración Global de la Dimensión  
**7.24**

8

Imagen 15

**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.).**

**Acción de mejora:** Recabar información de los ciudadanos sobre la calidad del servicio que reciben.

**Evidencias:** Resultados de la dimensión de empatía del servicio de solicitud de Exequatur, atendiendo a la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por la Administración Pública 2020. (ver imagen 15, pág. 12).

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 2020



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...

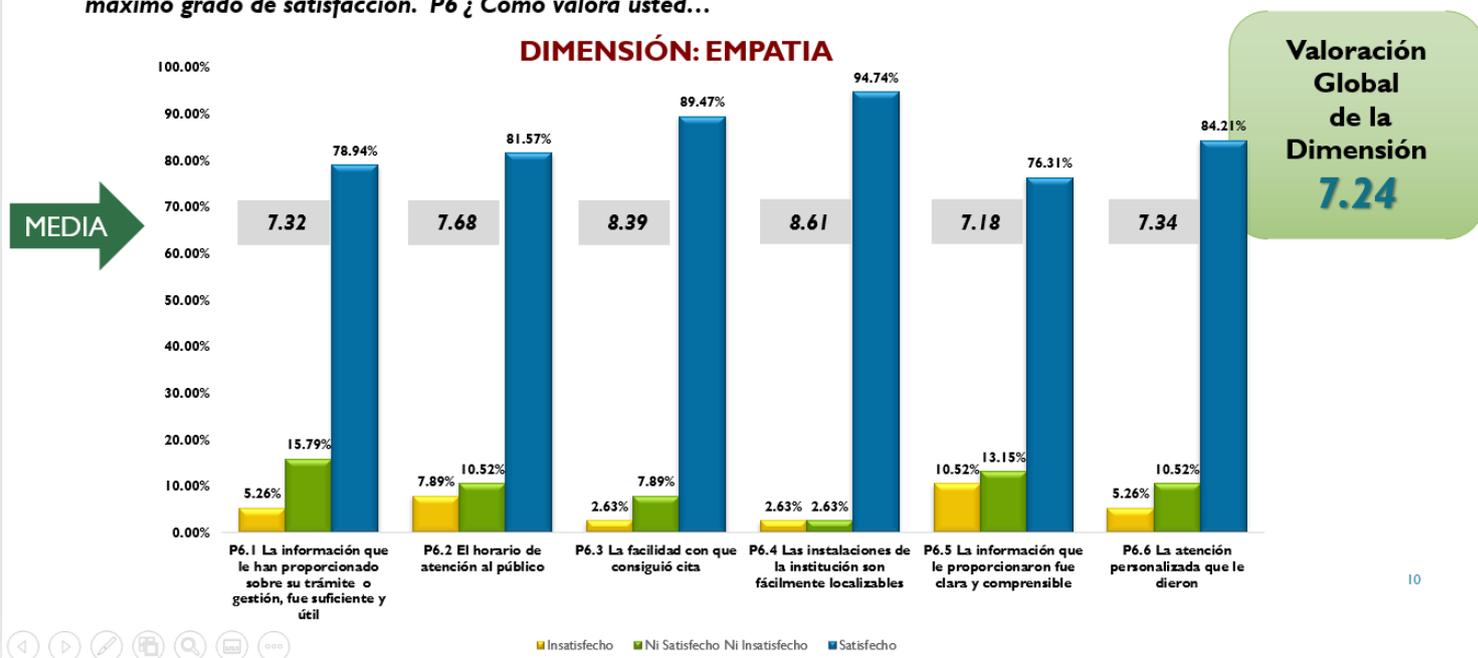


Imagen 16

### 6.1.6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).

**Acción de mejora:** 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.

**Evidencias:** Resultados del aspecto de seguridad del servicio de solicitud de Exequatur, atendiendo a la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por la Administración Pública 2020. (Ver Imagen 11, pag.9.)

