

GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)

FECHA

Octubre 2020

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	La misión y visión de la organización están formuladas, derivadas de los Arts. 11 y 12 de la Ley 139-01. En la formulación participaron los directivos y consultores. Evidencias: Comunicado de aprobación de la misión y visión de la Institución acorde a la Ley 139-01 La Institución cuenta con un marco de valores alineados con su misión (Art. 11 de la Ley 139-01), y respeta los valores consignados en la Ley 41-08 sobre Función Pública. Evidencias: Filosofía Sistema Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología según Ley 139-01. Los valores de la Institución están publicados en las redes sociales de la Institución y en el Manual de Inducción. La Institución se asegura de que su Misión, Visión, Valores, objetivos estratégicos y operativos sean comunicados a todos los empleados y grupos de interés por medio del Programa de Inducción al personal que ingresa a la Institución, la Página Web del Ministerio y de materiales audiovisuales e impresos de la Institución.	

4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. 6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando	Evidencia: Manual de Indicción, varios paneles o pantallas ubicadas en puntos estratégicos dentro de la Institución, correos electrónicos y en el portal Web de la Institución. La Institución realizó la última actualización de la visión, misión y volares luego de aprobada la Ley 139-01, pues se desprende de ella. Evidencia: Ley 139-01. La Institución cuenta con un Comisión de Ética el cual fue juramentado. Este Comité fue validado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental el 26 de diciembre del 2019. También se cuenta con un Código de Ética institucional. El código de ética y valores de la Institución han sido socializado con los empleados. Evidencias: Certificación de validación de la Comisión de Ética Pública No. DIGEIG-CEP-2019-353. Comunicaciones a los empleados, a través de memorándums y comunicaciones escritas, sobre las reglas y restricciones en la prestación del servicio a terceros, incluyendo cobro y gestiones personales. Incorporación a los procedimientos de áreas sensibles como las de Becas, la posibilidad para los ciudadanos de dar seguimiento a sus solicitudes por medios electrónicos sumando de esta manera transparencia a sus procesos a cargo de la Institución. A estos fines la Institución tiene instrumentos, tales como el Comité de Ética, el Código de Ética, el Buzón de Denuncias a	
--	---	--

directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos. 7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	cargo del mismo Comité, y el Buzón de Quejas y Sugerencias para los usuarios de los servicios del MESCYT. Evidencia: Plan de Actividades del Comité de Ética del 2019 y 2020. Los correos de difusión del valor de cada mes, el registro de las notas o denuncias recibidas a través del buzón de Denuncias y el Buzón de Quejas y Sugerencias del MESCYT. La Institución procura crear condiciones de trabajo adecuadas mediante la descentralización de funciones del despacho; participación de empleados en conferencias sobre valores y ética en diferentes IES, el trato respetuoso y amable al personal, el apoyo al desarrollo profesional de los empleados, gestionando y financiando su participación en cursos, diplomados y maestrías, el reconocimiento del buen desempeño, las reuniones periódicas con el equipo para establecer compromisos, distribuir trabajos, para la conformación de comisiones interdepartamentales, el reforzamiento de la ley y su marco legal y filosófico. Evidencias: Reglamento para reconocimiento de comportamientos éticos sobresalientes de empleados, minutas de reuniones, comunicaciones internas, aprobaciones de cursos.	
---	---	--

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de	Contamos con una estructura organizativa, debidamente refrendada por el órgano rector (MAP) y colgada en la página web del MESCYT, los planes están formulados tomando como referente la Estrategia Nacional de Desarrollo (END-2030); las responsabilidades y estructura de los viceministerios responden a la visión y misión del MESCYT. Se han documentado el 100% de los procesos misionales para agilizar la gestión. Evidencias: Documentos de las firmas de alianzas y Manuel de Organización y Funciones. Los cambios aplicados a la estructura organizacional obedecen a las necesidades de la Institución y sus clientes. En el 2020 se terminó la simplificación de las estructuras y la gestión de los procesos de mayor incidencia directa en la población joven, como los de Becas (Nacionales e Internacionales) para mejorar o reducir el tiempo de respuesta, simplificando estos procesos e incorporando herramientas digitales para la recepción, procesamiento, aprobación y formalización de las becas otorgadas. Documentado el 100% de los procesos misionales. Evidencias: Manuales de Procedimiento. La Institución tiene definidos indicadores de productos en el POA, de productos y resultados en el Plan Nacional Plurianual y en las Metas Presidenciales. Estos	

acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	indicadores se derivan de los programas y funciones que el MESCYT tiene a su cargo, definidas por leyes, pactos y objetivos que le rigen (139-01, END, Pacto Educativo, Programa de Gobierno, Metas Presidenciales, Plan Plurianual Nacional del Sector Público). Buzón de quejas y sugerencias de los usuarios de los servicios que ofrece el MESCYT. Evidencias: Indicadores de las metas presidenciales, base de datos del buzón de quejas y sugerencias, y las comunicaciones internas. En la actualidad la Institución realiza informes trimestrales y un informe anual de resultados de la gestión (Memorias). Durante la pandemia del COVID-19 se desarrolló un Plan de Contingencia, con la finalidad de darle seguimiento a los proyectos y compromisos que se desarrollaban de manera remota. Evidencias: Informes trimestrales y memoria anual, Informe de indicadores y Plan de Contingencia. En la Institución, la Gestión de la Calidad Total (CGT) se ha iniciado con la documentación de los procesos, y la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos. Realizando, además, el proceso de Autoevaluación bajo los criterios del CAF y el cumplimiento del Plan de Mejora a partir del Diagnóstico CAF.	
---	--	--

6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	Evidencias: Manual de procesos y procedimientos, autodiagnóstico bajo el modelo CAF y Plan de Mejora, a partir del Diagnóstico CAF. En la Institución se han desarrollado y adoptado de manera exitosa sistemas electrónicos que están alineados a la estrategia y a los objetivos operativos de la organización.	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Evidencias: 1) La automatización de procesos internos en el marco del Programa República Digital; 2) El pago en línea del servicio de Legalizaciones de Documentos Emitidos por las IES Nacionales. 3) Actualización del portal web de la Institución; 4) La simplificación de los procesos de otorgamiento de Becas Nacionales e Internacionales. 5) En la instalación de un sistema automatizado para registro y seguimiento del POA; 6) La digitalización de las correspondencias entrantes y salientes de la Institución. La Institución procura promover el trabajo en equipo y la gestión de proyectos en los que se han basado la generación de productos. Evidencias: 1) Autoevaluación de la NOBACI; 2) Autoevaluación CAF; 3) Comité de Ética;	

8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización. 9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	4) Comisión Mixta de Seguridad y Salud Laboral; 5) Implementación del Plan de Mejora de las Auditorías a las Oficinas de Admisiones y Registros Académicos de las IES; 6) Mejora de los procesos de otorgamiento de Becas. Se han creado las condiciones y las herramientas útiles para comunicar interna y externamente; de manera efectiva las informaciones referentes a las novedades de los servicios que la Institución ofrece. Evidencias: Memorándums, circulares, mensajes de difusión a través de tecnología IP, página web, redes sociales, ruedas y notas de prensa. En la página web y redes sociales se cuelgan informaciones de interés para la ciudadanía y los grupos de interés. Se cuenta con un Manual de Políticas de Comunicación para la mejora sustancial de la comunicación interna y externa del MESCYT. Los líderes y directivos de la Institución demuestran su compromiso a la mejora continua en el constante mejoramiento de los procedimientos de las áreas sustanciales. Se han realizado acciones directas con las IES para agilizar el proceso de legalización de documentos académicos; en la Dirección de Control Académico se gestionó el movimiento y traslado de una parte del personal para su mejor aprovechamiento por la eliminación de tandas improductivas; se revisaron y mejoraron los procesos y los procedimientos, entre otras iniciativas. Se	
--	--	--

10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	pone a la disposición de los empleados cursos impartidos por el INAP e INFOTEP. Evidencias: Listas de asistencia a los cursos formativos, comunicaciones internas y correos electrónicos con las informaciones de los cursos. La Institución promueve la iniciativa del cambio, e involucra a los empleados en los procesos mejorados, también los hace participe en el diagnóstico de las situaciones a superar (a través de entrevistas), formando parte activa del proceso para hacerlo más eficiente. Evidencias: Reuniones de socialización de novedades a los empleados y grupos involucrados. Creación de varios comités; convocatorias.	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	Las autoridades del MESCYT actúan con apego a los principios de la educación superior y de la administración pública. Promueven el respeto, la creatividad, la transparencia, el trabajo en equipo, el apoyo al personal a su cargo. La MAE promueve y ha impulsado el cambio y el manejo transparente de los programas que impactan de forma directa a los ciudadanos, sean estos estudiantes, profesionales, becarios, instituciones de educación superior (IES), de	

2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.	investigación u otros grupos de interés (instituciones y personas). Evidencias: convocatorias; minutas de reuniones y comunicados internos. Esta cultura se promueve con la disposición de la MAE de recibir ciudadanos y empleados para asuntos particulares o de trabajo, y con la toma de decisión en base al consenso y con el trabajo en equipo. Evidencias: Actas de reuniones; minutas de reuniones, comunicaciones de repuestas a las solicitudes de los ciudadanos. La Institución periódicamente realiza actividades informativas para mantener a los empleados al tanto de las novedades relacionadas con la Institución. Evidencias: Comunicados, email, talleres realizados por RRHH para la conformación del Manual de Competencias y Evaluación de Desempeño, donde se contó con el aporte de todas las áreas, y de empleados de diferentes grupos. La Institución apoya a los empleados en sus tareas y así impulsa los objetivos de la Institución, mediante el desarrollo de planes y talleres. Evidencias: Plan de Capacitación de RRHH; Taller de Capacitación y Actualización dirigido al Centro de Contacto; Manual de Funciones y Procedimientos; Entrenamiento del personal de Becas Nacionales e	
--	--	--

5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	Internacionales en el manejo de los procesos en línea. Acceso de empleados y sus hijos/as a los programas de Becas nacionales e internacionales del MESCYT. La Institución retroalimenta el personal de manera constante, dándoles las sugerencias correspondientes para su mejora. Ver respuesta anterior. Evidencias: Evaluación del desempeño y emails para la socialización de las notas del Buzón de Denuncias. En la Institución esto se evidencia mediante la delegación de autoridad de la MAE en los viceministros y directores (ver correos electrónicos, comunicaciones escritas). Esto se tiene establecido en los procedimientos los/las sustitutos/as de cada cargo. Evidencias: Manual de Organización y Funciones, Correos electrónicos y comunicaciones escritas. La Institución, desde la Dirección de RRHH se promueve la cultura de aprendizaje, se imparten charlas, cursos, diplomados y talleres, motivando al personal a superarse. Evidencias: convocatorias, registros de participantes, certificados y diplomas. El personal colabora con propuestas de mejora movido por la apertura de los líderes a escucharlas, discutir las y tomarlas en cuenta, aunque no se tiene registro formal de dichas propuestas.	
---	---	--

