



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
CIENCIA Y TECNOLOGÍA

**1er Informe de Avance en la Implementación  
del Plan de Mejora Institucional 2021 con base en el  
Modelo CAF  
(Common Assessment Framework)**

**Junio, 2021**

## INTRODUCCION

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

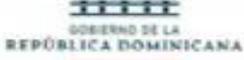
El informe evidencia el avance en un 62%, y abarca los siguientes criterios del modelo CAF: Estrategia y Planificación, Procesos, Resultados Orientados a los Ciudadanos / Clientes, Resultados en las Personas, Resultados de Responsabilidad Social. Este informe refleja el diseño de nuevas y efectivas herramientas para avanzar en el mejoramiento de los servicios que ofrece la Institución.

## Criterio 1: Liderazgo

**1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**  
**1.3.8 Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.**

**Acción de mejora:** Revisión de las políticas y mecanismos para incentivar a los colaboradores a hacer aportes en la mejora de los procesos y los procedimientos.

**Evidencias:** Comunicado a todo el personal sobre la modificación de los beneficios marginales para los empleados. Listado de los beneficios para los empleados de la Institución.



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
MESCYT

CIRCULAR No. 0014

Fecha : 19 de abril de 2021.

A : Todo el personal

De la : Dirección de Recursos Humanos

Asunto : Modificación en Resolución de Beneficios Marginales

Anexo : Resolución Núm. 03-2021

Se les remite la Resolución Núm. 03-2021, que deroga y sustituye a la Resolución 04-20, la cual establece los beneficios marginales a los servidores públicos de este Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología.

Conscientes del aporte que realizan nuestros servidores en sus distintos puestos de trabajo y en el cumplimiento de los Planes Operativos de sus respectivas unidades, presentamos mejoras a los beneficios otorgados en la anterior Resolución, con el propósito de proveerles mayor seguridad y previsión.

Atentamente



Lidia Cefena Félix Ferreras  
Directora de Recursos Humanos

CFF/iv

Cc.: Despacho del Señor Ministro

Av. Máximo Gómez No.31, esq. Pedro Henríquez Ureña, Santo Domingo, República Dominicana

Número telefónico (809) 731 1100/1101

[www.mescyt.gob.do](http://www.mescyt.gob.do)

(Evidencia 1.3.8)

**CONSIDERANDO:** Que, según lo establecido en el Párrafo del Artículo 16 de la Ley de Regulación Salarial del Sector Público No. 105-13 "los incentivos estarán vinculados a los principios de gestión por resultados establecidos en los Planes Operativos Anuales y Estratégicos Institucionales que se reflejen en el Presupuesto General del Estado para el sector público, de acuerdo con los criterios de méritos y características de la prestación de los servicios previstos en el Artículo 144 de la Constitución de la República".

**CONSIDERANDO:** Que en el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología los servidores públicos que reúnen los requisitos exigidos por las normativas administrativas vigentes podrán beneficiarse de los programas y actividades de bienestar social y educativos, tales como:

- I. Bono por desempeño
- II. Becas Nacionales e Internacionales
- III. Plan de seguro complementario
- IV. Beneficio de transporte colectivo
- V. Facilidades para obtener préstamos en el programa Empleado Feliz
- VI. Participación en la cooperativa de servidores públicos y
- VII. Hacer uso de botiquín médico del que dispone la Dirección de Recursos Humanos del MESCYT

**CONSIDERANDO:** Que son atribuciones de la Máxima Autoridad dictar disposiciones normativas, administrativas y operativas que juzgue necesarias en virtud del principio de ejercicio normativo, razón por la cual el MESCYT ejercerá sus competencias y potestades.

2 de 8

(Evidencia 1.3.8)

