

GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)

FECHA

Junio 2021

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. Estas se actualizaron el 8 de marzo del 2021 y en su 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. Los valores se actualizaron el 8 de marzo del 2021. 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, reuniones de socialización, la Página Web del Ministerio y de materiales audiovisuales e impresos de la Institución. Evidencia: Manual de Inducción,	

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 directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.	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 el 8 de marzo del 2021, luego de aprobada la Ley 139-01, pues se desprende de ella. Evidencia: Ley 139-01 y comunicado con la actualización. La Institución cuenta con un Comisión de Ética el cual fue juramentado. Este Comité fue validado por un periodo de 2 años por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental el 25 de noviembre 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 Publica 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. A estos fines la Institución tiene instrumentos, tales como el Comité de Ética, el Código de Ética, el Buzón de Denuncias a cargo del mismo Comité, y el Buzón físico y digital de Quejas y Sugerencias para los usuarios de los servicios del MESCYT. Evidencia: Actividades del Comité de Ética del 2021. Los correos de difusión del valor de cada mes, el registro de las notas o denuncias recibidas a través del buzón de	
--	--	--

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).	Denuncias y el Buzón de Quejas y Sugerencias del MESCYT. La Institución procura desarrollar reuniones constantes entre las máximas autoridades y los diferentes directores y estos a su vez con su personal a cargo, recomendando nuevas normas en el desempeño de sus funciones como líderes. Este tipo de actividad crear condiciones de trabajo adecuadas mediante la descentralización de funciones del despacho; participación de empleados en conferencias sobre valores y ética, el trato respetuoso y amable al personal, y apoyando al desarrollo profesional de los empleados. Evidencias: Minutas de reuniones, comunicaciones internas, reglamento para reconocimiento de comportamientos éticos sobresalientes de empleados, aprobaciones de cursos.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.	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: Comunicación con la refrenda de la	

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 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.	estructura y Manual de Organización y Funciones. Los cambios aplicados a la estructura organizacional obedecen a las necesidades de la Institución y sus clientes. La estructura fue revisada y refrendada el 17.03.2021. Evidencias: Manuales de Procedimiento y Comunicación con la refrenda de la estructura. La Institución tiene plasmado productos y sus resultados de desarrollo cuantificables para todos los niveles y áreas de la organización; tomando en cuenta las necesidades y las expectativas de los diferentes grupos de interés. Estos productos se reflejan en el PEI, POA en Plan Nacional Plurianual y en las Metas Presidenciales. Evidencias: Indicadores del PEI, POA, de las metas presidenciales y las comunicaciones internas. En la actualidad la Institución realiza informes semanales y un informe anual de resultados de la gestión (Memorias). Los informes semanales se realizan con la finalidad de darle seguimiento a los proyectos y compromisos de cada unidad de la institución. Evidencias: Informes semanales y memoria anual. 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	
---	---	--

6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 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.	criterios del CAF y el cumplimiento del Plan de Mejora a partir del Diagnóstico CAF. 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. Evidencias: 1) El pago en línea del servicio de Legalizaciones de Documentos Emitidos por las IES Nacionales. 2) Actualización del portal web de la Institución; 3) La simplificación de los procesos de otorgamiento de Becas Nacionales e Internacionales. 4) En la instalación de un sistema automatizado para registro y seguimiento del POA; 5) La digitalización de las correspondencias entrantes y salientes de la Institución. La Dirección de RRHH aplica la Evaluación del Desempeño por Resultado a todo el personal. Esta evolución persigue que todos los que tienen personal bajo su supervisión, generando condiciones adecuada para llevar los procesos, motivando siempre el trabajo en equipo. Evidencias: Evaluación del Desempeño por Resultado. A través del Intranet, se han creado las condiciones para comunicar interna y externamente; de manera efectiva las informaciones referentes a las novedades de	
---	---	--