9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Evidencias: El Buzón de Denuncias institucional para canalizar las inquietudes de los empleados directamente a las máximas autoridades, encuesta de clima. La Institución reconoce el esfuerzo, empeño y resultados de los empleados o de los equipos, a través de comunicaciones a todo el personal y a través del Programa de Compensaciones al Personal. Evidencias: Programa de Compensaciones y las comunicaciones para su socialización. La Institución, través de Recurso Humanos otorga a los empleados facilidades para atender a las necesidades como son la atención a condiciones especiales de salud, mediante de exoneración de registro de entrada. Evidencias: Comunicaciones sobre exoneración de registro de asistencia electrónico para personas con discapacidad y con familiares positivos al COVID-19.	
--	--	--

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Las áreas sustantivas del MESCYT tienen, por diferentes vías, información actualizada de las necesidades y expectativas de los grupos de interés con los que interactúan. Entre estas vías se encuentran la Asamblea de Rectores, que se reúne dos veces al año, el Consejo de Educación Superior, Ciencia y	

2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	Tecnología (CONESCyT), las consultas e intercambio de información con las organizaciones que agrupan las universidades, el empresariado, la comunidad científica, los institutos de investigación, la Academia de Ciencias, instituciones del sector público (Salud Pública, Medio Ambiente, Industria y Comercio), etc. El MESCYT es parte importante del equipo que elabora el Marco Nacional de Cualificación y ha ofrecido apoyo al Estudio Prospectivo de las necesidades de educación superior, desarrollada por el MEPyD. A través de los buzones de quejas y sugerencias se analizan otras necesidades de los usuarios directos de los servicios del MESCYT. Es posible ampliar este conocimiento incorporando otros medios de consulta, como las encuestas de clima laboral. Evidencias: Convocatoria a reuniones, notas de prensa; acuerdos de colaboración nacional e interinstitucional. El MESCYT formula su POA en concordancia con la Ley 1-12 (END) y sus Planes Estratégicos de Educación Superior y en Ciencia y Tecnología. Evidencias: POA 2020 y Plan Estratégico. La planificación anual (POA) del MESCYT está orientada por el Tercer Eje, Objetivo General 3.3, Objetivo Específico 3.3.3, Líneas de Acción 3.3.3 (.1,5,6,7,10,13,15) de la END-2030, entre otros. Tiene como parámetro, además, el PNPS y las Metas	
---	--	--

4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	Presidenciales que responden al Programa de Gobierno. Evidencias: POA 2020, Metas Presidenciales, Informes de PNPSP. Los productos y servicios que ofrece la Institución están consignados en el POA, y, por tanto, presupuestados, están definidos en la Ley 139-01, en la END (Ley I-12), el PNPSP, las Metas Presidenciales, y en los Planes Estratégicos de Educación Superior y de Ciencia y Tecnología. Evidencia: POA anuales de la Institución en relación directa con los referentes arriba mencionados y con los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). La Institución involucra a los grupos de interés en la definición de objetivos. La Institución participa en actividades que tienen que ver con la planificación de la gestión, tales como el Consejo Nacional de Educación Superior, Consejo de Innovación, Seminario para la revisión y modificación de la Ley 139-01, Congreso de Investigación Científica, Foro de Investigación, entre otros. De igual manera, se evidencia en la participación de los ministerios rectores de la gestión pública (MAP, Contraloría, MEPyD, AGN) de rectores de las universidades del país en el Consejo Nacional de Educación Superior, Ciencias y Tecnología (CONESCyT), de la Presidencia, a través de los proyectos de República Digital y de las Metas Presidenciales.	
--	---	--

8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. 9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. 10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	Evidencias: Agendas de trabajo, convenios firmados y notas de prensa. La Institución participa en congresos, reuniones, talleres, entre otras actividades realizadas por grupos de interés relevantes tales como AIRD, CONEP, Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE), el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), entre otros. Evidencias: Invitaciones, Minutas y fotografías. Los esfuerzos por parte de la Institución se evidencian remodelación de las instalaciones del Ministerio, en el remozamiento y la actualización de la Página Web, mayor presencia en los medios de la MAE y del Ministerio en las redes sociales y periódicos de circulación nacional, mayor interacción del Ministerio con las Instituciones de Educación Superior (IES) y otras instituciones del ámbito de acción del MESCYT. Evidencias: Notas de prensa, portal web y redes sociales del ministerio. El Ministerio promociona por todos los medios a su alcance los servicios que ofrece para ponerlos en contacto con los públicos a los que están dirigidos, entre ellos estudiantes y egresados de las IES nacionales y extranjeras.	
--	---	--

	Evidencias: El portal web, redes sociales y notas de prensa.	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
- Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. - Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	El MESCYT ha identificado los grupos de interés entre los cuales están las Instituciones de Educación Superior (IES), de Investigación, los investigadores, estudiantes y graduados de las IES, docentes, empresarios, empleados, emprendedores. La Institución pública y comunica sus resultados a estos grupos por diversos medios (redes sociales, ruedas y notas de prensa, boletines estadísticos institucionales y del sector de Educación Superior, entre otros medios). Evidencias: Portal Web, redes sociales, comunicados y notas de prensa. Esta revisión y análisis la Institución la canaliza, además, a través del Consejo de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (CONESCYT), en contacto con las asociaciones de universidades o de sus rectores, del buzón de quejas y sugerencias, y de las encuestas contempladas en el Plan de Acción 2018-2020, derivado del CAF, o a través de eventos especiales.	

3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	Evidencias: Encuestas de Satisfacción, informes de resultados del buzón de quejas y sugerencias, plan de acción 2018-2020, minutas de las reuniones del CONECYT. Estas variables son revisadas periódicamente por las áreas sustantivas del MESCYT. La información actualizada de las necesidades y expectativas de los grupos de interés con los que interactúan es recolectada por diferentes vías. Entre estas vías se encuentran la Asamblea de Rectores, el Consejo de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (CONESCyT), la Academia de Ciencias, instituciones del sector público (Salud Pública, Medio Ambiente, Industria y Comercio), etc. Evidencias: Convocatoria a reuniones, minutas, notas de prensa; acuerdos de colaboración nacional e interinstitucional. A través de diversas vías y mecanismos, la Institución recopila de manera sistemática informaciones del desempeño de la Institución. Evidencias: Memorias Anuales, Informes de Gestión de las Metas Presidenciales, de los indicadores del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), entre otros. La Institución realizó la Autoevaluación Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y del Marco Común de Evaluación (CAF) las que continuará de forma sistemática en los próximos años. Evidencias: Guía CAF y NOBACI.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.	La misión y visión del MESCYT se concreta a través de los planes estratégicos Educación Superior, y de Ciencia y Tecnología, de sus objetivos en los Planes Plurianuales –PNPSP, de las Metas Presidenciales y el POA. Evidencias: Misión, visión, valores PEI. La constante relación del MESCYT con los grupos de interés (Ver 1.4.1) de los que conoce sus expectativas y necesidades, se ve reflejada necesariamente en su planificación de sus áreas sustantivas y de apoyo, y se revela a través de sus programas y proyectos que tiene a su cargo, definidos además en la Ley 139-0.1 Evidencias: Talleres y/o programas formativos, invitación a congresos y minutas de reuniones. Los productos y servicios son evaluados en diferentes informes (Memorias, Plan Plurianual, Metas Presidenciales). Los grupos de interés retroalimentan y sugieren al MESCYT aspectos a tomar en cuenta para mejorar el impacto de sus productos (programas de estudio, temas de investigación), partiendo de las necesidades de la sociedad. Evidencias: Se cuenta con informes de evaluación de los Planes Estratégicos.	

4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	El MESCYT dispone básicamente, de los recursos contemplados en la Ley de Presupuesto y Gastos Públicos. Se cuenta también con recursos provenientes de acuerdos tales como el de MESCYT/KAIST/KOYKA/, que aportan a planes y objetivos del área de Ciencia y Tecnología. Se ha gestionado, además, apoyo en materia de capacitación del personal que interviene en el Proyecto Formación de 20,000 Docentes de Excelencia a la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia, para el diseño y la evaluación de planes de estudio por competencias. Los servicios de legalización que se ofrecen por un cobro mínimo no responden a la ley de oferta-demanda, por lo que estos no pueden ser aumentados en base al precio, ni puede ser estimulada su demanda. Se gestionan otras fuentes de financiamiento.	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	Evidencias: Convenios o acuerdos firmados y ejecución presupuestaria. Con este propósito, el MESCYT realiza ajustes en su POA, priorizando sus productos de acuerdo con las necesidades de los grupos de interés a los que dirige su labor.	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Evidencias: POA 201209. La labor y los resultados del MESCYT no tienen carácter pecuniario y su actividad no genera daños a la sociedad; por el contrario, las políticas públicas que le corresponde diseñar y poner en aplicación, se enmarcan dentro de las políticas sociales del Estado y	

	del gobierno dominicanos, llamadas a incidir de forma directa en la disminución de los niveles de pobreza y a aumentar el bienestar de la población; por tanto, las políticas de responsabilidad social están integradas a su quehacer cotidiano, acentuado con programas especiales para beneficiar de forma directa a públicos específicos, como lo son los programas de becas a estudiantes sobresalientes, con preferencia por los de escasos recursos. Estos últimos también son beneficiados con tarjetas de ayuda para costear sus gastos de transporte y demás. Evidencias: Listados de becados nacionales e internacionales y del Programa ADES. Jornadas de vacunación, de prevención del Dengue, de Recogida de escombros por efecto de tormentas.	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	La Institución cuenta con una Estructura Organizacional aprobada por el MAP (resolución 01-13 del MAP). Se ha completado el 100% de la documentación y descripción de procesos y procedimientos. Se cuenta con planes estratégicos, Manual de Funciones aprobado por el MAP (resolución 029-2017), Manual de Cargos aprobado por el MAP en fecha del 08/julio/2016, Manual de valoración y administración de Riesgos, de Políticas Institucionales de Comunicación y de Control Interno. Evidencias: Organigrama, Manual de Funciones, Manual de Cargos, Manual de valoración y administración de Riesgos. Los objetivos estratégicos de la Institución se traducen en programas y proyectos consignados en el POA de cada unidad operativa del Organigrama. Evidencias: POA. La Institución tiene objetivos, resultados e indicadores definidos para todas las tareas en el POA, PNPSP, NOBACI, DIGEPRES, OPTIC, DIGEIG, Metas Presidenciales y Republica Digital. A este propósito tributará también el Sistema de Indicadores de Gestión del MESCYT. Ver Respuesta 1.2.3 Evidencias: POA, PNPSP, NOBACI, DIGEPRES, OPTIC, DIGEIG, Metas	