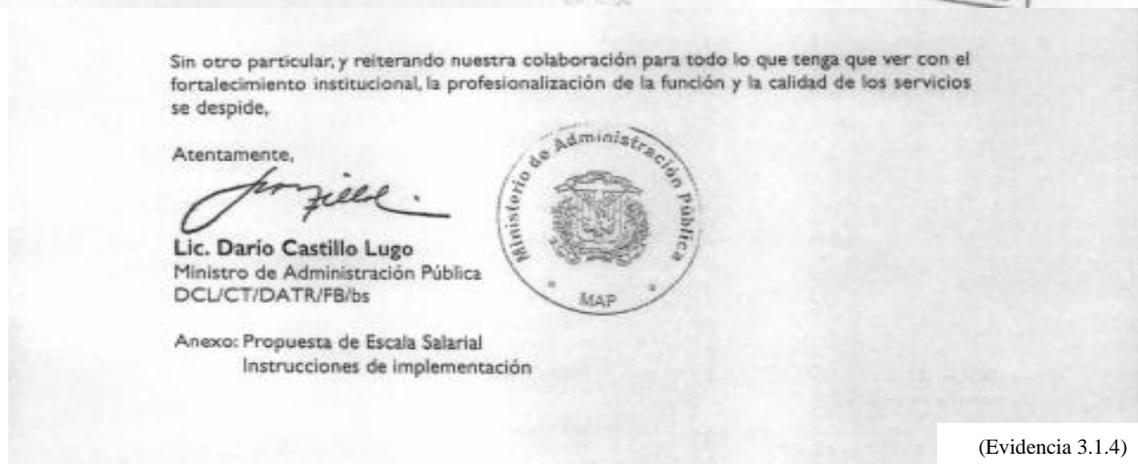
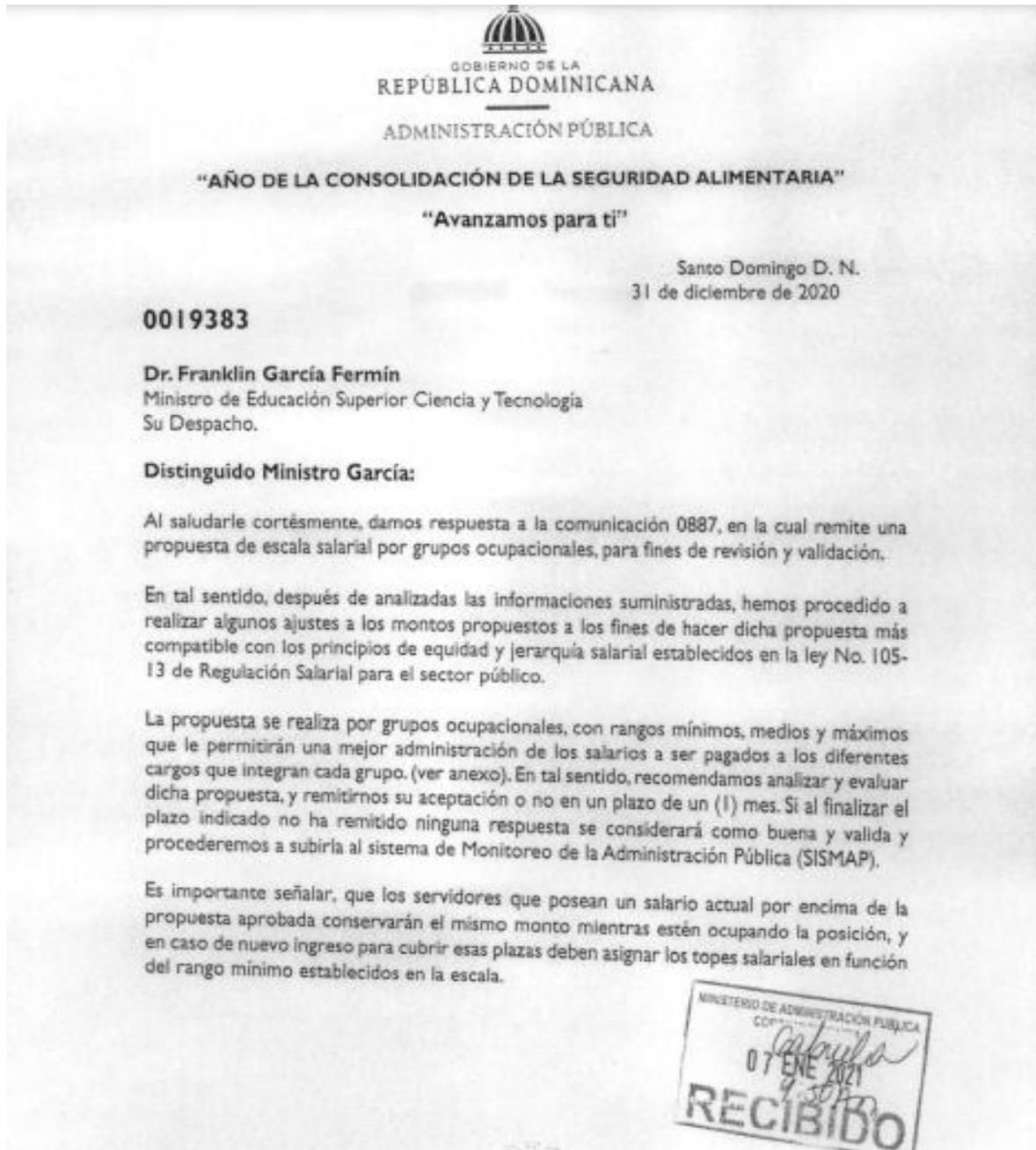
### **Criterio 3: Gestión de los Recursos Humanos**

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

**3.1.4 Desarrolla e implementa una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. Cite evidencias.**

**Acción de mejora:** Revisión de escala salarial y modificación a la Política de reconocimiento y premiación.

**Evidencias:** Comunicación recibida por el Ministro de Administración Pública, en respuesta a la propuesta de escala salarial y grupos ocupacionales, realizada por el Dr. Franklin Garcia Fermín Ministro de Educación Superior, Ciencia y Tecnología - MESCYT.