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. 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	los servicios que la Institución ofrece. También se utilizan otros medios de comunicación. Se cuenta con un Manual de Políticas de Comunicación para la mejora sustancial de la comunicación interna y externa del MESCYT. Evidencias: Página web, redes sociales, ruedas y notas de prensa; Manual de Políticas de Comunicación, memorándum y correos electrónicos. La participación constante de los líderes con sus empleados en las diferentes reuniones o mesas de trabajo, impulsándolos a mejorar continuamente e innovando. A demás se reconocen a los empleados de alto desempeño, para motivar la innovación. Evidencias: Listas de asistencia a reuniones, 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; mediante reuniones, encuestas y la conformando comisiones. Evidencias: Reportes de avance de las comisiones, minutas y lista de asistencia de las 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. 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.	Las autoridades del MESCYT asistencia y participan en todas las actividades que promueven los principios de la educación superior y de la administración pública. La MAE impulsa el cambio y el manejo transparente de los programas que impactan de forma directa a los ciudadanos, instituciones de educación superior (IES), de investigación u otros grupos de interés. 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 socializar el Manual de Competencias y Evaluación de Desempeño. 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 y talleres de capacitación. Acceso de empleados y sus hijos/as a los programas de Becas nacionales e internacionales del MESCYT.	
--	---	--

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. 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	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. 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. 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.	
--	---	--

10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	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 facilidad de trabajo remoto Evidencias: Comunicaciones sobre trabajo remoto para empleados con alto nivel de vulnerabilidad y con familiares positivos al COVID-19.	
--	--	--

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. 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. 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.	Para la elaboración del PEI se les invita a todos nuestros grupos de interese a participar en los diferentes talleres. En estos talleres están presentes la MAE, directores, representantes de la Asamblea de Rectores, del Consejo de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (CONESCyT. 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 2021 y Plan Estratégico 2021-2024. 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 2021, Metas Presidenciales, Informes de PNPS. 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 1-12), el PNPS, 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. Evidencias: Notas de prensa, convocatorias, comunicaciones internas y externas.	
--	--	--

6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. 7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.). 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.	La Institución tiene participación en las reuniones de Consejos de Ministros, en la revisión de leyes relacionadas con Educación Superior, con encuentros, acuerdos y reuniones periódicas de la MAE con políticos, otros ministros y embajadores. Evidencias: Notas de prensa, firma de acuerdos y alianzas. La Institución sostiene alianzas y trabajos en red con: la Dirección General de Aduanas – DGA, Universidad Autónoma de Santo Domingo – UASD, la Liga Municipal Dominica-LMD, Universidad de Oxfor, Teleperformance, la Cámara Oficial de Comercio Español, entre otros. 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 All Atlantic 2021, Congreso Internacional de Investigación, Mesa de Trabajo sobre Diagnostico y Soluciones del Agua en Rep. Dom., 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	
--	--	--

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	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
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. 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. Evidencias: Portal Web, redes sociales, comunicados y notas de prensa. Como citamos en los ejemplos anterior, para la consecución de nuestro Plan Estratégico son recopiladas, analizadas y revisada las informaciones de nuestros grupos de interés haciendo énfasis en sus necesidades y expectativa, mediante los diferentes talleres que se realizan con ellos. Evidencias: Encuestas de Satisfacción, informes de resultados del buzón de quejas	

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).	y sugerencias, PEI y 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. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	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 y 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. El MESCYT dispone básicamente, de los recursos contemplados en la Ley de Presupuesto y Gastos Públicos. Y acuerdos interinstitucionales de cooperación. Evidencias: Convenios o acuerdos firmados y ejecución presupuestaria.	
--	---	--

5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	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. Evidencias: POA 2021.	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	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 y jornadas de vacunación	

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) y refrendada 17.03.2021. 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 (rectificada el 07/mayo/2021), 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: POA2021. La Institución tiene objetivos, resultados e indicadores definidos para todas las tareas en el POA, PNPS, NOBACI, DIGEPRES, OPTIC, DIGEIG, Metas Presidenciales y Republica Digital. Ver Respuesta 1.2.3 Evidencias: POA 2021, PNPS, NOBACI, DIGEPRES, OPTIC, DIGEIG y Metas Presidenciales.	