4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).	Presidenciales, Republica Digital y Sistema de Indicadores de Gestión del MESCYT. A través de los correos electrónicos institucionales y las comunicaciones escritas, la Institución procura comunicar de manera efectiva los planes y tareas de cada una de sus áreas. Para la elaboración del POA y demás planes se realizan reuniones previas de las diferentes áreas. A partir de este año 2020, el POA también se encuentra disponible en la plataforma digital. Evidencias: Emails, comunicaciones y plataforma digital para el POA. La Institución realiza este monitoreo por medio de evaluación anual de las metas físico-financieras, los informes trimestrales de Ejecución Presupuestaria y el Sistema de Monitoreo de las Metas Presidenciales. Ver 2.1.4 / A éstos se agregan, las Memorias Anuales, de avances del PNPSP, y los informes del Sistema de Indicadores de Gestión. Evidencias: Informes trimestrales y anuales, Informes de Metas Presidenciales. El MESCYT cuenta con indicadores de eficacia y eficiencia, como otro de los medios a través de los cuales la Institución informa a la Presidencia y a la ciudadanía los resultados de su gestión. Evidencias: Indicadores solicitados por la DIGEPRES, Informe de Indicadores del PNPSP.	
--	--	--

7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	El MESCYT se aboca a la formulación de su Plan Estratégico 2019-2024, proceso que nos obliga a repensar, evaluar y mejorar las estrategias y los métodos de planificación. En estos procesos han participado los grupos de interés como lo evidencia el informe final de ambos Planes Estratégicos del MESCYT 2008-2018 para cuya formulación se contó con los aportes de la comunidad académica, de los empresarios y de la sociedad civil. Evidencias: Listas de Asistencia a talleres para la formulación del Plan Estratégico Institucional 2019-2024.	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	El MESCYT utiliza el benchlearning en casos como: 1) la gestión del VM de C y T, Vinculación Universidad – Empresa, fomento de emprendimiento mediante la capacitación y estímulo a los emprendedores y apoyo a la investigación científica mediante el Fondo Nacional de Innovación y Desarrollo Científico y Tecnológico (FONDOCyT); 2) la incorporación de la tecnología a la producción y gestión del Ministerio. Ejemplos"- Automatización de Legalizaciones, Procesamiento de Becas Nacionales e Internacionales; 3) el VM Evaluación y Acreditación hace benchlearning (visitas consultivas) para la	

	creación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior; 4) el VM de Educación Superior (Marco Nacional de Cualificación) está haciendo estudios de Marcos de diferentes países (consultas a expertos internacionales y análisis documental) para la creación del Marco Nacional; 5) Para el rediseño de los Programas y Planes de Estudio de la carrera de Educación – Ajuste de Normativa 09-15 a través de actividades formativas con expertos extranjeros (Instituto de la Calidad de Galicia). Evidencias: “Seminario: Modelos, Procesos y Prácticas Exitosas de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior”.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Periódicamente la Institución realiza este monitoreo mediante herramientas o elemento base como los incluidos en el Plurianual y las Metas Presidenciales. Evidencias: Indicadores de Metas Presidenciales.	
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	La Institución realiza diversas actividades donde debate temas de innovación y modernización donde participan autoridades del Sector Público, de las IES, académicos, investigadores y el sector empresarial. Evidencia: Fotos e invitaciones al Simposio Emprendimiento e Innovación Social en el Sistema Universitario.	

4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	El MESCYT utiliza el benchlearning y otras herramientas para gestionar el cambio. A estas se unirá el monitoreo de los resultados de la Institución con ayuda las consultas a los grupos de interés (IES, investigadores, académicos, ciudadanos/clientes, emprendedores, empresarios) por diferentes medios (encuestas, buzones, etc.) Evidencias: Sistema de Autoevaluación, Control y Mejora con ayuda del CAF.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	El MESCYT dispone de los recursos contemplados en la Ley de Presupuesto y Gastos Públicos, y realiza los ajustes necesarios para maximizar los resultados a partir de las funciones que le asignan las leyes y de la disponibilidad de recursos financieros con que cuente, estableciendo prioridades. El Ministerio cuenta una matriz de identificación de proyectos o propuestas para someterlos a organismos internacionales y obtener su cooperación. Evidencias: Ejecución del presupuesto.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Se cuenta con un Buzón de Denuncias para canalizar las inquietudes de los empleados directamente a las máximas autoridades. Evidencias: Registro de notas del Buzón de Denuncias.	
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.	La Institución cuenta con sistemas y herramientas electrónicas para la eficiencia y eficacia de los servicios que presta.	

	Evidencias: 1. Simplificación los procesos de otorgamiento de Becas Nacionales e Internacionales. 2. Instalación de un sistema automatizado para registro y seguimiento del POA. 3. Digitalización de las correspondencias entrantes y salientes de la Institución. 4. Automatización del procedimiento de tramitación de exequátur. 5. Pago en línea de las Solicitudes de Legalización de Doc. Académicos emitidos por las IES Nacionales.	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	La Institución evidencia estas necesidades a través del Informe de detección de necesidades prioritarias de personal técnico y mediante la comunicación de remisión de la Planificación de Recursos Humanos.	

2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad). 3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	Evidencias: Planificación de RRHH y los POA de las direcciones y departamentos. En la Institución, la gestión de Recursos Humanos se realiza considerando las competencias contenidas en el Diccionario de Competencias remitido al MAP, así como el Manual de Cargos aprobado por el MAP en fecha del 08/julio/2016. Para el cumplimiento de los criterios sociales se desarrollan diversas actividades, evidenciadas en operativos visuales, comunicación informando sobre la necesidad de rampas, existencia botiquín médico y procedimiento de uso). También se consignan los permisos en la Circular de Registro y Control y evidencia de permiso para cuidar hijos. Evidencias: Comunicaciones, fotos, Diccionario de Competencias y Manual de Cargos. La Institución cuenta con un Plan de Capacitación anual por grupo ocupacional. Se aplican pruebas Psicométricas y de Ofimática a candidatos, la promoción se fundamenta en las capacidades. Evidencias: Pruebas técnicas psicométricas y plan de capacitación. El MESCYT cuenta con una política clara de selección y reconocimiento del personal basados en la Evaluación del Desempeño Laboral, y en el Programa de Compensaciones y Premiación a la labor destacada de los empleados. Se asignan	
--	---	--

5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo). 6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos. 7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.	funciones con criterios objetivos atendiendo a las habilidades y competencias de sus colaboradores. Evidencias: Proceso de Evaluación del Desempeño Laboral, Programa de Compensaciones y Reconocimiento. La Institución evidencia el apoyo a esta cultura en la aplicación de la evaluación de desempeño. Se otorga el Bono por Desempeño a los empleados de Carrera que obtienen una calificación de Bueno o más y se implementa el Programa de Compensación y Reconocimiento a los empleados. Evidencias: Evaluación de desempeño. Programa de Reconocimiento a empleados. Para la selección y los planes de desarrollo del personal la Institución considera las competencias que forman parte del Diccionario de Competencias, y del Manual de Cargos aprobado. También se evidencia en la aplicación de pruebas y en la recomendación de capacitaciones específicas para empleados acorde al perfil. Evidencias: Diccionario de Competencias, y del Manual de Cargos, pruebas técnicas y listado de capacitación. La Institución ofrece a los colaboradores formación sobre las tecnologías y su aplicación en sus labores. Evidencias: Listado de capacitaciones impartidas de Excel, Word y PowerPoint en	
--	--	--

8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	línea, correos solicitando la participación del personal en cursos virtuales y en la oportunidad de optar por Becas nacionales y Becas de Diplomados en Software. El personal de la Institución es contratado sin ningún tipo de discriminación. La convocatoria publicada en la página institucional sobre la solicitud de profesores de inglés en el que todo el personal interesado puede aplicar, así como en la oportunidad que tienen los servidores del Ministerio de optar por becas. Evidencias: Convocatoria para profesores y supervisores del programa de Inglés por Inmersión.	
---	---	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	La Institución identifica estas capacidades a través del Estudio del Perfil del personal que brinda servicios a usuarios externos, en la remisión del plan de profesionalización. Periódicamente se solicita a los empleados actualizar sus expedientes y se recopila en formulario anexo. Evidencias: Plan de profesionalización y archivo de expedientes de los empleados.	
2. Debatar, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	La Institución realiza una actividad de la detección de necesidades de capacitación (DNC) vía correo electrónico.	

	Evidencias: Correo con la detección de necesidades de capacitación (DNC), Matriz con las capacitaciones sugeridas por el supervisor y Formulario de Detección Individual.	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	La Institución realiza una actividad de la detección de necesidades de capacitación (DNC) vía correo electrónico. Evidencias: En el correo con la detección de necesidades de capacitación 2, en la matriz con las capacitaciones sugeridas por el supervisor y Formulario de Detección Individual. Remisión a la Ministra de detección de necesidades. También en la solicitud de cursos realizada al INAP.	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	La Institución imparte talleres de inducción y capacitación sobre gestión estratégica y supervisión efectiva, Plan de Capacitación. Evidencias: Las Hojas de asistencia al Curso de Desarrollo de Habilidades Directivas, hoja de asistencia Curso de Delegación Efectiva y remisión del Plan de Capacitación, donde figuran cursos para desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo.	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	La Institución le asigna un mentor o tutor al personal de nuevo ingreso por tres (3) meses como indica el Procedimiento de Inducción y Re- inducción. También a través del Manual de Inducción. Evidencias: Manual de Inducción.	