(Evidencia 3.1.4)

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

**3.2.2 ¿Se debate, establece y comunica alguna 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).**

**Acción de mejora:** Realizar la detección de necesidades de capacitación 2021.

**Evidencias:** Informe de Capacitación del Primer Trimestre del 2021. Extracto del Plan de Capacitación 2021 del MESCYT en colaboración con el Instituto Nacional de Administración Pública - INAP.

| inap  |                            | Informe Trimestral de Ejecución del Plan de Capacitación  |   |  |   | Nomenclatura INAP-FAC-003 |                                 |             |
|---|----------------------------|---|---|--|---|---------------------------|---------------------------------|-------------|
|   |                            |   |   | Tipo: Formulario                       |   | Versión: 2                |                                 |             |
|   |                            |   |   | Vigencia: 22-11-19                     |   |                           |                                 |             |
|   |                            |   |   | Fecha: Marzo 2021                      |   |                           |                                 |             |
|   |                            |   |   | Trimestre correspondiente: Enero-Marzo |   |                           |                                 |             |
| Institución: Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología |                            |   |   |  |   |                           |                                 |             |
| Capacitación Programada   | Área Requirente            | Conocimientos/ Competencias a desarrollar o fortalecer  | Capacitaciones Ejecutadas                           | Cantidad Participantes Género Femenino | Cantidad Participantes Género Masculino | Cantidad de Participante  | Costo Estimado por Participante | Costo Total |
| NO  | Todo el personal           | Fomentar el uso de las normas morales, los valores éticos y la transparencia tomando como base la <del>lealtad y la honestidad</del>  | Conferencia Etica en la Función Pública             | 7                                      | 8                                       | 15                        | RD\$0.00                        | RD\$0.00    |
| SI  | Direc. Lenguas Extranjeras | Comprender los procesos y el marco legal contenido en la Ley 340-06, que rigen las compras y contrataciones de bienes, servicios y obras del Estado.  | Fundamentos del Sistema de compras y contrataciones | 1                                      | 0                                       | 1                         | RD\$0.00                        | RD\$0.00    |
| SI  | Personal Grupo III y IV    | Identificar el régimen jurídico y administrativo de los servidores públicos, que incluyen derechos, obligaciones y responsabilidades publicas que forman parte del <del>régimen disciplinario</del> | Inducción a la Administración Pública Nivel 2       | 16                                     | 3                                       | 19                        | RD\$0.00                        | RD\$0.00    |
| SI  | Personal Grupo V           | Identificar el régimen jurídico y administrativo de los servidores públicos, que incluyen derechos, obligaciones y responsabilidades publicas que forman parte del <del>régimen disciplinario</del> | Inducción a la Administración Pública Nivel 3       |  |   | 0                         | RD\$0.00                        | RD\$0.00    |
| SI  | Todo el personal           | Promover la cultura Institucional mediante el conocimiento y la identificación con la Misión, Visión y Valores de la Institución.   | Inducción al MESCYT                                 | 21                                     | 17                                      | 38                        | RD\$0.00                        | RD\$0.00    |
| <b>TOTAL</b>  |                            |   |   |  |   |                           | <b>RD\$0.00</b>                 |             |



Responsable Dpto. de Recursos Humanos  
Firma y sello

(Evidencia 3.2.2)

MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
1er Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora Institucional con base en el Modelo CAF 2021



Plan de Capacitación Anual  
Planificación de Recursos Humanos

Nomenclatura: INAP-FAC-001  
Tipo: Formulario  
Versión: 2  
Vigencia: 22-11-19

Institución/Ayuntamiento/Junta de  
Distrito Municipal:

MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Fecha: 19-enero-2021

| Pograma de capacitación                        | Área requirente             | Cantidad de participantes | Costo unitario | Costo total estimado | Conocimiento/ competencia a desarrollar o fortalecer  | Servidores a los que está dirigido por grupo ocupacional | Proveedor del programa | Periodo previsto de ejecución o trimestre |
|--|-----------------------------|---------------------------|----------------|----------------------|---|--|------------------------|---|
| Atención al ciudadano y calidad en el servicio | Todo el personal            | 30                        | RD\$480.00     | RD\$14,400.00        | Conocer y analizar las estrategias de servicio que conllevan a optimizar resultados y una relación de lealtad con los usuarios y la institución.  | Todo el personal   | INAP                   | Sujeto a la programación del INAP         |
| Charla Ley 41-08                               | Todo el personal            | 30                        | RD\$0.00       | RD\$0.00             | Conocer los principios y disposiciones de la Ley que tiene por objeto regular las relaciones de trabajo.  | Todo el personal   | MAP                    | Sujeto a la programación del MAP          |
| Coaching y Liderazgo                           | Grupos Ocupacionales IV y V | 20                        | RD\$3,000.00   | RD\$60,000.00        | Establecer una estrategia de comunicación efectiva entre líder y colaborador con un enfoque de crecimiento personal, traduciéndose en un mejoramiento de la productividad al interior de la organización y la satisfacción personal de sus integrantes. | Grupos Ocupacionales IV y V                              | INAP                   | Sujeto a la programación del INAP         |

Encargada de Capacitación

Directora General de Recursos Humanos

(Evidencia 3.2.2)

Adjuntar a esta planilla el informe correspondiente al trimestre

Página 1

| Pograma de capacitación                   | Área requirente                  | Cantidad de participantes | Costo unitario | Costo total estimado | Conocimiento/ competencia a desarrollar o fortalecer  | Servidores a los que está dirigido por grupo ocupacional | Proveedor del programa | Periodo previsto de ejecución o trimestre            |
|---|----------------------------------|---------------------------|----------------|----------------------|---|--|------------------------|--|
| Comunicación asertiva                     | Todo el personal                 | 25                        | RD\$480.00     | RD\$12,000.00        | Proveer de las habilidades y destrezas para establecer procesos de comunicación efectiva y mejorar las relaciones laborales.  | Todo el personal   | INAP                   | Sujeto a la programación del INAP                    |
| Desarrollo de Habilidades Directivas      | Grupos ocupaciones IV, V         | 40                        | RD\$1,600.00   | RD\$64,000.00        | Desarrollar habilidades para la motivación del personal, delegación de funciones, administración del tiempo, dirección de sistemas de calidad y reingeniería de procesos. | Grupos ocupaciones IV, V                                 | INAP                   | Sujeto a la programación del INAP                    |
| Diplomado en Hacienda e Inversión Pública | Area administrativa y financiera | 1                         | RD\$0.00       | RD\$0.00             | Comprender los antecedentes, las normativas, procesos y procedimientos de los fundamentos que componen el Sistema Integrado de la Administración Financiera del Estado.   | Grupo IV y V   | CAPGEFI                | Primer trimestre                                     |
| Dirección de equipos                      | Directores y Encargados          | 25                        | RD\$0.00       | RD\$0.00             | Dotar a los participantes con los procedimientos y metodologías propias del coaching de equipos, para optimizar el rendimiento de los equipos.                            | Grupo V  | Por definir            | Sujeto a la programación de la Institución ofertante |

Encargada de Capacitación

Directora General de Recursos Humanos

(Evidencia 3.2.2)

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

### 6.1 Percepción de los ciudadanos clientes (sobre...)

**6.1.1 La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas)**

**Acción de mejora:** Aplicar encuesta de satisfacción, para conocer las opiniones de los usuarios sobre la calidad de los servicios que ofrece la institución.

**Evidencias:** El índice de satisfacción de los usuarios del Servicio de Legalizaciones de Documentos Académicos es de un 83.16%, de acuerdo con los resultados de la encuesta de Satisfacción del Servicio de Legalizaciones de Documentos Académicos aplicada en el 2021.