4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	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. Desde el 2019 el POA se encuentra disponible en la plataforma digital. Evidencias: Emails, comunicaciones y plataforma digital para el POA.	
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.	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 y las Memorias Anuales Evidencias: Informes semanales y anuales, Informes de Metas Presidenciales.	
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).	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 2021-2024, 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 2021-2024.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	La Institución muestra una cultura de innovación y cambio en la mayoría de los servicios que ofrece, como son: * La 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); *La incorporación de la tecnología a la producción y gestión del Ministerio. Ejemplos"- Automatización de Legalizaciones, Procesamiento de Becas Nacionales e Internacionales. Evidencias: Portal Web del MESCYT.	
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. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de	La Institución realiza diversas actividades donde debate temas de innovación y	

interés relevantes.	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.).	Periódicamente se realizan informes de seguimiento y avance de las metas establecidas en el POA, PEI, y Metas Presidenciales. A estas se une 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: Informes de avance del POA y PEI.	
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 aplica la Encuesta del Clima Laboral, y se cuenta con un Buzón de Denuncias para canalizar las inquietudes de los empleados directamente a las máximas autoridades. Evidencias: Resultados de la Encuesta de	

	Clima y 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 de Lenguas Extranjeras, 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. 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.	Aualmente se hace un levantamiento de las necesidades de los empleados. La Dir., RRHH elabora el Informe de Detección de Necesidades Prioritarias del personal, en el cual incluye en Plan de Capacitación. 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. 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 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.	
---	---	--

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. 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).	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 en Project, correos solicitando la participación del personal en cursos virtuales y en la oportunidad de optar por Becas nacionales, Internacionales, Leguas Extranjeras y Becas de Diplomados en Software. El personal de la Institución es contratado sin ningún tipo de discriminación. Se realizan concurso de Carrera Administrativa, 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 el concurso de Carrera Administrativa, 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.	Periódicamente se solicita a los empleados actualizar sus expedientes profesionales. Se realizan promociones al personal que se le han identificado las capacidades, habilidades y actitudes, para desempeñar funciones según las necesidades de la institución. Evidencias: Plan de profesionalización y archivo de expedientes de los empleados.	
2. Debatir, 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 un levantamiento de 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.	Para darle seguimiento a los objetivos estratégico se realiza el Plan de Capacitación para desarrollar a todos los empleados. Evidencias: Plan de Capacitación de RRHH en colaboración con el 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 a los cursos y Plan de Capacitación de la Dir. RRHH.	
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).	Existe un Manual e Inducción y esta descrito el proceso 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 y procedimiento de adecuación. En las redes sociales y el Portal Web se publica Concurso de Oposición realizado en conjunto con el Ministerio de Administración pública. Evidencias: Publicación de concursos y 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, mediante cursos virtuales y el teletrabajo Evidencias: Listado de asistencia a cursos virtuales y relación de personal en teletrabajo.	
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,	La Institución cuenta con un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo, también se han realizado llamados preventivos por	

enfoque de género y ética.	catástrofes naturales. Evidencias: Plan de actividades del Comité Mixto, y lista de asistencia las actividades.	
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 no se discrimina a los empleados, y se les otorgan las mismas oportunidades de desarrollo. Evidencias: Convocatoria de becas.	

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 la Institución son muchos los trabajos que se realizan en equipo, tales como 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	La Institución involucra al personal en la elaboración de planes (POA), en acciones y planes de mejora tanto de áreas (Legalización de Documentos Académicos,	

acciones de mejora.	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.	Se aplica la encuesta de Clima Laboral, también se capta información a través del Buzón de Sugerencias y se remite al área responsable de su procesamiento, análisis y difusión. 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.	A los fines de aseguran buenas condiciones, seguridad y la a climatización necesaria para proporcionar las condiciones de trabajo y	