6.17. *La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).*

**Acción de mejora:** Recabar información sobre la calidad del servicio.

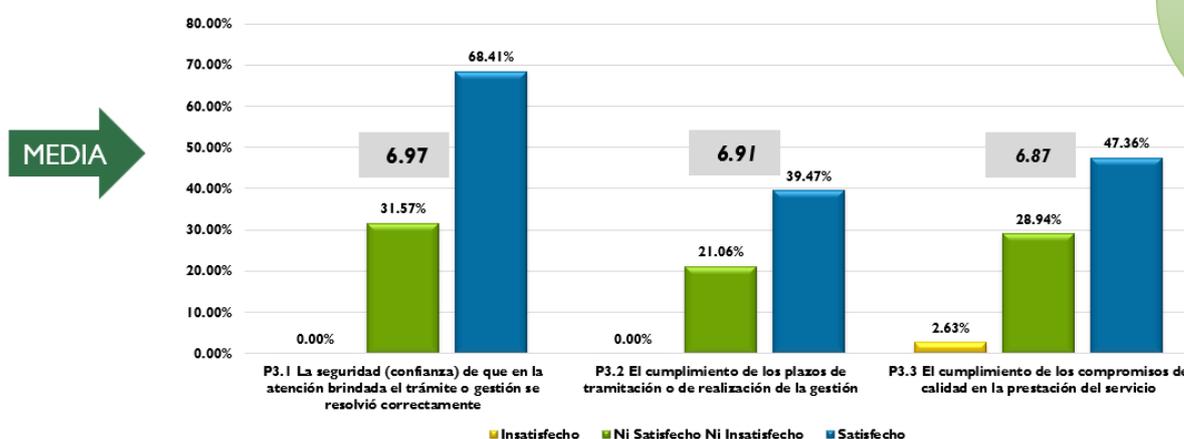
**Evidencias:** Resultados del aspecto de fiabilidad del servicio de solicitud de Exequatur, atendiendo a la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por la Administración Pública 2020. (Ver Imagen 16, pag.13.)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 2020



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



7

Imagen 17

6.1.8. *La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.*

6.1.10. *Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.*

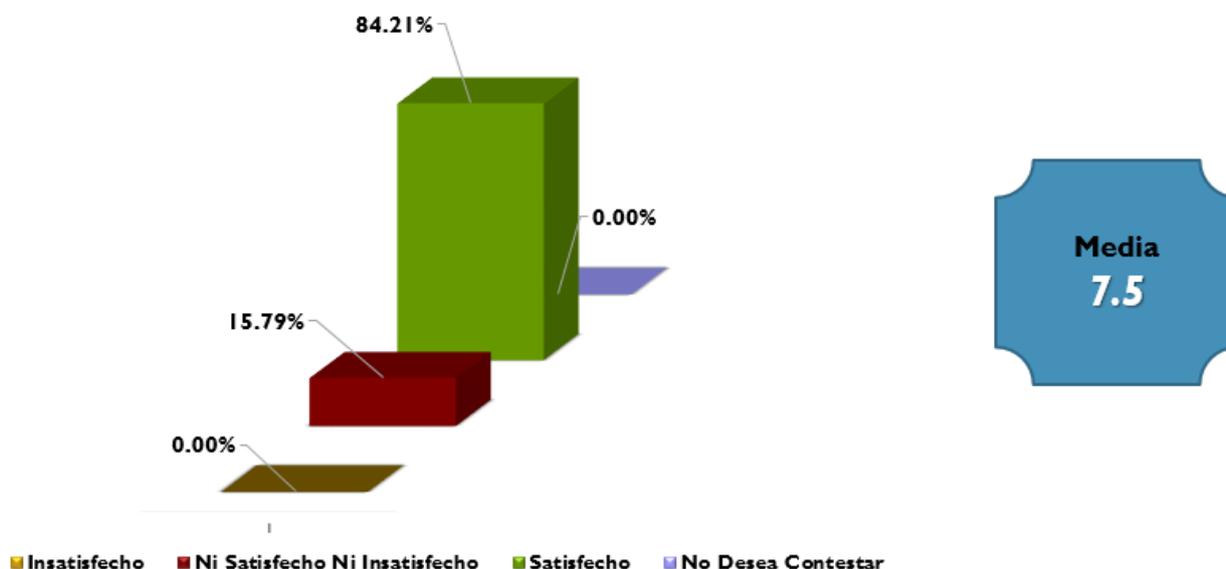
**Acción de mejora:** Recabar información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio brindado.

**Evidencias:** Resultados del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de solicitud de Exequatur, atendiendo a la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por la Administración Pública 2020.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 2020



¿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.



16

Imagen 18

**SUBCRITERIO: 6.2.D Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:**

**6.2.2.D. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.**

**Acción de mejora:** Hacer las mediciones de la cantidad de expedientes Académicos de las IES, que son devueltos por contener errores en el expediente.