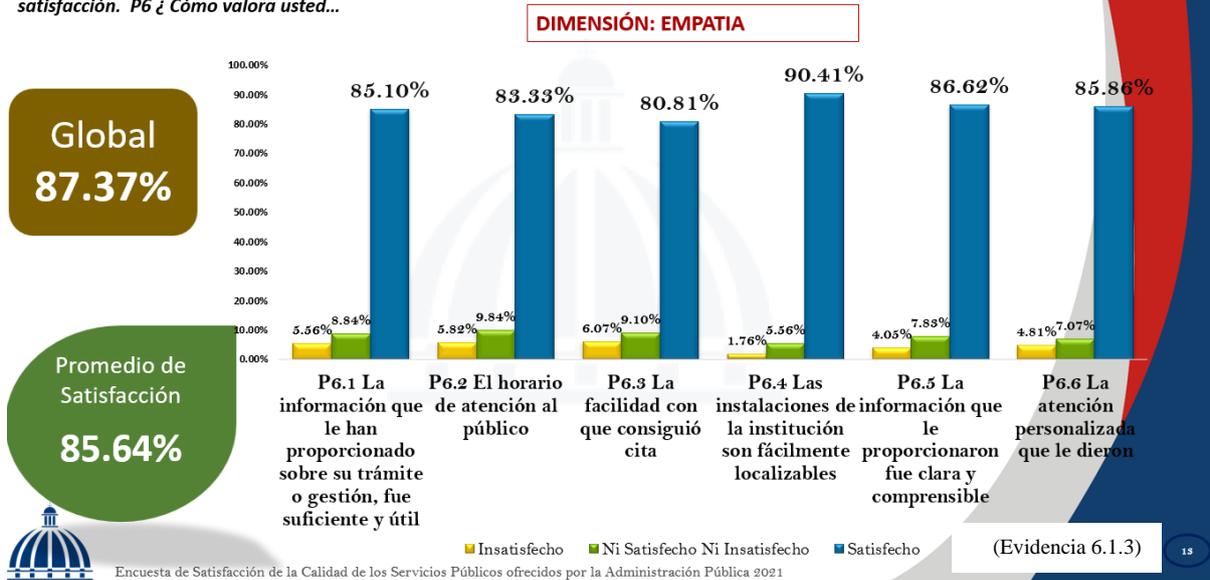


**6.1.3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).**

**Acción de mejora:** Medir el tiempo de espera o de respuesta de los servicios ofrecidos por el MESCYT, establecer estándares razonables para acercarlos cada vez más a las necesidades y expectativas de los usuarios.

**Evidencias:** El índice de satisfacción de los usuarios del Servicio de Legalizaciones de Documentos Académicos con relación a las atenciones personalizada que dispensa la Institución es de un 87.37%, de acuerdo con los resultados de la encuesta de Satisfacción del Servicio de Legalizaciones de Documentos Académicos aplicada en el 2021.

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

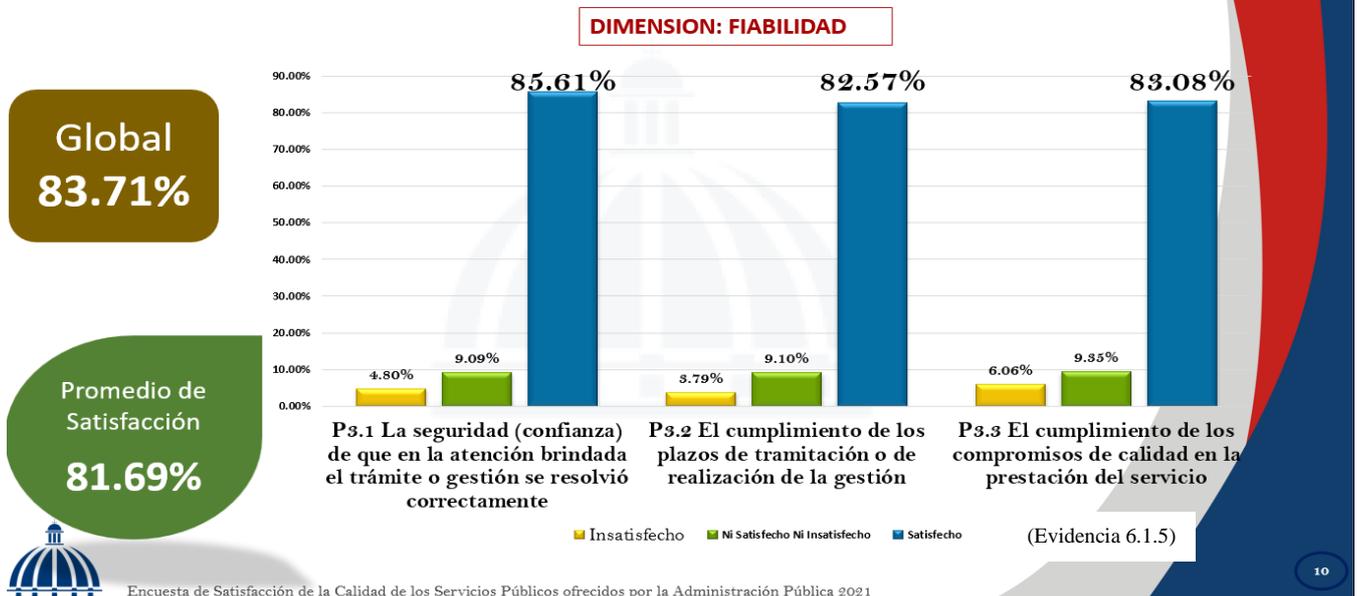


**6.1.5 Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).**

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

**Evidencias:** El índice de satisfacción de los usuarios del Servicio de Legalizaciones de Documentos Académicos con relación a la calidad y cumplimiento de los plazos de tramitación de este servicio es de un 83.71% de acuerdo con los resultados de la encuesta de Satisfacción del Servicio de Legalizaciones de Documentos Académicos aplicada en el 2021.