	salud de los empleados, se creó el Comité Mixto de Seguridad y Salud, se realizan actividades sobre temas de seguridad laboral. 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 cuenta con el Manual de Procedimientos de la Dir. De RRHH, donde se establece el horario laboral, y se consideran las necesidades de las personas con necesidades especiales. 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. 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 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: Teleperformance, IES nacionales y extranjeras, proveedores, empresarios, emprendedores. Del Sector Público: MAP, MEPyD, Contraloría Gral. de la Rep., INAP y otros organismos rectores. 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 la Cámara Oficial de Comercio Español, Universidad de Oxford, Centros de Estudios Financieros de España, Universidad de Anáhuac Cancún, Oficina Nacional de Derechos de Autor 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 Leguas Extranjeras, 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.	En los acuerdos se establecen las responsabilidades de las partes, el área responsable del acuerdo se encarga de la evaluación y cumplimiento del acuerdo. Evidencias: Acuerdos y convenios.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.	El viceministerio de Educación Superior recibe la colaboración de la Agencia de EE. UU. para el Desarrollo Internacional (USAID, por su sigla en inglés), y las Universidades ISA, PUCMM, UASD y UTESA. Evidencias: Comunicaciones y correos.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	En la Institución, 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. 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. 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 anima a los ciudadanos a que expresen sus necesidades y requisitos mediante el Buzón de Sugerencias, la Línea 311 y las encuestas de satisfacción 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 un 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 4 vías ya establecidas para recoger las sugerencia, quejas y reclamaciones de los ciudadanos/clientes (buzón físico de quejas y sugerencias de servicio al usuario, buzón digital, 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	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.	

residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	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 7 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.	Lo que puede y debe ser mejorado permanentemente es el tiempo y la calidad de la respuesta. Acorde a la función rectora de este Sistema, establecido en la Ley 139.01; sobre los servicios que el MESCYT ofrece tanto a las IES como a la ciudadanía de forma directa. El portal Web de la Institución constantemente 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.	La gestión financiera está alineada con los objetivos estratégicos de forma eficaz, eficiente y ahorrativa, según lo establecido en el 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 riesgos y las oportunidades de la gestión financiera se analizan. 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. También mediante la publicación en el portal de transparencia de la página web del presupuesto y la ejecución presupuestaria. Evidencias: Portal Web, 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,	El MESCYT maneja su presupuesto ajustado a los lineamientos establecidos por el ministerio de Hacienda y el MEPLYD.	

presupuestos energéticos.).	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 de estudios y FONDOCYT. 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 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 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	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 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, procesada y almacenada Evidencias: Sistema de Indicadores de Ciencia y Tecnología; 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 información institucional es difundida en una estructura determinada para asegurarse de alcanzar todos los empleados. Evidencias: Correo institucional, circulares, las redes sociales y manual de cargos. Los conocimientos entre el personal del	

entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	MESCYT son actualizados e intercambiados dentro de la organización. Evidencias: Plan de Capacitación, Talleres de Inducción y Manual de Inducción, Manuales de Puesto, Manual de Funciones y de Procedimientos.	
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.	La institución cuenta con tres rampas para acceso a discapacitados. Estas rampas están localizadas en la entrada de las áreas que brindan servicio al cliente. el acceso e intercambio de información relevante es intercambiado con los usuarios y grupos de interés a través del Servicio al Usuario, de las Redes Sociales, o de las quejas y sugerencias del buzón. Evidencias: Rampas de acceso a las instalaciones. Redes sociales, buzón de quejas y sugerencias y servicio al usuario.	
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.	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.	Las tecnologías en el MESCYT están diseñadas tomando en cuenta los servicios más demandados y las metas trazadas. Evidencias: Sistema de becas de estudios, pago de legalizaciones y solicitud de Execuátur.	
2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de		No se evidencia.

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: ✓ 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. 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.	La Institución cuenta las certificaciones de OPTIC, para garantizar el uso eficiente y eficaz de las tecnologías. Evidencias: Certificaciones de la NORTIC A2, A3, A4; y E1. La Institución hace uso eficiente de las tecnologías automatizando los servicios que ofrece. Uso de la tecnología entre los colaboradores tiene una buena valoración. Intranet, Correo Institucional, Carpeta Compartida 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. El servicio prestado es mejorado mediante las TIC's. Evidencias: Convocatoria de becas, pago en línea de legalizaciones de documentos. En el MESCYT se adoptan los recursos necesarios para ofrecer servicios inteligentes y mejorar el servicio al cliente. Evidencias: Convocatoria de becas, pago en línea de legalizaciones de documentos, escaneo de documentos de Execuátur.	
--	--	--

7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	Constantemente se actualizan los sistemas operativos y los equipos de telecomunicación, según la medida de lo necesitado por el personal y los usuarios o clientes. Evidencias: Necesidades de los usuarios por levantamientos de encuestas. Correos y circulares de las jornadas de actualización del Software Institucional. Solicitudes de compras de nuevos equipos, adquisición de nuevos aparatos tecnológicos.	No se evidencian.
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.		