**Evidencias:** Gráfico con el tipo de errores y la cantidad de expedientes devuelto por error. La muestra fue de 3,978 solicitudes durante el mes de enero 2020. (Ver imagen 18, pag.15)

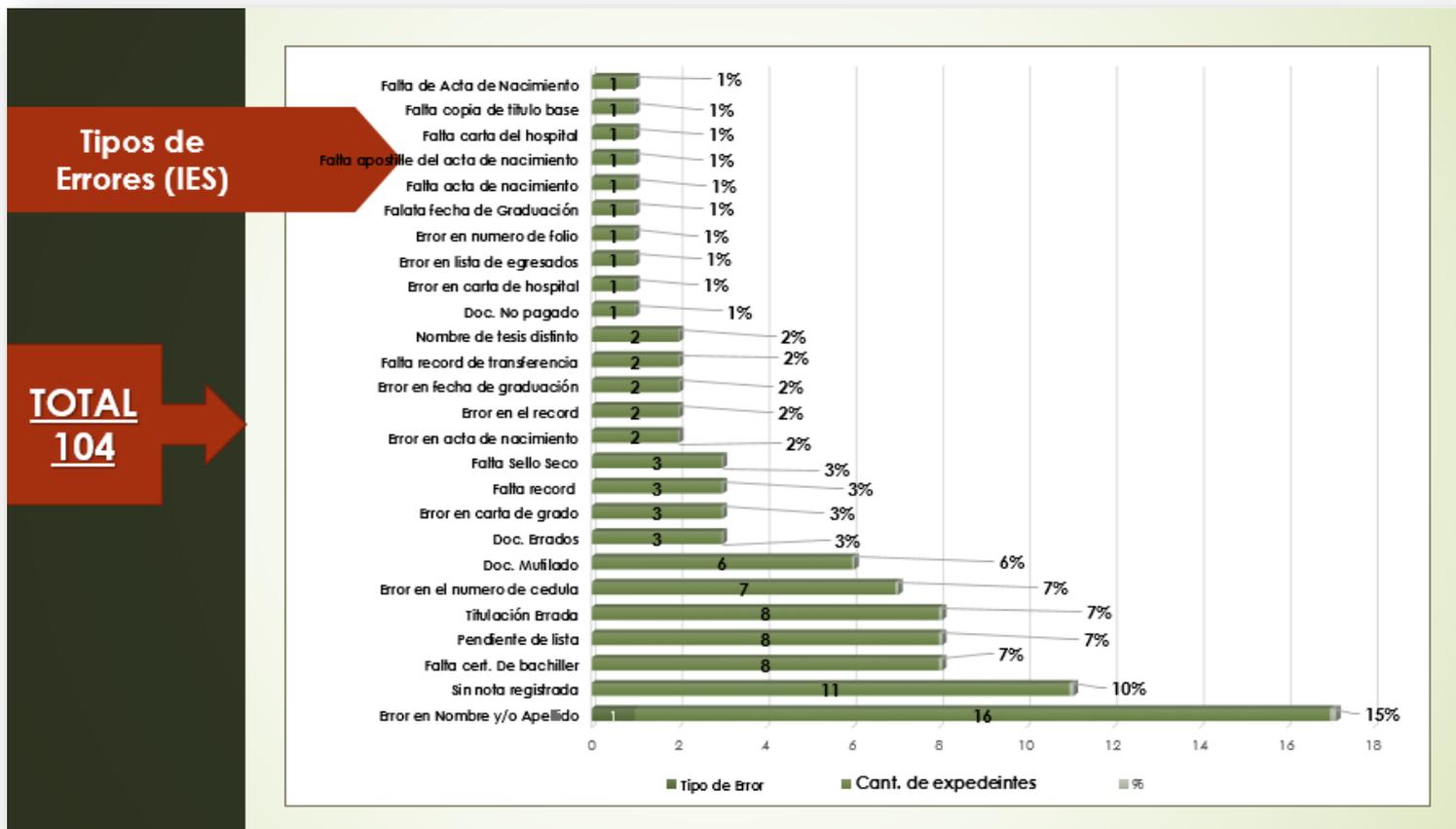


Imagen 19

## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

### SUBCRITERIO: 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.).*

**Acción de mejora:** Realizar levantamientos de información periódicamente para medir el desempeño de los colaboradores.