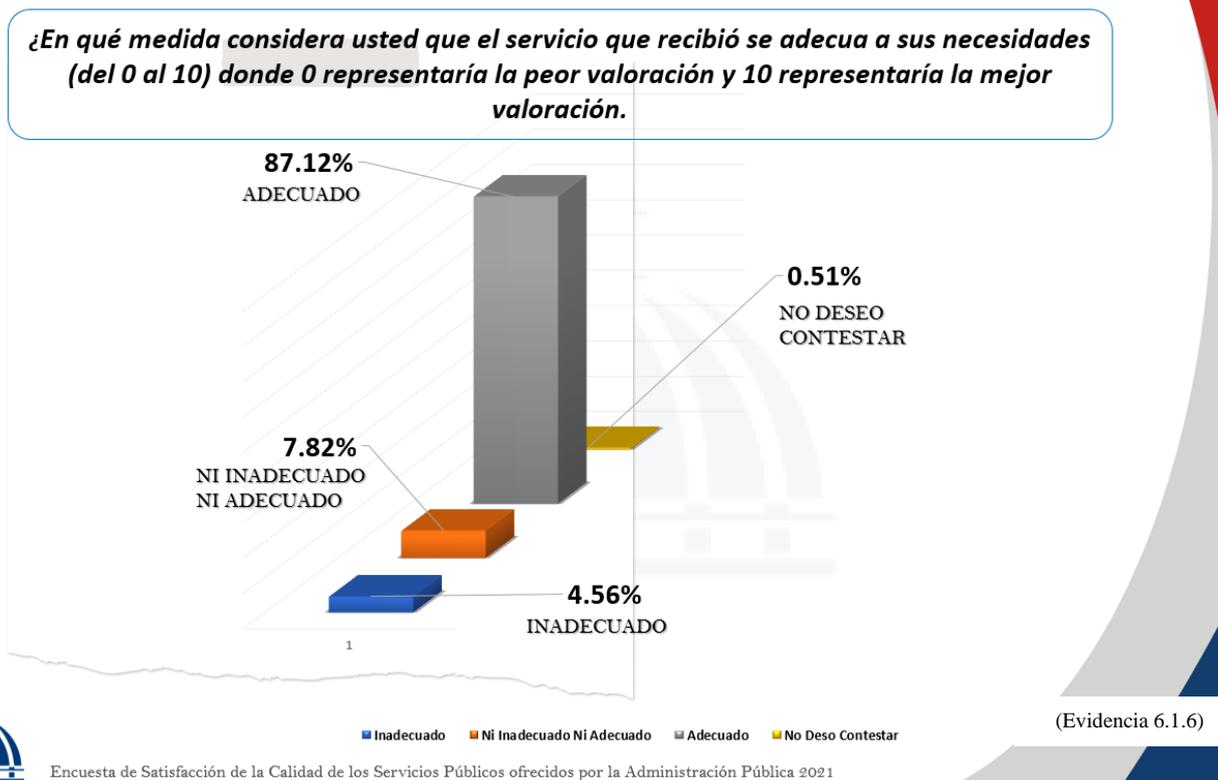
A continuación le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado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



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

**Acción de mejora:** Recabar información de los ciudadanos sobre el trato recibido por los usuarios tomando en cuenta el género, la edad o cualquier otra condición de vulnerabilidad.

**Evidencias:** De acuerdo con los resultados de la encuesta de Satisfacción del Servicio de Legalizaciones de Documentos Académicos aplicada en el 2021, el 87.12% de los usuarios indicaron que este servicio se adecua a sus necesidades.