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).	Con el objetivo de ofrecer mayor accesibilidad, 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). Evidencia: Fotografías e informes de las sedes.	Se están realizando las gestiones para la instalación de dos oficinas regionales una en el este y otra en el sur del país.

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. 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).	La Oficina Regional Norte, fue trasladada a una zona céntrica de Santiago, para mejor accesibilidad. Las instalaciones de la Sede Principal 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. Evidencias: Plan de Mantenimiento y contratos de servicios de mantenimiento a equipos. El transporte y los recursos energéticos son utilizados de manera sostenible, eficaz y eficiente. Evidencia: Temperatura predeterminada para los aires acondicionados, uso de ventanales para iluminación, transporte de estudiantes en Minibús. La satisfacción de los usuarios con la accesibilidad física a los edificios es de un 90.41% Evidencia: Encuesta de Satisfacción 2021, acceso a amplio parqueo para administrativos y ciudadanos/clientes, acceso por rutas de 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.	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. Evidencias: Registro de activos físicos.	
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	El Ministerio tiene un acuerdo con la Universidad APEC, UNIBE y el Teatro Nacional Eduardo Brito, para el uso de los parqueos. Evidencias: Acuerdo con APEC UNIBE 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.	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.	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	La institución tiene correctamente identificados y definidos las responsabilidades de los procesos, tanto en el manual de puestos como en cada uno de los procedimientos se detalla las responsabilidades de los dueños de	

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). 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.	procesos. Evidencias: Plantilla de Descripción de Procesos. El MESCYT cuenta con Manual de Riesgo otras herramientas para describir los posibles riesgos que afectan la ejecución de las actividades. Evidencias: Manual de Riesgo. Plantilla de Descripción de Procesos, matriz del Poa y de procesos. La institución se asegura que los procesos apoyan los objetivos estratégicos mediante la realización de los planes operativos los cuales son planificados y gestionados, a estos recurrentemente se le revisan los avances. Los POAs de cada una de las áreas, están vinculados al plan estratégico institucional. Evidencias: POA 2021, 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, 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	
---	--	--

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.). 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.	internacional (Ejemplos: USAID). Evidencias: Informes de Ejecución presupuestaria y convenios con organizaciones de cooperación internacional Se implican los procesos según la demanda de los servicios 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 y Evolución del Desempeño Institucional. Estas tareas se facilitan con el seguimiento a sus ejecutorias a través del Plan Estratégico Institucional. Evidencias: Plan Estratégico Institucional. La institución está orientada a la mejora continua de sus procesos, es por esto que propicia los benchlearning tanto nacionales como internacionales, tanto para aportar a otras instituciones con buenas prácticas que se realizan en la institución, así como también a aprender nuevas metodologías de otras instituciones para mejora de los procesos internos. 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
1. 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.	La institución involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño, mejora y adecuación de servicios tomando en cuenta las quejas y sugerencias enviadas o depositadas en los buzones, en las encuestas de satisfacción. Evidencias: Resultados de las encuestas, base de datos del Buzón de Quejas y Sugerencias.	
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.	La institución dispone de varios medios para asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible para el ciudadano/cliente, entre estos tenemos, el portal de transparencia, la página web institucional, la oficina del libre acceso a la información y las redes sociales, así como también cuenta con el procedimiento de comunicaciones y manejo de informaciones. 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.).	La institución promueve la accesibilidad a través del uso de las redes sociales y página web institucional, así como también brochures y teléfonos fijos, por cualquiera de estos medios el usuario puede obtener cualquier tipo de información que necesite	