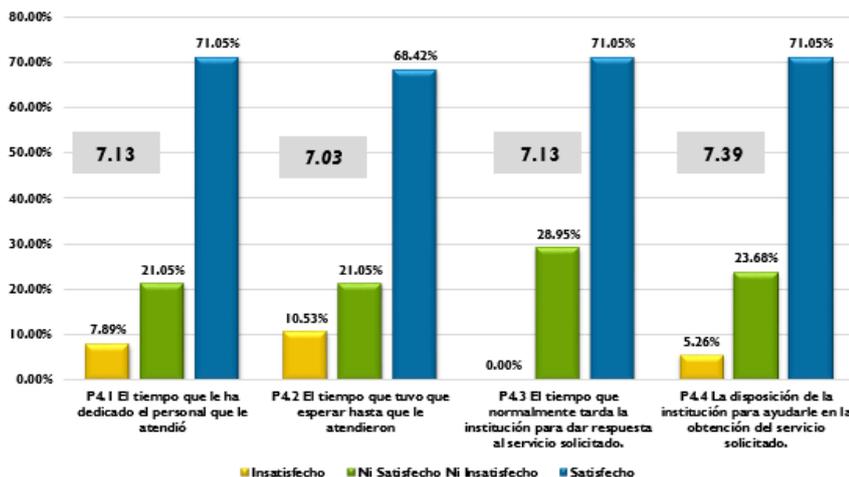
**Evidencias:** Resultados de las dimensiones de seguridad (Ver imagen 11, pag.9) y capacidad de respuesta (Ver imagen 19, pag.16) de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por la Administración Pública 2020. Aplicación del Formulario de Evaluación del Desempeño Basada en Resultados (Ver imágenes 20,21,22 pag.16 y 17).

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

Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), 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. P4 ¿Cómo valora usted...

**DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

MEDIA



Valoración Global de la Dimensión  
**7.24**

Imagen 20



Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)



**Dirección de Recursos Humanos**  
Departamento de Reclutamiento, Selección y Evaluación

---

**Evaluación del Desempeño Laboral**

Formularios de Evaluación del Desempeño Basada en Resultados

Grupo Ocupacional IV (de Profesionales)

Imagen 21

Componente I. LOGRO DE METAS, Valor 55 puntos entre las metas seleccionadas de mayor impacto.						
Grupo Ocupacional: IV						
NOMBRE SERVIDOR/A: CELESTE RIVERA			PERIODO DE LA EVALUACION: ENERO-NOVIEMBRE/2019			
CARGO ACTUAL: ANALISTA			UNIDAD ORGANIZATIVA: DEPT. DE CALIDAD EN LA GESTION			
CEDULA: 001-1838614-3	EDAD: 31	NOMBRE SUPERVISOR/A INMEDIATO/A: SOFIA TEOFILA C. CABRERA LOPEZ				
Fecha de Ingreso a la	Sexo: F	CARGO ACTUAL: ENCARGADA DE CALIDAD EN LA GESTION				
No.	Metas del/ de la Servidor/a	Indicador ¿Cuánto tengo que lograr?	Indicador ¿Cuándo tengo que lograrlo?	Ponderación Metas	Calificación otorgada	Evidencias
1	Gestionar información de las	10	Marzo - Nov. 2019	8	8	Matriz actualizadas
2	seguimiento a las tareas	NA	Enero - Dic. 2019	8	8	Correos y comunicaciones remitidas
3	recabar información sobre	10	Marzo - Dic. 2019	8	8	Matriz actualizadas
4	información Encuestas	10	Marzo - Dic. 2019	16	16	Informes elaborados
5	recoger, procesar, analizar información	48	Enero - Dic. 2019	10	10	Informes elaborados
6	procesar información	3	Marzo - Dic. 2019	5	5	Informes elaborados
<b>Ponderación Total</b>				<b>55</b>	<b>55</b>	
Firma Servidor/a:			Firma Supervisor/a Inmediato/a:			
Fecha del Acuerdo: 14/03			Fecha de Evaluación:			
<b>Porcentaje Logrado</b>				<b>100%</b>		

Imagen 22

**COMPONENTE II. RÉGIMEN ÉTICO Y DISCIPLINARIO. Nivel de cumplimiento del (de la) servidor(a) con el Régimen Ético y Disciplinario establecido en las normas vigentes.**

**Instrucciones para evaluar este renglón:**

Lea cuidadosamente cada aspecto descrito y la escala de calificación siguiente para realizar una valoración objetiva del componente del Régimen Ético y Disciplinario. Considere los incidentes relevantes del (la) servidor(a) registrados para el periodo de evaluación. La Escala de calificación siguiente se refiere a la frecuencia con que el (la) servidor(a) muestra la conducta descrita en los distintos aspectos. Califique cada aspecto descrito en el espacio correspondiente.

**0. Ausencia** . Esta persona nunca se comporta de la forma como se describe en el enunciado. Es un modelo negativo.

**1-5. Insatisfactorio**. Esta persona rara vez se comporta de la forma como se describe en el enunciado. Debe hacer un esfuerzo extraordinario para poder ser considerado como un modelo institucional.