6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	La Institución realiza procesos de movilidad interna y externa. Procedimiento de adecuación. Evidencias: Comunicación a personal trasladado.	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	La Institución promueve la formación continua en métodos modernos. Evidencias: Listado de asistencia, solicitud y aprobación de cursos de Excel, Word y PowerPoint, impartidos por INFOTEP, y la solicitud de cursos Online a la misma Institución, Maestrías en Línea.	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	En la Institución ha realizado varios cursos y talleres formativos relacionados al tema, cuenta con un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo, también se han realizado llamados preventivos por catástrofes naturales. Evidencias: Los Registros de asistencia al curso “Manejo de Conflictos” y hoja de asistencia a curso Ética, derechos y deberes del Servidor. Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se evidencia con el llamado sobre el preparativo por el paso de un huracán.	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	La Institución cuenta con dos formularios para medir el impacto de las capacitaciones por el empleado capacitado y por su supervisor inmediato. Evidencias: Formularios para medir el impacto de las capacitaciones.	

10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	En la Institución las mujeres y los hombres tienen la misma oportunidad de acuerdo con la respuesta en el subcriterio 3.1.8 Evidencias: Convocatoria de becas y a concurso para profesores del programa de Ingles.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	En el MESCYT son muchos los trabajos que se realizan en equipo, diagnósticos, evaluaciones y mediciones en las que participa personal de diversas áreas logrando una muy buena sinergia. Evidencias: Comunicaciones para conformar comisiones.	
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)).	Los empleados de la Institución cuentan con un (1) buzón de denuncias. Evidencias: Base de datos del buzón de denuncias.	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	La Institución involucra al personal en la elaboración de planes (POA), en acciones y planes de mejora tanto de áreas (Legalización de Documentos Académicos, Auditoría Académica, Becas Internacionales), como a nivel institucional (NOBACI, CAF), lo mismo que para la revisión y formulación de los procedimientos. Se conformó un equipo para la revisión y actualización de la	

	Estructura Organizativa y para la Autoevaluación bajo el Modelo CAF. Evidencias: Correos y comunicaciones para la conformación de comités y llamado a trabajo en equipo de los departamentos, y minutas de reuniones.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Los objetivos por áreas están basados en las funciones que la Ley 139-01 asignada al MESCYT, pero son identificados por directivos y empleados en cada una de las áreas y consignados en el POA y en los Acuerdos de Desempeño en proceso de desarrollo. También se expresarán en los resultados que arroje el Sistema de Indicadores de Gestión del MESCYT. Evidencias: Minutas de reuniones.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	La Institución capta información a través del Buzón de Sugerencias y se remite al área responsable de su procesamiento, análisis y difusión. También se realizan encuestas de clima. Evidencias: Registro del Buzón de quejas y sugerencias y resultados de las encuestas de clima laboral.	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Para estos fines la Institución tiene a disposición los empleados del buzón de denuncias. Evidencias: Registro del Buzón de denuncias.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	En la Institución se aseguran buenas condiciones, seguridad y la climatización necesaria para proporcionar las condiciones	

	de trabajo y salud de los empleados. A tales fines se creó el Comité Mixto de Seguridad y Salud, se realizan jornadas de vacunación charlas sobre temas de seguridad laboral que están siendo desarrollados a través del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo. Evidencias: Circulares, comunicaciones y Guía Seguridad y Salud en el Trabajo.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	La Institución garantiza las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados, mediante el otorgamiento de permiso a empleados con condiciones de horario específicas que facilitan la conciliación de su vida laboral y personal. Evidencias: Registro de solicitudes de permisos especiales.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La Institución concede permisos especiales para tratamientos de salud en todos los casos en que se requiere. Ver comunicaciones de RRHH. Evidencias: Registro de solicitudes de permisos especiales.	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	La Institución otorga un día libre por trabajo adicional y día de cumpleaños del empleado. Se cuenta con un Programa de Compensación y Reconocimiento a los empleados. Evidencias: Programa de Compensación y Reconocimientos, Comunicaciones emitidas por RRHH.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	La Institución tiene identificados los Grupos de Interés: Del Sector Privado: IES nacionales y extranjeras, proveedores, empresarios, emprendedores. Del Sector Público: MAP, MEPyD, Contraloría Gral. de la Rep., INAP y otros organismos rectores. Mixtos: los que intervienen en alianzas tripartitas – universidad – sector privado y Mascot para la contratación de egresados de ENAE, o para la creación del Marco Nacional de Cualificación (MNC) Ver respuestas 1.4.1 y 1.4.7) Evidencias: Convenios, minutas de reuniones, fotografías y notas de prensa.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	El MESCYT tiene acuerdos suscritos con cerca de 100 instituciones, la mayoría de ellas del ámbito educativo. Evidencias: Convenios, minutas de reuniones, fotografías y notas de prensa.	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	La Institución posee acuerdos y convenios con entidades nacionales e internacionales en las áreas de investigación, becas y movilidad, suscritos por los VM de Relaciones Internacionales, de Ciencia y Tecnología (KOIST/KOIKA / MESCYT), CALIOPE, de Evaluación y Acreditación	

	(Agencias acreditadoras de programas y universidades), entre otros. Evidencias: Convenios, minutas de reuniones, fotografías y notas de prensa.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Cada una de las instancias de la Institución que suscribe y maneja estos acuerdos tiene a su cargo sus mecanismos de seguimiento. Evidencias: Base de datos y minutas de reuniones.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	El MESCYT tiene claramente identificadas las necesidades de alianzas con IES, empresarios, investigadores, y en éstas basa una buena parte de su quehacer institucional. Ejemplos son: Vinculación de IES-Empresas, por la dirección de Innovación, con las IES nacionales y extranjeras para el otorgamiento de becas; con instituciones de educación para el desarrollo del Programa de Inglés por Inmersión, con organismos rectores del Estado dominicano para coordinar necesidades de capacitación o de reformulación de programas de estudio (Min. Salud Pública, Industria y Comercio), con las IES y los investigadores para el desarrollo de investigaciones financiadas por el Fondo Nacional para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología (FONDOCyT); con las IES para la realización de las evaluaciones quinquenales o para la implantación del Sistema de Acreditación y del Sistema de la Calidad de la Educación Superior, en proceso de formulación, entre muchos otros casos.	

	Evidencias: Acuerdos con otras instituciones.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	La Institución define estos deberes y obligaciones en los propios acuerdos. Evidencias: Acuerdos y convenios.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	El viceministerio de Educación Superior recibe la colaboración de la Universidad APEC, Universidad Adventista. En el viceministerio de Ciencia y Tecnología con la Agencia Coreana, entre otros. Evidencias: Comunicaciones y correos.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	El MESCYT se realizan visitas del Comité para la Creación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior a diferentes países y organizaciones para conocer las mejores prácticas en materia de acreditación de universidades y programas. Ver 2.4.I Evidencias: “Seminario Internacional: Modelos, Procesos y Prácticas Exitosas de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior” Invitaciones, comunicaciones y reportes por parte del Comité.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La Institución evidencia esto en el cumplimiento del marco legal en materia de compras y en las compras con la calidad especificada al mejor precio ofertado. La selección de proveedores está sujeta a la Ley de Compras y Contrataciones. Evidencias: Evaluaciones y selección de proveedores.	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	En la página web del Ministerio, aparece la estructura, los objetivos, las funciones de los viceministerios existentes y los planes estratégicos del Ministerio, los servicios que se ofrecen. Se publican en ella las convocatorias para someter proyectos de investigación, emprendimiento e innovación, así como las convocatorias para optar por becas. Se cuenta además con un Manual de Comunicaciones del MESCYT. Evidencias: Página web institucional y el Manual de Comunicaciones del MESCYT.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	La Institución cuenta con un (1) Buzón de Sugerencias, instrumento mediante el cual los ciudadanos son partícipes de las mejoras implementadas. En adición a éstos, se realizan encuestas a los usuarios de los servicios del MESCYT. Evidencias: Registros del Buzón y resultados de las encuestas a los usuarios.	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	La Institución realiza encuestas a los usuarios de los servicios del MESCYT, también cuenta con un (1) Buzón de Quejas y Sugerencias, instrumentos mediante los cuales los ciudadanos son partícipes de las mejoras implementadas. Evidencias: Registros del Buzón y resultados de las encuestas a los usuarios.	

4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiendo los mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	La Institución cuenta con tres vías ya establecidas para recoger las sugerencia, quejas y reclamaciones de los ciudadanos/clientes (buzón de quejas y sugerencias de servicio al usuario, encuestas y la línea 311.) Evidencias: Registros del Buzón e Informe de encuestas.	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	El MESCYT cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información, con excelentes resultados del Índice de Transparencia, con publicaciones en la página institucional, entre otros eventos. En el portal del MESCYT se publicaron las Memorias anuales. La MAE ofrece declaraciones a la prensa donde informa sobre planes, proyectos y resultados; en las redes sociales se da respuesta a las inquietudes de los ciudadanos. Evidencias: Porta web del MESCYT, notas de prensa y registros de la Oficina de Libre Acceso a la Información, Memorias Institucionales.	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	La Institución da participación de los clientes mediante el recibimiento de sus observaciones a través de los buzones de quejas y sugerencias, y las encuestas. Evidencias: Registro de los buzones y encuestas.	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	El MESCYT realiza ingentes esfuerzos por mejorar la calidad y rapidez de los servicios que ofrece. Como ejemplo se tienen el servicio de legalizaciones cuyo plazo se ha	

	mantenido en 5 días laborables. Puesto en ejecución el proyecto de Automatización de las Legalizaciones de Documentos Académicos, el estándar se reducirá a 1 y 2 días laborables, y también se hará de conocimiento de la población. Evidencias: Portal Web de la Institución, las redes sociales y medios de comunicaciones tradicionales.	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Los servicios que el MESCYT ofrece tanto a las IES como a la ciudadanía de forma directa, están definidos por la propia Ley 139-01 acorde a su función rectora de este Sistema. Lo que puede y debe ser mejorado permanentemente es el tiempo y la calidad de la respuesta. El portal Web de la Institución contantemente actualizado. Evidencias: Portal Web y redes sociales.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	El MESCYT cuenta con un Manual de Procedimientos para la Gestión Financiera que garantiza el logro de este objetivo. Evidencias: Manual de Procedimientos para la Gestión Financiera.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Los procedimientos establecidos en la Dirección Financiera obligan a analizar los riesgos y oportunidades antes de tomar las decisiones a los fines de minimizar los riesgos de pérdidas en los activos de la	

	Institución y de garantizar confiabilidad en la información financiera. Evidencias: Presupuesto, ejecución presupuestaria y Manual de Procedimientos para la Gestión Financiera.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	La Institución garantizada la transparencia financiera y presupuestaria está a través de las publicaciones mensuales y oportunas, en el portal de la Dirección General de Integridad y Ética Pública, y del apego estricto a lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección Financiera. Evidencias: Manual de Procedimientos de la Dirección Financiera y oficina de libre acceso a la información.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	La naturaleza de este Ministerio, con grandes objetivos y programas a su cargo, tiene como requisito asegurar una gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos con que cuenta, llevando la contabilidad financiera en tiempo real para realizar todas las transacciones propias de su quehacer día a día. Evidencias: Informes de Ejecución presupuestaria, y la documentación que demuestran el ahorro de compras de grandes volúmenes.	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	El MESCYT maneja su presupuesto ajustado a los lineamientos establecidos por el ministerio de Hacienda y el MEPLYD. Evidencias: Informes de Ejecución presupuestaria.	