	acerca de los servicios que se ofrecen. Evidencias: Pagina Web, Redes Sociales y teléfonos.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	El MESCYT posee distintos medios para que el usuario pueda expresar su queja o insatisfacción con algún servicio brindado: cuenta con buzones de quejas y sugerencias, buzón digital, la línea 311 y el Centro de atención telefónica. 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 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.	La Institución 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. 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.	La institución ha creado grupos de trabajo para solucionar problemas. Evidencias: Comité de calidad, Comité de ética y Comité de compras	
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 ha creado una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización que ayuda a la gestión eficiente y eficaz de los procesos misionales, de apoyo y estratégicos. Evidencias: Manuales Descripción de Procedimientos. Autoevaluación mediante las NOBACI, de la cual salió un plan de mejora general, el cual se socializó 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. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	La Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública aplicada en el 2021 al servicio de Legalización de Documentos Académicos, reveló un nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio antes mencionado, de un 83.16 %. Evidencias: Resultados de encuestas. La institución involucra y les da participación a los ciudadanos/clientes para mejorar sus procesos. 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 90.41%, el horario de apertura obtuvo una aceptación de 83.33% según indica la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos 2021. La satisfacción con la capacidad de espera fue de un 83.80%.	

4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 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. 9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	Evidencias: Resultados de encuestas, buzones y redes sociales. Informe de satisfacción servicios académicos 100% Índice de transparencia gubernamental. Evidencias: Portal del Web del MESCYT y Oficina de Libre Acceso a la Información. La Encuesta de Satisfacción interna nos refleja un 83.78% de satisfacción con el servicio de Legalización de Documentos Académicos Evidencias: Resultados de encuesta 2021. La Institución ofrece un trato diferenciado a los usuarios con condiciones especiales, atendiendo a la edad, embarazos, discapacidades diversas. En la encuesta del 2021 a los usuarios del servicio de Legalización de Documentos Académicos se reflejó un nivel de satisfacción de 85.86%. Evidencias: Resultados de encuesta 2021. 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 Legalización de Documentos Académicos refleja un nivel de satisfacción de un 86.62% con la claridad de la información disponible. Evidencias: Resultados de encuesta 2021. La encuesta de Satisfacción interna del 2021 refleja una 88.57% de satisfacción con las fuentes de consulta e informaciones que ofrece el MESCYT. Evidencias: Resultados de Encuesta 2021. La Institución realiza encuestas de satisfacción de manera periódica a los	
---	--	--

10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	usuarios de los servicios que se ofrecen. Evidencias: Encuestas realizadas. La Encuesta de Satisfacción del 2021 refleja un nivel de confianza en la organización y sus productos de un 87.12%. Evidencias: Resultados de Encuesta 2021.	
---	--	--

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. 2. Sugerencias recibidas e implementadas. 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	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. 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. 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 2021, los usuarios de los servicios de legalizaciones valoran con un 78.80% la modernización de las instalaciones y los equipos; así como los procesos de solicitud de servicios. Evidencias: Resultados de Encuesta 2021. Puede estimarse en un 100%. Hasta la fecha no se tienen quejas de los usuarios o grupos de interés sobre trato discriminatorio por	

5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	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. 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). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios.	Según la encuesta de satisfacción del 2021 el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el horario de atención es de 83.33%. Evidencias: Resultados de encuesta 2021. Según la encuesta de satisfacción del 2021 el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tiempo que tarda la institución para dar respuesta del servicio es de un 93.68%. Evidencias: Resultados de encuesta 2021. 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	

4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	atiende el MESCYT. Evidencias: Orden Departamental No. 01/16. Según la encuesta de satisfacción del 2021 el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de información es de un 85.10%. 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 2021.	
--	---	--

