



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
CIENCIA Y TECNOLOGÍA

**1er Informe de Avance en la Implementación
del Plan de Mejora Institucional 2022 con base en el
Modelo CAF
(Common Assessment Framework)**

Junio 2022

INTRODUCCION

En el presente documento se consignan los avances del Plan de Mejora Institucional 2022 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 47%, y abarca los siguientes criterios del modelo CAF: **Estrategia y Planificación, Resultados Orientados a los Ciudadanos / Clientes**. Este informe refleja el diseño de nuevas y efectivas herramientas para avanzar en el mejoramiento de los servicios que ofrece la Institución.


Criterio 2: Estrategia y Planificación

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

2.3.1 Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.

Acción de mejora: Actualizar y/o completar los Manuales de Descripción de Procesos y Procedimientos de áreas sustantivas.

Evidencias: A junio del 2022, el ministerio a través del departamento de Desarrollo Institucional ha actualizado 82 procedimientos de las diversas áreas del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología. A continuación, el Inventario de los procesos actualizados.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR CIENCIA Y TECNOLOGÍA (MESCYT) INVENTARIO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA INSTITUCIÓN ACTUALIZADOS A JUNIO 2022	
Inventario Institucional.	
I. INVENTARIO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE SEGUIMIENTO Y COLOCACIÓN DE EGRESADOS ACTUALIZADOS	
1	Registro, seguimiento y actualización de base de datos de egresados del programa de becas internacionales del MESCYT
2	Divulgación de ofertas de empleo para los egresados de los programas de becas del MESCYT.
3	Registro, autorización, seguimiento y actualización de base de datos de egresados de los programas de Becas
4	Feria o jornadas de empleo para los egresados de los programas de becas MESCYT.
5	Encuesta para conocer el estatus laboral de los egresados de los programas de becas MESCYT.
6	Capacitaciones en técnicas de búsquedas de empleo y emprendimiento para los egresados de los programas de becas
II. DEPARTAMENTO JURÍDICO	
1	Elaboración de contratos de servicios de personal.
2	Elaboración de contratos de Becas Nacionales.
3	Elaboración de contratos de Becas Internacionales.
4	Elaboración de contratos del personal docente y administrativo de programa de ingles por inmersión para la competitividad.
5	Encuesta para conocer el estatus laboral de los egresados de los programas de becas MESCYT.
6	Elaboración de contratos del fondo Nacional de Innovación y Desarrollo Científico y Tecnológico (FONDOCYT).
7	Evaluación y elaboración de actos jurídicos.
III. DIVISIÓN DE EXEQUATUR	
1	Evaluación de solicitudes de exequatur.
IV. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS TIC	
1	Instalación de equipos nuevos.
2	Asistencia personal o remota
3	estión de control y garantía.
4	Mantenimiento preventivo.
5	Mantenimiento preventivo de la infraestructura tecnológica y redes
6	Mantenimiento correctivo de la infraestructura tecnológica y redes.
7	Respaldo de información electrónica (Backup).
8	Monitoreo y respuesta ante interrupciones potenciales.
9	Control de acceso de aplicaciones y base de datos
10	Desarrollo de sistema.
11	Proyectos de inversión para sistemas informáticos
12	Solicitud de adquisición de sistema y equipos ITC.
V. DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
1	Organización Semana Dominicana de Ciencia y Tecnología, actividad principal: Congreso Internacional de Investigación Científica.
2	Selección de propuesta de investigación científica e innovación tecnológica a ser financiadas a través del FONDOCYT.
3	Organización del seminario de Investigación Científica e Innovación Tecnológica FONDOCYT.
4	Elaboración del libro del seminario de Investigación Científica e Innovación Tecnológica FONDOCYT.
VI. DEPARTAMENTO CONTROL DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CYT	
1	Monitoreo y evaluación de informes de ejecución financiera de proyectos de Investigación Científica y Tecnológica financiados por FONDOCYT.