6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	La Dirección Financiera del MESCYT se apoya en cuatro departamentos cuyas funciones están claramente definidas en el Manual de Procedimientos, lo que garantiza la delegación y descentralización sin descuidar el control financiero centralizado. Evidencias: Manual de Funciones, comunicaciones.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Las decisiones de inversión de la Institución están determinadas y claramente definidas y en el Presupuesto y Ley de Gastos Públicos de cada año, a lo que se suma lo expresado en el punto 4.3.4. Evidencias: Ejecución presupuestaria, y la documentación que demuestran el ahorro de compras de grandes volúmenes.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Los resultados se evidencian en el cumplimiento de las metas trazadas en los diversos programas que el MESCYT tiene a su cargo, como son los de becas. En materia estrictamente financiera, los informes semestrales y otros requeridos por la Dirección General de Presupuesto, evidencian el cumplimiento de las metas físicas y las proyecciones de la ejecución financiera. Evidencias: Informes trimestrales, de metas presidenciales y de ejecución de presupuesto.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen	El MESCYT elabora sus memorias anuales que recogen los resultados de gestión de las diferentes áreas. A estos se suman los informes de desempeño financiero, los informes de avances de las Metas Presidenciales, las Actas del Consejo de Educación Superior, las publicaciones que tiene a su cargo el VM de Ciencia y Tecnología. En términos cuantitativos, elabora e informa a los órganos correspondientes y a la sociedad en su conjunto sobre su desempeño por medio de los indicadores de productos y resultados definidos en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público. Evidencia: Informes diversos. La Institución disponemos de los medios necesarios para garantizar que la información disponible sea recogida, procesadas y almacenadas Evidencias: 1) Sistema de Indicadores de Ciencia y Tecnología; 2) Sistema de Indicadores de Innovación. Con la aplicación de encuestas de satisfacción de los servicios, se evidencia que la institución recopila, analiza y usa de forma eficaz, la información disponible. Evidencias: Informe de encuesta de satisfacción de usuario. La Institución se asegura de que todos los empleados en los niveles correspondientes	

acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad. 7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	tengan acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas. Evidencias: Correo institucional, circulares, las redes sociales y manual de cargos. Este objetivo se verifica mediante el Plan de Capacitación llevado a cabo por la Dirección de Recursos Humanos. También se cuenta con Manuales de Puesto, de Funciones y de Procedimientos, y con la retroalimentación de los directivos a sus colaboradores. Los empleados participan en cursos de capacitación y actualización externos (Simplificación de Procesos) y en diferentes diplomados y maestrías que son en parte o en su totalidad, financiadas por el MESCYT. Evidencias: el Plan de Capacitación, Manuales de Puesto, Manual de Funciones y de Procedimientos. El acceso a la información relevante de los grupos de interés de la Institución, se verifican por los medios descritos en el punto 1.4.1. o a través del Servicio al Usuario, de las Redes Sociales, o de las quejas y sugerencias del buzón. Evidencias: Redes sociales, buzón de quejas y sugerencias y servicio al usuario. Toda la información y el conocimiento clave de la Institución está localizado en la NUBE, por lo que la información clave no se pierde por la salida de un colaborador. Evidencias: Nube digital del Ministerio.	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:	El MESCYT cuenta con Sistemas de Gestión en funcionamiento y proceso de mejora de áreas de servicios masivos a la población, como las de Legalizaciones, Otorgamiento de Becas; de áreas operativas como el manejo de las comunicaciones internas y externas, manejo de finanzas, nómina, control de asistencia, entre otros. Evidencias: Sistema de gestión. La Dirección de TIC de la Institución ofrece tres servicios básicos: Desarrollo de Aplicaciones, Asesoría y apoyo a los usuarios, y el Desarrollo y Mantenimiento de la Red. En estos servicios se basa el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología. También se cuenta con el servicio de flotas y correo electrónico. Evidencias: Correos de solicitudes de servicios de soporte técnico, flotas y correo institucional. La Institución hace uso eficiente de las tecnologías automatizando los servicios que ofrece.	No se evidencia.

✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.	Proyecto de Automatización del Servicio de Legalizaciones de Documentos Académicos, en el marco del MacroProyecto de República Digital. A este se suman las tareas de optimización de procesos en los programas de becas. La Dirección de Investigación en Ciencia y Tecnología tiene requerimientos que sobrepasan la capacidad de respuesta de la Dirección de TIC, dadas las múltiples tareas que tiene en su agenda, en materia de eficientizarían de los procesos del MESCYT. Por tal motivo, se acordó que la primera de estas direcciones identificara los recursos que sustenten una licitación para obtener estos servicios, fase en la cual contarán con el apoyo de la Dirección de TIC para redactar los términos de referencia y acompañarlos como asesores para la escogencia del (los) suplidor(es). Se evidencia en el apoyo a las actividades de capacitación del personal Se verifica en el uso de las TIC para consultar a los usuarios de los servicios sobre la calidad de dichos servicios. El área de TIC tiene a su cargo el mantenimiento de la Red Interna. Apoya al área de Comunicación con el manejo de las redes sociales. Las TIC han jugado un papel fundamental en las significativas mejoras introducidas en los servicios que ofrece el MESCYT con la automatización de las solicitudes, la depuración y selección de candidatos a estas becas y con el Sistema de Seguimiento de este proceso. Otros aspectos mejorados	
--	---	--

6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	por el uso de las TIC se describen en el punto 4.5.1. Evidencias: Convocatoria de becas, pago en línea de legalizaciones de documentos. El MESCYT cuenta con Sistemas de Gestión en funcionamiento y proceso de mejora de áreas de servicios masivos a la población, como las de Legalizaciones, Otorgamiento de Becas; de áreas operativas como el manejo de las comunicaciones internas y externas, manejo de finanzas, nómina, control de asistencia, entre otros. Evidencias: Sistema de gestión. Constantemente se actualizan los sistemas operativos y los equipos de telecomunicación, según la necesidad del personal para ofrecer el servicio. Evidencias: Correos y circulares de las jornadas de actualización del Software Institucional. Solicitudes de compras de nuevos equipos. adquisición de nuevos aparatos tecnológicos	No se evidencia un Manual de políticas para el uso y manejo de las TIC. No se evidencian.
---	--	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	El MESCYT desarrolla sus labores en dos locales, en la sede central, en Santo Domingo, y en la Regional Norte, en Santiago, para mayor acceso a sus servicios de los usuarios de la zona del Cibao (básicamente del servicio de legalizaciones). Con el fin de ofrecer mayor accesibilidad, esta oficina fue trasladada desde la periferia de Santiago a la zona metropolitana. Evidencia: Fotografías e informes de las sedes. Las áreas sustantivas del Ministerio están siendo remodeladas, para mejor aprovechamiento de los espacios físicos. Estas áreas cuentan con espacios (oficinas y salones de reuniones) que le permiten ofrecer un servicio adecuado a los usuarios y representantes de los grupos con los que el MESCYT interactúa ejerciendo su función rectora del Sistema de Educación Superior. Evidencias: Fotografías de las instalaciones. El MESCYT cuenta con un programa de mantenimiento de sus edificaciones y equipos para asegurar su funcionalidad y durabilidad. El edificio y sus áreas verdes han sido remozados (Pintura, Jardinería) para contribuir al embellecimiento del entorno, y ponerlo a tono con la labor de aumentar la eficiencia de sus labores.	Se están realizando los estudios de campo para instalación de oficinas regionales en el Sur y Este del país, lo cual impactará de manera positiva en los servicios ofrecidos por 18 IES.

4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.	Evidencias: Plan de Mantenimiento y contratos de servicios de mantenimiento a equipos. El Ministerio cuenta con una flotilla de vehículos (autobuses, camionetas) con los cuales sule todas las necesidades de traslado del personal a actividades en las que participa el MESCYT. Evidencias: Rutas y planes de asignación de trabajos de transportación. Se evidencia en los resultados de la encuesta de satisfacción, los usuarios expresaron estar satisfechos por un 94.74%, que el Ministerio está localizado en una avenida céntrica, conectada por medios de transporte público (autobuses, Metro) con todas las demás zonas de la ciudad capital. Cuenta además con dos autobuses que se trasladan a las zonas de residencia de los empleados más alejadas (Herrera y Zona Oriental), lo que representa un ahorro de dinero y una comodidad para los empleados que aprovechan este servicio. Evidencias: Fotografías de las instalaciones y mapa de localización. La gestión eficiente de los activos fijos se evidencia en los cambios en las instalaciones readecuándolas a las necesidades operativas del Ministerio y para mayor comodidad de los usuarios (Ej. Servicio al Usuario, Becas Nacionales, traslado de las oficinas de Santiago a un local más adecuado a sus funciones y operaciones). Evidencias: Registro de activos físicos.	
--	---	--

7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	El Ministerio tiene un acuerdo con la Universidad APEC y el Teatro Nacional Eduardo Brito, para el uso de los parqueos de ambas instituciones por los empleados del MESCYT (en el día). En el caso de UNAPEC, los estudiantes y profesores de dicha entidad educativa pueden hacer uso de los parqueos del MESCYT en la noche. Esto evidencia un uso eficiente de estos espacios en base a la colaboración de ambas instituciones. Evidencias: Acuerdo con APEC y Teatro Nacional Eduardo Brito.	
---	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Contamos con Mapa de Macroprocesos y el 100% de los procesos claves identificados, descritos y documentados. Evidencias: Mapa de Macroprocesos y Manuales por Procesos y Procedimientos. La plantilla destinada para la descripción de procesos contiene un campo en el cual se	