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 8 canales de acceso a las informaciones. Evidencias: Página Web, Portal de transparencia, Facebook, Twitter, Instagram, Centro de Contacto, buzón de sugerencias físico y digital.	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Según la encuesta de satisfacción del 2021 el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad de la información y su claridad es de un 86.62%.	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Evidencias: Resultados de encuesta 2021. Se evidencia que los objetivos de la organización se encuentran en la síntesis del plan estratégico institucional colgado en la página web institucional. Evidencias: PEI	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	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 100% en materia de transparencia. Evidencias: Índice de transparencia gubernamental.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
- Número y tiempo de procesamiento de las quejas. - Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. - Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	El tiempo de procesamiento dependerá de la complejidad de la queja. Evidencias: Registro de Quejas y Sugerencias. El 5.92 % de solicitudes recibidas en el periodo de enero a marzo 2021 fueron devueltos por error no cometidos por el MESCYT, sino por las IES. Evidencias: Informes de tiempo de respuesta a las solicitudes de legalización. De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción del 2021 el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio de solicitud de Legalización de Documentos Académicos es de un 83.08%. Evidencias: Encuesta de Satisfacción 2021.	

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
La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	La encuesta de satisfacción del 2021 se reveló un nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios a la ciudadanía del MESCYT de un 83.16%. Evidencias: Encuesta de satisfacción 2021.	

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. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización.	Según la Encuesta de Clima 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. En la Encuesta de Clima se evaluó la percepción de los empleados de que existen Comités que captan nuevas sugerencias para mejorar, resultando la medición de forma negativa. No obstante, los empleados evaluaron de forma positiva que ellos impulsan cambios innovadores en su área de trabajo para mejorar con un 81.39%. Evidencias: Encuesta del Clima. El Comité de Ética de la institución vela por que todos los empleados conozcan la importancia del compromiso ético, es por esto por lo que periódicamente se realizan talleres o charlas de sensibilización sobre estos temas. Evidencias: Lista de asistencia los talleres de ética. El 31.39% de los participantes en la encuesta de clima laboral indica que en la Institución existen los mecanismos para captar las nuevas sugerencias de mejora. Evidencias: Encuesta del Clima. EL MESCYT desarrolla y apoya actividades de responsabilidad social, como lo es el Foro de Gestión Integral de Riesgo y la Conferencia de Investigación y Desarrollo para los Océanos Sostenibles. 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. 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.	La capacidad de los altos medios directivos para dirigir la organización se mide mediante la encuesta de clima laboral donde el 85.63% expreso estar satisfecho con la capacidad de gestión de los supervisores. Evidencias: Encuesta de Clima. En la Encuesta de Clima, el 82.45% considera que los procedimientos están actualizados. Evidencias: Encuesta de Clima. El 100% de los empleados de la institución se evalúan por acuerdos de desempeño. Evidencias: Acuerdos de desempeño. Según la última encuesta de clima el 63.17% de los encuestados considera que existen mecanismos para reconocer al personal. Evidencias: Encuesta de Clima. En la Encuesta de Clima 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.	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. 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.). 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.	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 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 el 84.05% de los empleados afirmaron que en sus áreas se concilian con respeto, cordialidad y confianza. Evidencias: Encuesta de Clima y Buzón de denuncias. En la Encuesta de Clima 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. En la encuesta de clima 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. 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.	

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 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. En la encuesta de clima, un 88.30% valoró en forma positiva este aspecto y manifestó sentirse feliz en su trabajo. Evidencias: Encuesta de Clima. En la encuesta de clima el 82% indicó que el programa de capacitación está alineado a sus funciones. Evidencias: Encuesta de Clima.	

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). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	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, 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. La Institución realiza evaluaciones del Desempeño anualmente y se socializa con los empleados individualmente. Evidencias: Informe de la Evaluación del Desempeño.	

4.	Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	
5.	Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	
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).	
7.	Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).	
	El 45.21% de los participantes en la Encuesta de Clima afirmaron que impulsan cambios en su área para mejorar la forma de trabajar. Evidencias: Encuesta de Clima.	
	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). Evidencias: Encuesta de Clima.	
	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. Evidencias: Registro de capacitaciones, listas de asistencia y POA de RRHH.	
	La encuesta de satisfacción del 2021 arrojó que los usuarios del servicio de Legalización de Documentos Académicos otorgan un 81.69% 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 81.11% a la capacidad de respuesta, y un 85.99% a la seguridad (incluye - trato dado por el personal, profesionalidad y	