**6-8. Bueno**. Esta persona con frecuencia se comporta de la forma como se describe en el enunciado. Debe hacer una mejoría significativa para poder ser considerado modelo de la institución.

**9. Excelente**. Esta persona siempre se comporta de la forma como se describe en el enunciado. Es un modelo organizacional en este aspecto.

No.	ASPECTOS A EVALUAR VALOR 45 PUNTOS ( CACA ITEN VALE 9 PUNTOS)	CALIFICACION
1	<b>LEALTAD INSTITUCIONAL.</b> Actúa en defensa de la institución en todos los escenarios, y no realiza comentarios públicos que puedan afectar la imagen de la institución y sus funcionarios.	9
2	<b>CUMPLIMIENTO DE NORMAS E INSTRUCCIONES.</b> Actúa con apego y respeto a las normas, políticas y disposiciones de la institución y a los procedimientos de trabajo de su área.	9
3	<b>COLABORACION.</b> Colabora con los demás en su equipo de trabajo y está dispuesto/a a apoyar a otros y a integrarse mediante un esfuerzo conjunto con los/las compañeros/as de trabajo dirigido a lograr los objetivos de su área y de la institución.	9
4	<b>RELACIONES INTERPERSONALES.</b> Es respetuoso(a), afable y cortés con sus superiores, compañeros/as de trabajo, usuarios/as de los servicios y visitantes.	9
5	<b>PROBIDAD.</b> Su conducta es transparente y recta; refleja respeto y honestidad por los bienes de la institución, da prioridad al interés general sobre el particular.	9
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>

**CALIFICACION FINAL**

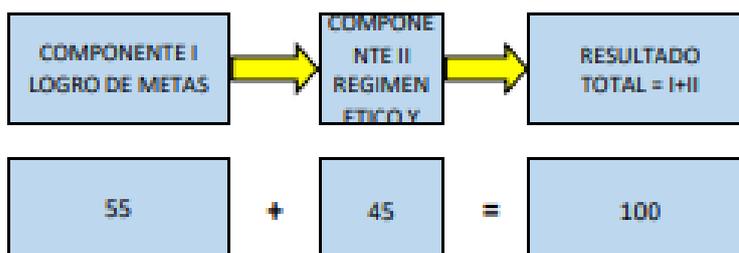


Imagen 23

## CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional. Indicadores de responsabilidad social.**

**8.2.1 Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).**

**Acción de mejora:** Diseñar el mecanismo para obtener esta información.

### Evidencias:

Formulario de solicitud de servicios a la Dirección de Recursos Humanos, para la disminución de uso de papel y contribuir con el medioambiente. Link:

[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=fVFyxpXhIUmjDtumyvqzUJfrqYbi3Jlni\\_xw5Jsg5RURDJC VIA2RzRjWergSTV YVko0NEQ1WFVJQy4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=fVFyxpXhIUmjDtumyvqzUJfrqYbi3Jlni_xw5Jsg5RURDJC VIA2RzRjWergSTV YVko0NEQ1WFVJQy4u)

## Formulario solicitud de servicios a la Dirección de Recursos Humanos

El tiempo de compromiso es de 24 a 48 horas.

\* Obligatorio

1. Nombre y apellido \*

Escriba su respuesta

2. No. de Cédula \*

Escriba su respuesta

3. Correo electrónico \*

Escriba su respuesta

4. No. de Extensión o contacto \*

Escriba su respuesta

5. Servicio(s) a solicitar: \*

- Cálculo de días pendientes de vacaciones
- Certificación de trabajo (Carta de trabajo)
- Volante de pago
- Solicitudes / inquietudes sobre el seguro médico
- Solicitud de envío de formulario
- Otras