3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).	identifican el propietario y responsables de cada parte del proceso. Evidencias: Plantilla de Descripción de Procesos. En la matriz del POA de la Institución, se incluyen dos columnas para incluir riesgos identificados y la mitigación de estos, alineados a los objetivos y actividades de la organización; en ese mismo orden, el Ministerio cuenta con la metodología para valoración y administración de riesgos con su matriz de evaluación, además, la plantilla de documentación de procesos incluye unos campos donde se registran los cambios e inspecciones que puedan surgir en los procesos. Evidencias: Plantilla de Descripción de Procesos, matriz del Poa y de procesos. Todos los procesos establecidos en el MESCYT están en consonancia con la base legal y objetivos estratégicos. Evidencias: POA, Plan Estratégico Institucional. Constituye una política del Ministerio que en la documentación de los procesos participen todos los actores que en él intervienen, tanto en la fase de su formulación, como en la fase de mejora. Los grupos de interés participan a través de encuestas, buzones de sugerencias, intercambio de información en reuniones, foros y mesas de trabajo. Evidencias: Reuniones con los líderes, correos electrónicos, comunicaciones,	
---	---	--

6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, 8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	listados, minutas de reuniones y encuesta de Clima. Los diferentes programas del MESCYT cuentan con recursos preasignados en la Ley de Presupuestos y Gastos Públicos de cada año. El Ministerio gestiona recursos adicionales para programas de importancia estratégica para el país, con la Presidencia, y con organismos de cooperación internacional (Ejemplos: Koist/Koyka, Galicia). Evidencias: Informes de Ejecución presupuestaria y convenios con organizaciones de cooperación internacional Con el acompañamiento de la Dirección de Simplificación de Trámites del MAP, y del programa RD-Digital se simplificaron dos procesos Solicitud de Becas Nacionales e Internacionales; los cuales son procesos claves del Ministerio. Evidencias: Descripción de procedimientos simplificados, Aprobación de Nuevos Procedimientos, Comunicaciones diversas. El MESCYT da seguimiento a sus ejecutorias a través de los indicadores de resultados de Metas Presidenciales, del PNPSP, del POA, entre otros. Evidencias: Informes de Metas Presidenciales, Cartas Compromisos de Desempeño, Carta Compromiso de Servicios.	
---	--	--

9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia). 10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	Estas tareas se facilitan con el seguimiento a sus ejecutorias a través del Plan Estratégico Institucional. Evidencias: Plan Estratégico Institucional. La Institución ha establecido contacto con los equipos técnicos de dos instituciones nacionales (Ministerio de Hacienda e Instituto de Aviación Civil) para socializar experiencias en torno al desarrollo de sus procesos. Asistimos regularmente a las actividades de benchlearnig organizadas por el MAP, semana de la calidad y otras. Otras experiencias de benchlearning se tienen en Educación Superior (Marco Nacional de Cualificación), Evaluación y Acreditación (Evaluación y Acreditación de Escuelas y Programas en las IES), entre otros. Evidencias: Comunicaciones y minutas de reuniones.	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Los productos y servicios de los procesos nucleares están claramente identificados y predefinidos en la Ley 139-01, y por consecuencia en el Manual de Procesos y Servicios del MESCYT, reafirmados por el Pacto Educativo, las Resoluciones del Consejo de Educación Superior, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, y las Metas Presidenciales.	

	Evidencias: Manual de Procesos y Servicios del MESCYT, POA y Metas Presidenciales.	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Por lo dicho en el punto anterior (5.2.1) los productos y servicios del MESCYT están diseñados previamente, pues vienen dados por la Ley 139-01 y demás normativas. Las instituciones y los ciudadanos / clientes pueden incidir básicamente en su eficacia. Para ello se cuenta con herramientas como los buzones, los foros, encuestas y una constante comunicación con los grupos de interés (universidades, empresarios, empresas, etc.) Con estos propósitos se realizan de manera regular las encuestas y consultas a los usuarios de los servicios. Evidencias: Resultados de las encuestas, base de datos de las notas recibidas en el Buzón de Quejas y Sugerencias.	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	La Institución cuenta con herramientas como los buzones, los foros, encuestas y una constante comunicación con los grupos de interés (universidades, empresarios, empresas, etc.) Con estos propósitos se realizan de manera regular las encuestas y consultas a los usuarios de los servicios. Evidencias: Resultados de las encuestas, base de datos de las notas recibidas en el Buzón de Quejas y Sugerencias.	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	La preparación de los ciudadanos para este cambio de rol está apoyada en la consulta misma de forma permanente, por vía del buzón de sugerencias y de los otros medios	

	antes mencionados (encuestas, foros, mesas de consulta, etc.). Evidencias: Resultados de las encuestas, base de datos del Buzón de Quejas y Sugerencias.	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	El desarrollo de servicios interactivos forma parte del proyecto de automatización de la legalización de documentos académicos, dentro del Macroproyecto de Rep. Digital. Los usuarios y ciudadanos tienen participación en su diseño y mejora a través de consultas y encuestas. Evidencias: Resultados de las encuestas.	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	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. El portal Web del MESCYT se actualiza constantemente con las informaciones de los servicios que se ofrecen. Se han realizado dos encuestas a los usuarios del servicio de Legalizaciones de Documentos Emitidos por las IES Nacionales Activas y Clausuradas; y Extranjeras. Esto con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción con servicio de los usuarios, y en particular con información sobre los servicios y procedimientos del MESCYT.	

	Evidencias: Oficina de Libre Acceso a la Información, el Centro de Contacto, la Pág. Web, resultados de las encuestas.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	El nivel de accesibilidad mejoró considerablemente al automatizarse los procesos de otorgamiento de becas y Legalización de Documentos académicos. Evidencias: Pagos en línea de las solicitudes de Legalizaciones de Documentos Académicos, aplicación en línea a los programas de becas.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	La Institución da respuesta a las notas de quejas recibidas a través del Buzón de Quejas y Sugerencias. También analiza y gestiona la mejora de las deficiencias a las que dichas quejas están referidas. Evidencias: Base de datos del Buzón de Quejas y Sugerencias.	

SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	El MESCYT tiene claramente definido su rol en la cadena de prestación de servicios en el área de Educación Superior, apoyado en la Ley 139-01 y otras disposiciones legales. Evidencias: Mapa de Procesos.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	El MESCYT trabaja de la mano de socios claves, entre los que se cuentan: las IES (nacionales y extranjeras), Institutos de Investigación (IIBI), el MINERD, INAFOCAM, el sector productivo, los	

	investigadores, emprendedores, entre otros. Evidencias: Minutas de reuniones y convenios firmados.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Este sistema ya se ha establecido con las IES para la legalización de documentos académicos, y se ha reforzado con la entrada en funcionamiento del proyecto de automatización de este servicio en el marco del Proyecto de República Digital. El MESCYT intercambia datos estadísticos de las IES. Evidencias: Informe Estadístico Anual de la Educación Superior en RD.	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Las encuestas que realiza el MESCYT a los ciudadanos / usuarios sirven para mejorar los procesos y superar los límites organizacionales. Evidencias: Resultados de encuestas.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	El MESCYT está en contacto permanente con los demás entes que intervienen en el servicio de la educación superior, la ciencia y la tecnología. Con ellos se coordinan los procesos que la Institución desarrolla en los ámbitos de Evaluación, Acreditación, Legalización, Otorgamiento de Becas, Desarrollo y Financiamiento de investigaciones, y en Innovación en el sector productivo, entre otros. Evidencias: Actas del Consejo de Educación Superior, Ciencia y Tecnología;	

	Aprobación de planes de estudio; Capacitaciones a personal de las IES.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	Ejemplo de ellos son los Procedimientos Dirección de Curriculum (Dptos. Técnico Superior, Grado y Postgrado). Procedimiento “Tramitación Solicitudes de Exoneraciones de las Instituciones de Educación Superior”; el MESCYT, coordina este proceso con las IES y la Dirección General de Aduanas; así mismo coordina el proceso de exequátur con la Procuraduría General de la República y las instancias responsables conforme el área profesional que forme parte del proceso; también con el MIREX y la Procuraduría para las Legalizaciones de Documentos Extranjeros. Evidencias: Solicitudes de exoneraciones, y de realización de trámites.	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	La Institución está constantemente en procesos de auto evaluación con otras organizaciones. Evidencias: en las reuniones con responsables de diferentes unidades organizativas que intervienen en un mismo proceso, para juntos delimitar y construir los procesos, conocer las necesidades de un área y otra, mejorando la eficacia. (ej. Reuniones descripción procedimientos Becas Internacionales, Dir. Lenguas Extranjeras, Dir. Control Académico, entre otras). Manuales Descripción de Procedimientos. Autoevaluación mediante las NOBACI, de la cual salió un plan de mejora general, el cual se socializo y a su vez	

	se segmentó y distribuyó a las áreas de la organización que tenían responsabilidad en el mismo; y el propio proceso de autoevaluación basado en el CAF.	
--	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	La Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública aplicada en el 2020 Al servicio de solicitud de Execuátur, reveló un nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio antes mencionado, de un 84.21%. Este mecanismo ha sido reforzado con las opiniones y sugerencias de los usuarios a través del Buzón de Quejas y Sugerencias. Evidencias: Resultados de encuestas y registro del buzón de quejas y sugerencias. La Institución cuenta con vías para que los grupos de interés participen en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	

3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Evidencias: Buzón de Quejas y Sugerencias, Encuestas de Satisfacción y Buzón de Denuncias. La accesibilidad tiene un nivel de aceptación por parte de los usuarios de un 94.74%, horario de apertura obtuvo una aceptación de 81.57% según indica la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos 2020. También se mide la satisfacción a través de los medios antes citados (buzones, encuestas y redes sociales). Las instalaciones del MESCYT están ubicadas en el centro de la ciudad garantiza un excelente acceso a sus instalaciones desde cualquier punto de la ciudad. El horario de apertura es el común a todas las instituciones pública y privadas. La satisfacción con el tiempo de espera fue de un 68.48%.	
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	Evidencias: Resultados de encuestas, buzones y redes sociales. Cumplido en un 100%, por cuanto el Portal del MESCYT cuenta con las informaciones sobre su base legal, organigrama, derechos de los ciudadanos, Planes Estratégicos, Publicaciones oficiales, Nómina, acceso a través del 311 para colocar quejas denuncias reclamaciones y sugerencias en el marco de gobierno electrónico de la Presidencia. La Institución cuenta con una oficina de libre acceso a la información, declaraciones juradas, presupuestos, recursos humanos, beneficiarios de programas de becas nacionales e internacionales, compras y	