8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	confianza que transmite el personal). En esta encuesta también se evidenció que; el nivel de satisfacción en general con el servicio ofrecido fue de 83.16% y el profesionalismo y trato del personal con los clientes obtuvo un valor de 87.13%. Evidencias: Encuestas Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública 2021. Contamos con una Política de Reconocimiento y Premiación de Empleados. 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 considera que en la Institución se sancionan los actos de corrupción de acuerdo con la normativa. Evidencias: Encuesta de Clima.	
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	La institución promueve actividades para el mejoramiento de la salud de su personal. Evidencias: Invitaciones a jornadas de salud, fotografías y 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,	Aunque no se evidencia la percepción de los grupos de interés sobre el impacto de las actividades de responsabilidad social realizada por la Institución; se realizan jornadas de	No se evidencia.

participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	vacunación, limpiezas de espacios públicos, talleres y forros informativos. Evidencias: Comunicaciones invitando al personal a participar a las actividades de responsabilidad social.	
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	La encuesta de satisfacción del 2021 arrojó que los usuarios del servicio de Solicitud Legalización de Documentos Académicos expresaron estar satisfechos en un 81.69% a la fiabilidad de estos servicios. Esta categoría incluye: la seguridad de que la atención brindada al trámite o gestión se 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 81.11% a la capacidad de respuesta, y un 85.99% 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 general con el servicio ofrecido fue de 83.16%. Evidencias: Encuestas Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública 2021.	
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.).		No se evidencia.
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,		No se evidencia

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 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 trimestre enero-marzo del 2021 es de 100%. Evidencias: Índice de transparencia gubernamental. Se tiene programada la realización de una Encuesta para determinar la valoración de los diferentes públicos sobre la labor del MESCYT. Conforme a las mediciones de este año las se ha dado cobertura a 56 actividades a nivel nacional e internacional. Evidencias: Invitaciones, fotos, minutas e informes.	No se evidencia No se evidencia 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		No se evidencia.

perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). 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). 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	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 2020 el MESCYT otorgó: 23,625 becas de Inglés por Inmersión, 4,034 Becas Nacionales a estudiantes de escasos recursos; 101 Becas Internacionales otorgadas 65 extensiones. Evidencias: Listados y convocatorias de becas, y Memoria Institucional. Al 2021 se ha realizado 36 conferencias. Evidencias: Invitaciones, fotos. No representa un problema debido a que existe en la Institución un Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo, que realiza estas	No se evidencia. No se evidencia. No se evidencia. No se evidencia. No se evidencia.
--	---	---

contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	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 3 de febrero del 2021, revisado y aprobado por el MAP. Evidencias: Minutas de reuniones, fotografías e invitaciones.	
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	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
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	En el 2021 se realizó la encuesta de Calidad del Servicio a los usuarios del servicio, estos expresaron estar 83.08% de satisfacción con la calidad del producto. Evidencias: Informe de Encuesta 2021.	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	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.	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	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).	

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. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Evidencias: Buzón de Quejas y Sugerencias y encuestas. El grado de cumplimiento de la Institución puede ser medido mediante de los compromisos contraídos a causa de: 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 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 execuátur, becas y pago en línea de legalizaciones.	No se evidencia.
--	--	-------------------------

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Minutas de reunión de Revisión por la Dirección y Revisión de avances del	

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). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 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.). 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. 8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. 10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. 11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	cumplimiento del Plan Estratégico Institucional. No se tiene una herramienta para evidenciar el uso eficiente de los recursos disponibles por la Institución. No se tiene una herramienta para identificar el impacto de las innovaciones en los productos y servicios que ofrece el MESCYT. Ver I.9.4 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 tiene una herramienta para evidenciar los resultados de las inspecciones o auditorías La ejecución presupuestaria del año 2020 alcanzó el 98%. Evidencias: Ejecución presupuestaria. No se tiene una herramienta para evidenciar los resultados de las inspecciones de la gestión financiera. No se tiene una herramienta para evidenciar la eficiencia de costos.	No se evidencia. No se evidencia. No se evidencia No se evidencia. No se evidencia. No se evidencia. No se evidencia. 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.