6. Indique con más detalle el/los requerimiento(s) \*

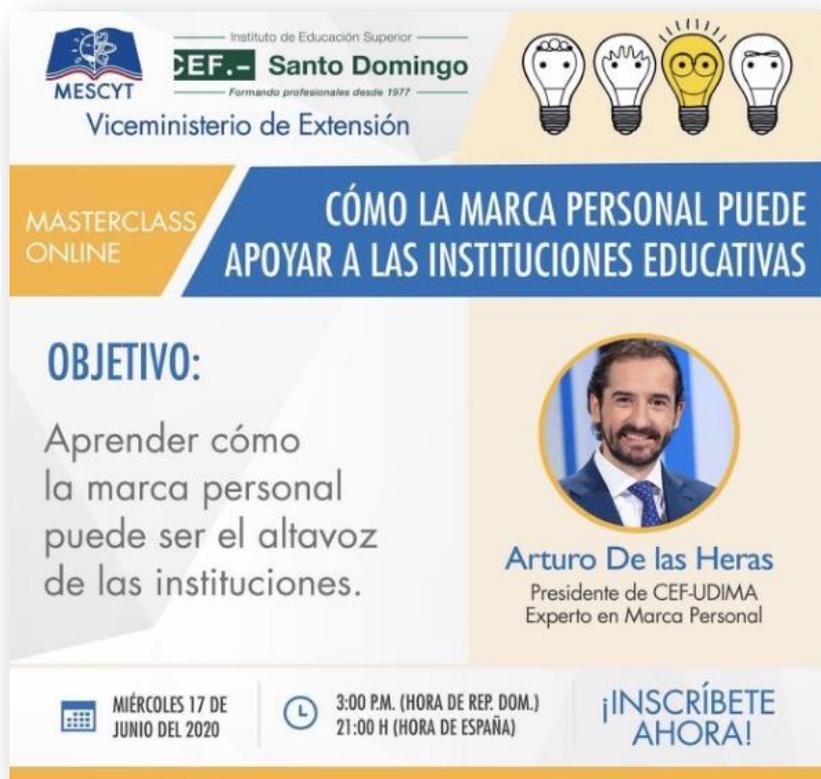
Ej: Si es una carta de trabajo debe indicar a quién va dirigida. Si es un volante de pago debe indicar el mes. En caso de ser una solicitud sobre seguro médico debe describir con claridad el requerimiento. Para formularios debe indicar el nombre del mismo.

Escriba su respuesta

**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).**

**Acción de mejora:** Diseñar el mecanismo para obtener esta información.

**Evidencias:** Invitaciones a los foros y charlas sociales, en las redes sociales institucionales.



MESCYT Instituto de Educación Superior  
CEF.- Santo Domingo  
Formando profesionales desde 1977  
Viceministerio de Extensión

MASTERCLASS ONLINE

**CÓMO LA MARCA PERSONAL PUEDE APOYAR A LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

**OBJETIVO:**  
Aprender cómo la marca personal puede ser el altavoz de las instituciones.

**Arturo De las Heras**  
Presidente de CEF-UDIMA  
Experto en Marca Personal

MIÉRCOLES 17 DE JUNIO DEL 2020 3:00 P.M. (HORA DE REP. DOM.) 21:00 H (HORA DE ESPAÑA)

**¡INSCRÍBETE AHORA!**

Imagen 25.  
Masterclass: Cómo la marca personal puede apoyar a las instituciones educativas.



MESCYT  
Viceministerio de Ciencia y Tecnología  
Programa de Divulgación de la Ciencia

**PANDEMIA COVID-19:**  
USO DE PLATAFORMAS VIRTUALES PARA APRENDIZAJE

**Dra. Leandra Tapia**  
Investigadora proyecto enseñanza virtual para aprendizaje, INTEC  
Asesora del MESCYT

**Dr. Andrés Aníbal Contreras**  
CEO y Co-fundador OKUS, plataforma digital de aprendizaje

**MIEMBROS DE LA CARRERA NACIONAL DE INVESTIGADORES EN CTI**

Imagen 26.  
Charla: Uso de plataformas virtuales para aprendizaje.



**MESCYT**  
Ministerio de Educación Superior,  
Ciencia y Tecnología

**3<sup>ER</sup> Simposio**  
"EMPRENDIMIENTO  
E INNOVACIÓN SOCIAL  
EN EL SISTEMA  
UNIVERSITARIO"  
26, 27 y 28 de mayo 2020

**MAYO 26**  
vía **GoToWebinar**

 <b>JOSÉ AGUILAR</b> Socio Director de MindValue (España) 10:30 A.M. "Resiliencia ante la crisis"	 <b>ANA MARIA SANDOVAL</b> Asesora de Responsabilidad Social & Asuntos Corporativos CEMEX Dominicana 11:35 A.M. "Responsabilidad Social Corporativa: Buenas prácticas en medio de la crisis"	 <b>RAMSES GÓMEZ</b> Director Academia B (México) 04:30 P.M. "Cómo convertir la Universidad y la Empresa en un Sistema B"	 <b>BRENDA VILLEGAS</b> Líder de Niñez y Juventud en ASHOKA 05:30 P.M. "Cambio Sistémico. ¿Cómo nos Impacta?"
--	---	--	--

#MESCYTemprende

Imagen 27  
Simposio Emprendimiento e Innovación Social en el Sistema Universitario.