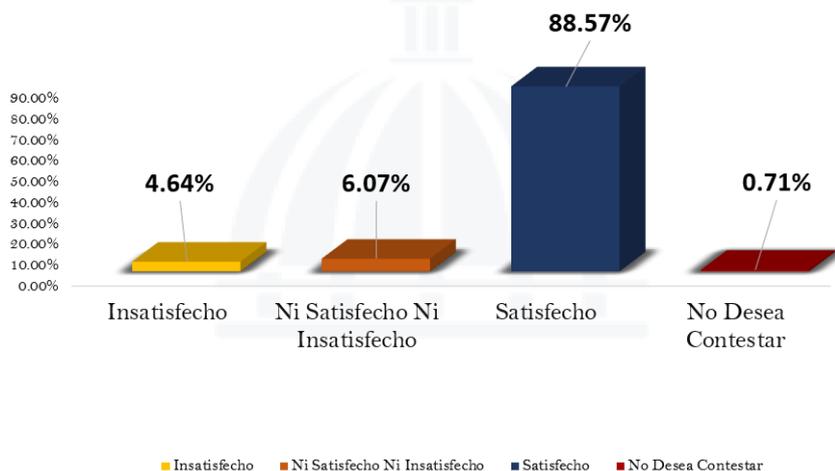
Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública 2021

**6.1.7, 8 Y 10: La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc. 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.**

**Acción de mejora:** Recabar información de los ciudadanos e impulsar los cambios que sugieran las quejas de los usuarios.

**Evidencias:** De acuerdo con los resultados de la encuesta de Satisfacción del Servicio de Legalizaciones de Documentos Académicos aplicada en el 2021, el 88.57% de los usuarios indicaron estar satisfechos con las informaciones y el servicio ofrecido a través de los medios de contacto de la Institución. El 64% indicó que prefiere hacer contacto vía la página web de la Institución.

*Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.*



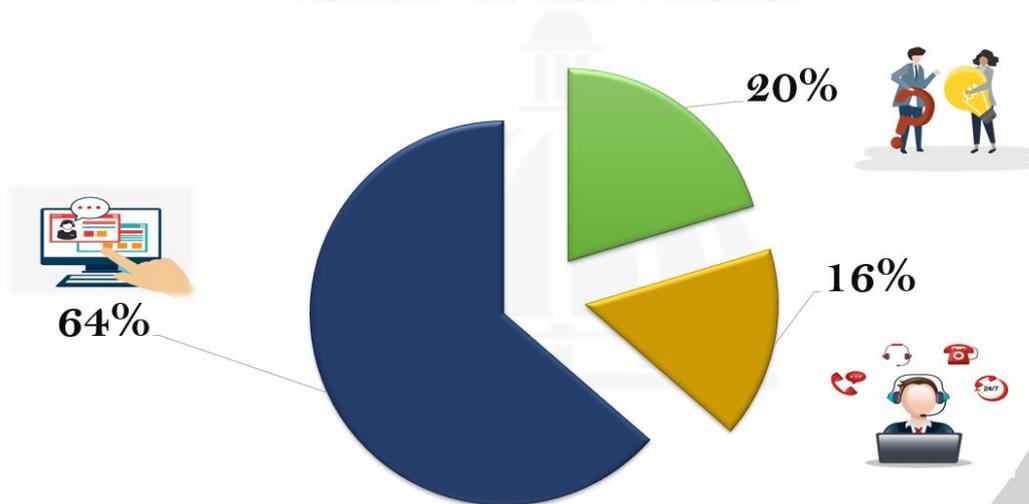
Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública 2021

(Evidencia 6.1.7, 8 y 10)

21

*Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?*

■ En Persona    ■ Por Telefono    ■ Por Internet



Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública 2021

(Evidencia 6.1.7, 8 y 10)

22

## 6.2 Percepción de los ciudadanos clientes (Sobre la transparencia en la prestación de productos y servicios).

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

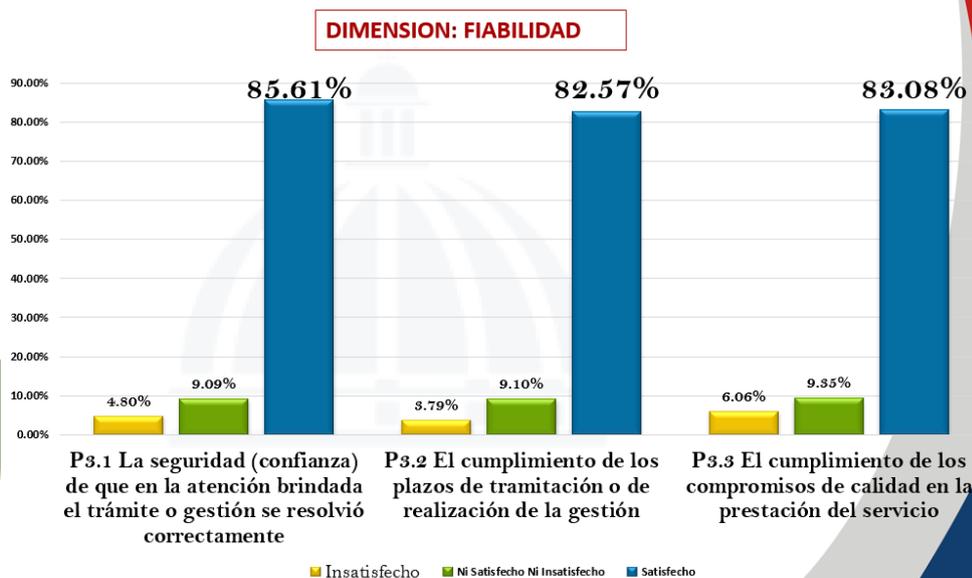
**Acción de mejora:** Identificar el porcentaje de solicitudes que son devueltas por presentar errores, con relación a la cantidad de solicitudes de Legalización de Documentos Académicos que recibe la Institución. También medir el nivel de satisfacción de los usuarios con el tiempo de respuesta del Servicio de Legalizaciones de Documentos Académicos.