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.). 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	contrataciones, estadísticas institucionales, proyectos y programas y finanzas. En materia de Transparencia el MESCYT tiene la máxima puntuación, lo que indica que ha cumplido con todos los requerimientos de transparencia. Evidencias: Portal del Web del MESCYT y Oficina de Libre Acceso a la Información. La Encuesta de Satisfacción interna nos refleja un 6.87% (en base a 10) de satisfacción en el servicio de solicitud de Execuátur. Evidencias: Resultados de encuesta. La Institución ofrece un trato diferenciado a los usuarios con condiciones especiales, atendiendo a la edad, embarazos, discapacidades diversas. En la encuesta del 2020 a los usuarios del servicio de solicitud de Execuátur se reflejó un nivel de satisfacción de 71.05%. Evidencias: Resultados de encuesta 2020. Las informaciones en la página web sobre los servicios que ofrece el MESCYT han sido mejorada para mayor comprensión de los usuarios. La encuesta a los usuarios del servicio de solicitud de Execuátur refleja un nivel de satisfacción de un 68.41% con la calidad de la información disponible. Evidencias: Resultados de encuesta 2020. La encuesta de Satisfacción interna del 2020 refleja una 80.78% de satisfacción con las	
--	--	--

9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. 10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	fuentes de consulta e informaciones que ofrece el MESCYT. Evidencias: Resultados de Encuesta 2020. La Institución realiza encuestas de satisfacción de manera periódica a los usuarios de los servicios que se ofrecen. Evidencias: Encuestas realizadas. La Encuesta de Satisfacción del 2020 refleja un nivel de confianza en la organización y sus productos de un 84.21%. Evidencias: Resultados de Encuesta 2020.	
--	---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	El MESCYT realiza consultas con rectores, sus asociaciones, instituciones del sector público y privado, que son tomadas en cuenta para elaborar reglamentaciones, políticas y disposiciones. Las notas recibidas en el Buzón de Quejas y Sugerencias también son tomadas en cuenta; como es el caso de una solicitud de extensión de horario de servicio durante la pandemia del COVID-19, a la cual se le dio acogida y retomo el horario de servicio de 8am a 4pm. Aunque no se ha determinado el grado de implicación, por estas vías los grupos de interés participan en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	

2. Sugerencias recibidas e implementadas.	Evidencias: Encuestas y registro del Buzón de quejas y sugerencias. Actualmente se cuenta con una base de datos de las acciones tomadas por los encargados de áreas en relación con las notas recibidas en el Buzón de Quejas y Sugerencias. Aunque no contamos con una herramienta de medición exacta, se considera que el 80% de las sugerencias recibidas e implementadas, siempre y cuando no afecte la naturaleza de la Institución.	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Evidencias: Base de datos del Buzón de Quejas y Sugerencias De acuerdo con la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública 2020, los usuarios de los servicios de legalizaciones valoran con un 4.61% la modernización de las instalaciones y los equipos; así como los procesos de solicitud de servicios.	En el plan de readecuación del área, se contempla la habilitación de un área de espera con climatización artificial y nuevo mobiliario, junto con otros cambios proyectados para el área de servicio encuestada. El completar esta parte, ya depende de factores adicionales (POA, Personal disponible para trabajos, Proceso de Compras, etc.)
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	Evidencias: Resultados de Encuesta 2020. Puede estimarse en un 100%. Hasta la fecha no se tienen quejas de los usuarios o grupos de interés sobre trato discriminatorio por parte del MESCYT. De todas formas, esta variable se incluye en las encuestas a los usuarios, y ninguna de ellas (internas o externas), no revelan quejas de este tipo. Evidencias: Resultados de las encuestas y registro de las notas del buzón.	

5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	Ver 1.2.3, 1.4.1, 1.4.5, 2.3.7, 3.1.1, 4.4.3, 5.1.5, 5.1.8.	
--	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Según la encuesta de satisfacción del 2020 el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el horario de atención es de 81.57%.	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Evidencias: Resultados de encuesta 2020. Según la encuesta de satisfacción del 2020 el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo de espera y tiempo para prestar el servicio es de un 68.42%.	
3. Costo de los servicios.	Evidencias: Resultados de encuesta 2020. El costo de los servicios que el MESCYT ofrece a los usuarios está determinado atendiendo a los principios de “universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad tarifaria” que establece el Art. 147 de la Constitución de la República para los servicios públicos (Ver Orden Departamental No. 01/16). Se entiende que estos costos son accesibles a la población (instituciones y personas) que atiende el MESCYT. Evidencias: Orden Departamental No. 01/16.	

4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Según la encuesta de satisfacción del 2020 el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de información es de un 80.78%. En adición a esto la página web del MESCYT ofrece información detallada de los servicios que éste ofrece a la sociedad desde sus diferentes viceministerios y programas. Evidencias: Resultados de encuesta 2020.	
--	--	--

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	El MESCYT tiene a disposición de los usuarios y grupos de interés 6 canales de acceso a las informaciones, estas con: la página web, las redes sociales (Instagram, Twitter y Facebook), el Centro de Contacto o de Llamadas y las propias oficinas donde se cuenta con personal entrenado para ofrecer la información que requieren los usuarios y visitantes. A más de esto las encuestas a los usuarios indagarán sobre la calidad de los canales de información disponibles y su eficiencia. En la encuesta de satisfacción interna del MESCYT, el 80.78% se manifestó muy satisfecho con las fuentes de información. Evidencias: Resultados de Encuesta y canales de información.	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Según la encuesta de satisfacción del 2020 el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de la información y su claridad es de un 78.31%.	

3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Evidencias: Resultados de encuesta 2020. Los objetivos de rendimiento se encuentran disponibles en múltiples documentos donde se plasman los compromisos del MESCYT, tales como POA, Metas Presidenciales, Informes de Avances del FONDOCyT, proyectos de cooperación como el MESCYT/Kaist/Koyca, publicados en diversos medios como la Página Web del MESCYT. A lo interno, cada área y empleado ha firmado un Acuerdo de Desempeño o compromiso de rendimiento frente a la organización, ligado a las metas del área donde se desempeña. La Institución no ha podido firmar la Carta Compromiso de la Institución, que establece estándares de calidad en los productos de mayor impacto en la población.	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	Evidencias: POA, Metas Presidenciales, Informes de Avances del FONDOCyT. El MESCYT no registra intervenciones del Defensor Público.	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	El MESCYT tiene el índice máximo en materia de transparencia. Evidencias: Metas presidenciales y Oficina de libre acceso a la información.	

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	En el 2019 se recibieron 36 notas en el Buzón de Quejas y Sugerencias. En el 2019, se recibieron 18 son quejas, 13 reconocimientos y 5 sugerencias de mejora. En lo que ha	

	tramitadoras y el poder ejecutivo, por lo cual la calidad del producto final no depende del MESCYT. Evidencias: Encuestas.	
--	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	La encuesta de satisfacción del 2020 se reveló un nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios a la ciudadanía del MESCYT de un 84.21%. Evidencias: Encuesta de satisfacción 2020. Según la Encuesta de Clima 2019 el 46.28% de los encuestados considera que sus supervisores le proporcionan la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de su trabajo y el cumplimiento de sus metas. El 37.23% declara que sus superiores le comunican la visión, misión y los valores de la organización. Evidencias: Encuesta del Clima 2019. En la Encuesta de Clima 2019 se evaluó la percepción de los empleados de que existen Comités que captan nuevas sugerencias para mejorar, resultando la medición de forma	

	Sexual y VIH en las universidades. Además, participa en las jornadas de prevención del Dengue y del Cáncer de Mama y en jornadas de reforestación. De igual manera, el MESCYT apoya las actividades organizadas por las Instituciones de Educación Superior. Evidencias: Fotos, invitaciones, comunicaciones de actividades.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. 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. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	En la Encuesta de Clima 2019 se evaluó la capacidad de gestión de los supervisores en cuanto al logro de los objetivos institucionales, el manejo de los recursos y el suministro de información a sus colaboradores, resultando la percepción de forma positiva con un 85.63% de satisfacción. Evidencias: Encuesta de Clima 2019. En la Encuesta de Clima 2019, el 82.45% considera que los procedimientos están actualizados. Evidencias: Encuesta de Clima 2019. Aunque no se tienen mediciones de esta variable, cabe decir, que el MESCYT tiene definida su estructura organizacional que refleja la organización del trabajo y el reparto de las tareas, acorde al principio de jerarquía establecido en la Ley Orgánica de Administración Pública. La dirección de Recursos Humanos en cumplimiento de lo	

4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	establecido por el Ministerio de Administración Pública realiza cada año la Evaluación de desempeño de todos los empleados de la Institución. Actualmente se está implementando la nueva metodología del desempeño laboral, basada en resultados, competencias y régimen ético y disciplinario. Evidencias: Evaluación de desempeño. Según la última encuesta de clima 2019 el 63.17% de los encuestados considera que existen mecanismos para reconocer al personal. Evidencias: Encuesta de Clima 2019. En la Encuesta de Clima 2019 se evaluó la percepción de los empleados, que existen comités para captar nuevas sugerencias de mejora, resultando la medición de forma negativa 31.39%. No obstante, los empleados evaluaron de forma positiva que ellos impulsan cambios innovadores en su área de trabajo para mejorar. Evidencias: Encuesta de Clima 2019.	
---	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	No se considera como un problema debido a que en la Institución existe un buzón de denuncias donde se recogen los posibles agravios; además la Dirección de Recursos Humanos toma acciones disciplinarias cuando	

2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	surgen conflictos laborales. Se promueve la transversalidad entre los departamentos para que puedan incidir en su área de competencia con relación a las decisiones que afectan las unidades organizativas (ej. Comité de Calidad, Comité NOBACI, Comisión de Ética, entre otros). En la Encuesta de Clima Organizacional 2019, el 84.05% de los empleados afirmaron que en sus áreas se concilian con respeto, cordialidad y confianza. Evidencias: Encuesta de Clima 2019 y Buzón de denuncias. En la Encuesta de Clima 2019 se evidencia una valoración positiva en cuanto a lo siguiente: "Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia" 90.43% "Me apoyan en la Institución cuando tengo urgencia familiar" 90.96%, "En mi área se respeta mi horario de trabajo" 93.61%. Evidencias: Encuesta de Clima 2019. En la encuesta de clima 2019 el 34.57% consideró que en la Institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres. Evidencias: Encuesta de Clima 2019. El 22.34% de los participantes en la Encuesta de Clima considera que no existen condiciones de seguridad e higiene para realizar el trabajo. Evidencias: Encuesta de Clima 2019.	
---	--	--

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	En la encuesta de clima 2019, el 39.36% considera que la Institución no promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del Sistema de Carrera. Evidencias: Encuesta de Clima 2019. En la encuesta de clima 2019, un 88.30% valoró en forma positiva este aspecto y manifestó sentirse feliz en su trabajo. Evidencias: Encuesta de Clima 2019. En la encuesta de clima 2019 el 82% indicó que el programa de capacitación está alineado a sus funciones. Evidencias: Encuesta de Clima 2019.	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).	El Índice de absentismo se mide y se publica en el portal del SISMAP. Evidencias: Pág. Web del SISMAP. El 68% de los empleados que respondieron a la Encuesta de Clima 2019, indicaron que participan en la elaboración y la implementación de los planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y cultura organizacional de la institución. Evidencias: Encuesta de Clima 2019.	