**MASTERCLASS ONLINE:**  
**CREATIVIDAD,  
INNOVACIÓN Y  
EMPRENDIMIENTO SOCIAL,  
EN TIEMPOS DE CRISIS**

📅 Miércoles, 10 de junio  
🕒 17:00h (hora de España)  
11:00h (hora de Rep. Dominicana)  
👤 Fermín Carrillo

¡Inscríbete ahora!

50 años isep

MESCYT  
Ministerio de Educación Superior,  
Ciencia y Tecnología

Imagen 28  
Masterclass Creatividad, Innovación y Emprendimiento Social en Tiempos de Crisis.



**MESCYT**

El Viceministerio de Emprendimiento y la organización Hueco Caribe les invitan a la charla virtual:

**Cambio Sistémico y Emprendimiento Social**

📅 FECHA <b>04 DE AGOSTO</b>	🕒 HORA 4pm a 5pm	📍 ¿DONDE? Plataforma Virtual TEAMS
--------------------------------	---------------------	---------------------------------------

Imagen 29  
Charla Cambio Sistemático del Emprendimiento Social.

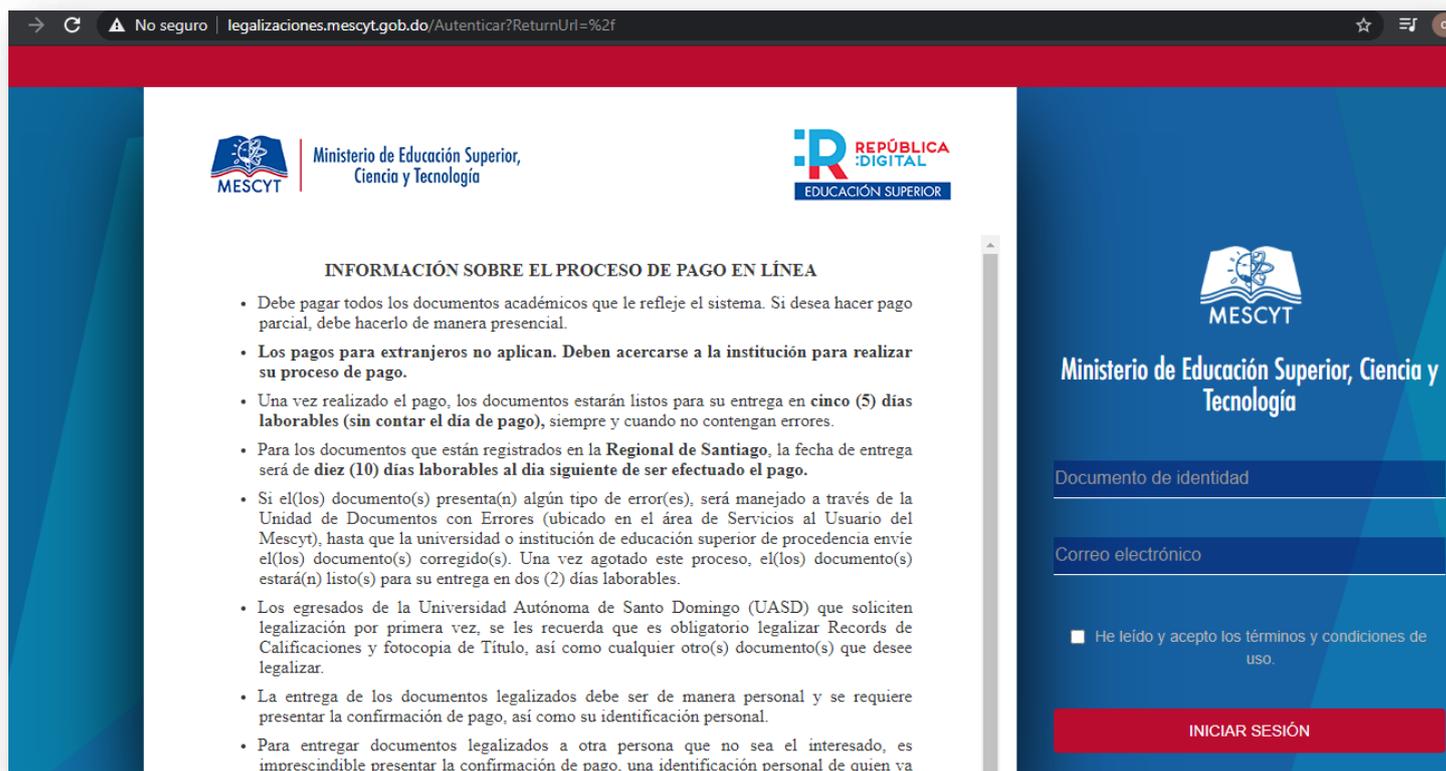
## CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

**SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

**9.1.7 Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.**

**Acción de mejora:** Diseñar el mecanismo de innovación.

**Evidencias:** Implementación del pago en línea del servicio de Solicitud de Legalización de Documentos Académicos. <http://legalizaciones.mescyt.gob.do/Autenticar?ReturnUrl=%2f>



The screenshot shows a web browser window with the URL <http://legalizaciones.mescyt.gob.do/Autenticar?ReturnUrl=%2f>. The page header includes the MESCYT logo and the text "Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología" on the left, and the "REPÚBLICA DIGITAL EDUCACIÓN SUPERIOR" logo on the right. The main content area is titled "INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE PAGO EN LÍNEA" and contains a list of instructions for users. On the right side of the page, there are input fields for "Documento de identidad" and "Correo electrónico", a checkbox for "He leído y acepto los términos y condiciones de uso.", and a red "INICIAR SESIÓN" button.

**INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE PAGO EN LÍNEA**

- Debe pagar todos los documentos académicos que le refleje el sistema. Si desea hacer pago parcial, debe hacerlo de manera presencial.
- Los pagos para extranjeros no aplican. Deben acercarse a la institución para realizar su proceso de pago.
- Una vez realizado el pago, los documentos estarán listos para su entrega en cinco (5) días laborables (sin contar el día de pago), siempre y cuando no contengan errores.
- Para los documentos que están registrados en la Regional de Santiago, la fecha de entrega será de diez (10) días laborables al día siguiente de ser efectuado el pago.
- Si el(los) documento(s) presenta(n) algún tipo de error(es), será manejado a través de la Unidad de Documentos con Errores (ubicado en el área de Servicios al Usuario del Mescyt), hasta que la universidad o institución de educación superior de procedencia envíe el(los) documento(s) corregido(s). Una vez agotado este proceso, el(los) documento(s) estará(n) listo(s) para su entrega en dos (2) días laborables.
- Los egresados de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) que soliciten legalización por primera vez, se les recuerda que es obligatorio legalizar Records de Calificaciones y fotocopia de Título, así como cualquier otro(s) documento(s) que desee legalizar.
- La entrega de los documentos legalizados debe ser de manera personal y se requiere presentar la confirmación de pago, así como su identificación personal.
- Para entregar documentos legalizados a otra persona que no sea el interesado, es imprescindible presentar la confirmación de pago, una identificación personal de quien va

Imagen 30

## 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).

**Acción de mejora:** Evidenciar el uso eficiente de los recursos disponibles por la Institución.

**Evidencias:** Comunicado de la Resolución Num.005-19, sobre los Beneficios Marginales a los Servidores Públicos del MESCYT (Ver imagen 30, pag.22).

Buenos días,

En el marco de la Resolución Núm. 005-19, que establece los Beneficios Marginales a los servidores públicos del MESCYT, les remitimos las condiciones para aplicar al Programa de Becas Nacionales e Internacionales:

#### Para los empleados:

1. Ser empleado fijo de la Institución y cumplir con los requisitos establecidos para el otorgamiento de Becas en los programas en ejecución.
2. Haber cumplido un mínimo de un año laborando en la institución.
3. Antes de aplicar a una Beca Internacional, deberá contar con la aprobación escrita de su Superior Inmediato.
4. Notificar inmediatamente aplique, a la Dirección de Recursos Humanos.

#### Requisitos para los hijos:

1. Cumplir con los requisitos establecidos para el otorgamiento de Becas en los programas en ejecución.
2. Traer a Recursos Humanos constancia de aplicación en la beca, copia de acta de nacimiento, número de cédula, programa a aplicar y universidad.

#### **IMPORTANTE:**

- Aplicar no significa que serán seleccionados, deben cumplir requisitos y criterios de selección.
- No se otorgarán becas para un mismo nivel, si fue beneficiado con una Maestría debe optar por Doctorado.
- Los servidores públicos tienen la responsabilidad de mantener actualizado su historial académico y de los hijos beneficiados del Programa de Becas.
- El superior inmediato de un empleado que aplique a una beca internacional, deberá evaluar además de su desempeño y los méritos que tiene para optar por el beneficio, si su ausencia no afectará el cumplimiento de las metas institucionales, si es así, deberá comunicar su decisión al interesado.
- Si la beca internacional requiere ausentarse del país por más de un mes, deberá tomar una licencia sin disfrute de salario y acogerse a los beneficios de la beca.

Ante cualquier inquietud puede comunicarse a la Dirección de Recursos Humanos.