**Evidencias:** El 5.92 % de solicitudes recibidas en el periodo de enero a marzo 2021 presentaron errores. De acuerdo con los resultados de la encuesta de Satisfacción del Servicio de Legalizaciones de Documentos Académicos aplicada en el 2021, los usuarios indicaron estar en un 82.57% satisfecho con el cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio.

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

Global  
**83.71%**

Promedio de Satisfacción  
**81.69%**



(Evidencia 6.2.2D)



## Criterio 8: Resultados de responsabilidad social

### 8.2 Mediciones del rendimiento organizacional.

#### 8.2.8 Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).

**Acción de mejora:** Establecer las vías correspondientes que registren las actividades de intercambio de conocimientos.

**Evidencias:** Conferencias, Webinars, acuerdos de cooperación y talleres; de intercambio de conocimientos difundidos a través de las redes salicales de la Institución.



Congreso Internacional de Investigación Científica (XIV CIC), durante la semana Dominicana de la Ciencia y la Tecnología del 7 al 12 de junio 2021.





**CONFERENCIA  
MESA MINISTERIAL**

**INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO  
PARA LOS OCÉANOS SOSTENIBLES**

Con la participación del:  
**DR. FRANKLIN GARCÍA FERMÍN**  
Ministro de Educación Superior, Ciencia y Tecnología

**y**  
Ministros de otros países

FECHA: Viernes, 04 de junio del 2021  
HORA: 8:00 - 10:00 A.M.  
Zoom Live Streaming

**All-Atlantic 2021**  
Connecting, Acting, Cooperating  
04-06 June

Conferencia Mesa Ministerial sobre la Investigación y Desarrollo para los Océanos Sostenibles.



Firma de Acuerdo Interinstitucional entre **MESCYT, la Universidad Autónoma de Santo Domingo y el Instituto Nacional de Ciencias Aplicadas de Rouen Normandie, Francia (INSA)**, con el interés de ampliar los mecanismos de cooperación que llevan a cabo para la realización de programas de maestrías y doctorados.



## WEBINARIO

Los planes de recuperación tras el COVID en Iberoamérica. El papel de los Consejos Económicos y Sociales y de los actores económicos y sociales

FECHA:  
Del 09 al 10 de junio del 2021.

DURACIÓN:  
6 horas lectivas.

INSCRIPCIÓN:  
Fecha límite:  
Hasta el 05 de junio del 2021.

Aula Virtual  
INTERCOONECTA

DIRIGIDO A:  
-Miembros de consejos económicos y sociales y organismos consultivos.  
-Ministerios de empleo, Organizaciones sindicales, empresariales, campesinas, artesanado, cooperativas, economía social, mujeres y otras representativas de intereses económicos y sociales.  
-Académicos y personas interesadas en el diálogo social institucionalizado y cuestiones socioeconómicas.  
-Miembros de Asambleas parlamentarias.



Taller sobre los planes de recuperación tras el COVID en Iberoamérica.

Firma de convenio entre MESCYT, la Universidad a Distancia de Madrid y el Centro de Estudios Financieros, para enviar 200 estudiantes dominicanos a España, para cursar programas de posgrado en los periodos académicos del 2021 y el 2023.



## JORNADA DE CAPACITACIÓN

### Conoce Journal Finder

FECHA:

Miércoles, 12 de mayo del 2021.

HORA:

9:00 A.M.

DIRIGIDO A:

Todas aquellas instituciones participantes del Portal Dominicano: personal de biblioteca administrativos, docentes, investigadores, encargados de TI y estudiantes.

Jornada de capacitación sobre Journal Finder, con la finalidad de que los investigadores puedan identificar potentes revistas para la publicación de sus artículos y requisitos para postular su manuscrito.