3.	Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	La Institución realiza evaluaciones del Desempeño anualmente y se socializa con los empleados individualmente.	
4.	Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	Evidencias: Informe de la Evaluación del Desempeño. El 45.21% de los participantes en la Encuesta de Clima 2019 afirmaron que impulsan cambios en su área para mejorar la forma de trabajar.	
5.	Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Evidencias: Encuesta de Clima 2019. El 92.03% de los participantes en la Encuesta de Clima considera que usa eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios. El 95.21%, considera indispensable el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones para el desempeño de sus funciones (computadora, internet, celular, audio, e-mail, nube, base de datos, redes, web, podcast, software, hardware).	
6.	Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	Evidencias: Encuesta de Clima 2019. El MESCYT lleva un registro de la cantidad de capacitaciones que se imparten con relación a las proyectadas por año. Además, anualmente la formación se incluye en la planificación del presupuesto de la Dirección de Recursos Humanos.	
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	Evidencias: Registro de capacitaciones, listas de asistencia y POA de RRHH. La encuesta de satisfacción del 2020 arrojó que los usuarios del servicio de Solicitud de Execuátur otorgan, en una escala de 0 a 10,	

	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.).	un 6.71% a la fiabilidad de estos servicios. Esta categoría incluye: la seguridad de que la atención brindada al trámite o gestión ser resolvió correctamente, el cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión y, el cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio. También otorgaron un 7.24% a la capacidad de respuesta, y un 6.95% a la seguridad (incluye - trato dado por el personal, profesionalidad y confianza que transmite el personal). En esta encuesta también se evidenció que; el nivel de satisfacción en genera con el servicio ofrecido fue de 84.21% y el profesionalismo y trato del personal con los clientes obtuvo un valor de 71.08%. Evidencias: Encuestas Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública 2020.	
8.	Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Contamos con una Política de Reconocimiento y Premiación de Empleados, ejecutada por primera vez en diciembre 2019. Evidencias: Manual de Política de Reconocimiento y Premiación.	
9.	Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	El 86.17% de los participantes en la Encuesta de Clima 2019 considera que en la Institución se sancionan los actos de corrupción de acuerdo con la normativa. Evidencias: Encuesta de Clima 2019.	
10.	Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	El MESCYT y la Dirección de Recursos Humanos promueven las acciones relacionadas con la responsabilidad social para	

	motivar la participación de los empleados (jornada contra el dengue, limpieza playas, entre otras). Evidencias: Fotografías, invitaciones, circulares.	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc. 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	La Institución realiza jornadas de limpieza de playas, prevención del Dengue entre otro. Pero no se evidencia la percepción de los grupos de interés sobre el impacto de las actividades de responsabilidad social realizada por la Institución. Evidencias: Comunicaciones invitando al personal a participara a las actividades de responsabilidad social. La encuesta de satisfacción del 2020 arrojó que los usuarios del servicio de Solicitud de Exequátur otorgan, en una escala de 0 a 10, un 6.71% a la fiabilidad de estos servicios. Esta categoría incluye: la seguridad de que la atención brindada al trámite o gestión ser resolvió correctamente, el cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión y, el cumplimiento de los	No se evidencia.

3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de	compromisos de calidad en la prestación del servicio. También otorgaron un 7.24% a la capacidad de respuesta, y un 6.95% a la seguridad (incluye - trato dado por el personal, profesionalidad y confianza que transmite el personal). En esta encuesta también se evidenció que; el nivel de satisfacción en genera con el servicio ofrecido fue de 84.21% y el profesionalismo y trato del personal con los clientes obtuvo un valor de 71.08%. Evidencias: Encuestas Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública 2020.	No se evidencia. No se evidencia No se evidencia No se evidencia
--	---	--

decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad. 7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). 8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.). 9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	El índice de transparencia del MESCYT evaluado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), para el 2019 el MESCYT recibió las siguientes calificaciones: Enero: 90.3/100; Febrero: 90/100; Marzo: 84/100; Abril: 99/100; Mayo: 84/100; Junio:95/100; Julio: 89/100; Agosto: 97/100; Septiembre: 97/100. De acuerdo con la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos del 2020 valoro la seguridad del servicio en un 6.95% de 10. Evidencias: Resultados de encuestas. Se tiene programada la realización de una Encuesta para determinar la valoración de los diferentes públicos sobre la labor del MESCYT. El VM de Emprendimiento colaboro en 23 actividades de intercambio de conocimiento. El VM de Educación Superior del 2019 a la fecha han participado en 13 actividades de formación. Evidencias: Invitaciones, fotos, minutas e informes.	No se evidencia
--	---	------------------------

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de		No se evidencia.

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.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 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).	Se tiene programada la realización de un estudio para determinar la valoración de los diferentes públicos sobre la labor del MESCYT. Se tiene programada la realización de un estudio para determinar la valoración de los diferentes públicos sobre la labor del MESCYT. En el año 2019 el MESCYT otorgó: 21,871 becas de Inglés por Inmersión, 3,301 Becas Nacionales a estudiantes de escasos recursos; 1,500 Becas Internacionales para Maestrías y Doctorados en 65 universidades; 10,000 Becas para estudiantes y profesores de TI. Evidencias: Listados y convocatorias de becas, y Memoria Institucional. NA NA El VM de Emprendimiento colaboro en 23 actividades de intercambio de conocimiento. El VM de Educación Superior del 2019 a la fecha a participado en 13 actividades de formación.	No se evidencia. No se evidencia. No se evidencia. No se evidencia. No se evidencia.
---	--	---

9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	Evidencias: Invitaciones, fotos, minutas e informes. No representa un problema debido a que existe en la Institución un Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo, que realiza estas labores de prevención, además de las jornadas periódicas de vacunación, charlas de salud, correos informativos de prevención, y la Guía de Seguridad y Salud en el Trabajo. Este Comité fue conformado el 5 de abril de 2017, revisado y aprobado por el MAP. Evidencias: Minutas de reuniones, fotografías e invitaciones. Se tiene programada la realización estudio para determinar la valoración de los diferentes públicos sobre la labor del MESCYT.	No se evidencia.
--	---	-------------------------

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	En MESCYT aprobación de 15 Programas, de Instituciones de Educación Superior -IES-, 108 de Proyectos de Investigación financiados. 5,305 Tarjetas de Incentivo Estudiantil, entre otros. Se realizan encuestas de satisfacción, donde se determina la calidad del servicio encuestado. En el 2020 se realizó la encuesta de Calidad del Servicio a los usuarios del servicio de Solicitud de Execuátur, estos	

2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	expresaron estar 6.87% (de 0 a 10) de satisfacción con la calidad del producto. Evidencias: Memoria Institucional MESCYT e Informe de Encuesta 2020. El MESCYT cuenta con estadísticas sobre los beneficiarios de su labor de regulador del Sistema de Educación Superior y de Programas de Apoyo (Cantidad de IES, Programas, Becarios, entre otros). Evidencias: Informe de estadísticas del MESCYT. Se tienen las opiniones de los usuarios de los servicios ofrecidos por el MESCYT, a través de diversos medios (Buzón de Quejas y Sugerencias, Medición del Cumplimiento de Estándares y encuestas de satisfacción). Evidencias: Buzón de Quejas y Sugerencias y encuestas. La Institución está siendo medida a través de una serie de indicadores que reflejan el grado de cumplimiento de los acuerdos con las autoridades, plasmados en las Metas Presidenciales, Ejecución Física y Financiera, Normas de Control Interno, Transparencia, entre otros. Evidencias: Metas Presidenciales, Ejecución Física y Financiera, Normas de Control Interno y Sistema de Indicadores. El MESCYT es la organización estatal encargada de regular, fomentar, asegurar y	No se evidencia.
--	---	-------------------------

7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	administrar el Sistema de Educación Superior de Rep. Dom., por tanto, no aplica la comparación con otras instituciones. Sin embargo, utiliza esta herramienta para la creación de nuevos productos como el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. El resultado de la innovación en los servicios del MESCYT se mide mediante la simplificación de los servicios con el uso de tecnologías. Evidencia: Simplificación de los servicios de becas y pago en línea de legalizaciones.	
--	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 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).	Trimestralmente se elabora un informe de trabajo, el cual es enviado a la MAE; la cual posteriormente retroalimenta los resultados de los trabajos realizados en cada área. Durante el confinamiento debido a la pandemia del COVID-19, se llevó a cabo un plan de contingencia, para la documentación de los resultados de los trabajos. Evidencias: Informes trimestrales, plan de contingencia y retroalimentación de la MAE. No se tiene una herramienta para evidenciar el uso eficiente de los recursos disponibles por la Institución.	No se evidencia.

3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	No se tiene una herramienta para identificar el impacto de las innovaciones en los productos y servicios que ofrece el MESCYT.	No se evidencia.
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	NA	
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	Ver I.9.4	
6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	No se tiene una herramienta para evidenciar el efecto o aumento de la eficiencia producto del uso de las tecnologías de la comunicación.	No se evidencia.
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	No se tiene una herramienta para evidenciar los resultados de las inspecciones o auditorías	No se evidencia.
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).		No se evidencia.
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	La ejecución presupuestaria del año 2019 alcanzó el 100%.	
	Evidencias: Ejecución presupuestaria.	
10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.	No se tiene una herramienta para evidenciar los resultados de las inspecciones de la gestión financiera.	No se evidencia.
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	No se tiene una herramienta para evidenciar la eficiencia de costos.	No se evidencia.

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.