VII. DEPARTAMENTO EVALUACION, SELECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTO DE CYT	
1	Monitoreo y evaluación técnico-científica de informes de ejecución de proyectos de Investigación Científica y Tecnológica financiados por FONDOCYT.
VIII. DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y TRANSPARENCIA TECNOLÓGICA	
1	Asesoría técnica a proyectos del I +D + I con vinculación IES-Empresas.
2	Identificación y acompañamiento en proyectos de I +D + I con potencial de transferencia tecnológica.
DIRECCIÓN DE FOMENTO DIFUSIÓN DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA X. DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y	
IX. DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y DIVULGACIÓN DE CYT	
1	Evaluación de los trabajos propuestos para el Congreso Estudiantil de Investigación Científica y Tecnológica.
2	Organización del Congreso Estudiantil de Investigación Científica y Tecnológica.
3	Organización de los foros itinerantes.
X. DEPARTAMENTO DE INDICADORES DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
1	Construcción de base de datos para el cálculo de indicadores de CyT.
XI. PROCEDIMIENTOS VICEMINISTERIO DE EXTENSIÓN	
1	Organización de actividades de extensión para las (IES).
2	Visita a las Instituciones de Educación Superior (IES).
3	Desarrollo difusión de valores en la comunidad universitaria.
XII. PROCEDIMIENTOS VICEMINISTERIO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	
1	Formulación del plan de quinquenios evaluativos para el desarrollo del proceso de evaluación regulatoria de las Instituciones de Educación Superior (IES).
2	Programación de la ejecución del plan de Evaluación Quinquenal (EQ) de las Instituciones de Educación Superior (IES).
3	Programa de acompañamiento a la autoevaluación institucional (EQ) de las Instituciones de Educación Superior (IES).
4	Ejecución del plan estratégico externa de las Instituciones de Educación Superior (IES).
5	Seguimiento a las instituciones de Educación Superior (IES) en la ejecución del plan de mejora aprobado, durante el periodo de la Evaluación Quinquenal (EQ).
XIII. DIRECCIÓN DE CURRÍCULUM	
1	Administración de la prueba de Orientación y Medición Académica (POMA) Mantenimiento de la Base de Datos de la POMA.
2	Evaluación de planes de Estudios sometidos por las Instituciones de Educación Superior.
3	Evaluación de propuestas para la creación de las Instituciones de Educación Superior.
XIV. DIRECCIÓN ACADÉMICA DEL ÁREA DE LA SALUD	
1	Evaluación de los planes de estudio de posgrados en residencias médicas en el área de la salud.
2	Seguimiento a la gestión académica del nivel superior.
DIRECCIÓN DE CONTROL ACADÉMICO	
XV. DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO	
1	Recepción de documentos Académicos Nacionales de IES activas a legalizar y entrega de documentos legalizados.
2	Gestión de soluciones de documentos con errores de IES activas.
3	Pago en línea de los documentos académicos para fines d legalizaciones.
XVI. DEPARTAMENTO DE LEGALIZACIONES DE DOCUMENTOS DE LAS IES	
1	Legalización de documentos académicos de las IES nacionales activas.
2	Legalización de documentos académicos de las IES nacionales clausuradas.
3	Envío al extranjero de documentos legalizados de IES clausuradas a solicitud de estudiantes y egresados.
4	Solicitud de documentos legalizados de IES clausuradas por entidades verificadoras extranjeras y envío de documentos legalizados a dichas entidades.
5	Documentos detenidos de IES clausuradas.

XVII. DEPARTAMENTO DE TRANSFERENCIA EXTRANJERAS	
1	Legalización de documentos académicos extranjeros.
2	Envío de documentos académicos legalizados de IES extranjeras a solicitud de estudiantes y egresados.
XVII. DEPARTAMENTO DE AUDITORIA AL REGISTRO ACADÉMICO	
1	Auditoria al departamento de admisiones y registro de las IES.
XIX INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANO	
1	Actualización del manual de cargos de MESCyT.
2	Encuesta de clima laboral.
3	Promoción y ascenso.
4	Desvinculación de personal.
5	Desvinculación de personal de carrera administrativa.
6	Inducción y reinducción del personal.
7	Implementación del plan de capacitación.
8	Reclutamiento, selección y evaluación del personal.
9	Evaluación del desempeño laboral.
10	Administración y custodia de expediente del personal.
11	Programa anual de vacaciones.
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO ACTUALIZADOS	
XX. DEPARTAMENTO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN	
1	Mediciones de calidad en la gestión institucional a través de encuestas.
2	Análisis de quejas y sugerencias expresadas por los usuarios internos y externos.
XXI. DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA	
1	Recopilación de las estadísticas generadas en las IES.
XXII. DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	
1	Actualización de la estructura organizacional del MESCyT.
2	Actualización del manual de organización y funciones (MOF) del MESCyT.
3	Elaboración de manuales de procedimientos de las unidades organizativas del MESCyT.
4	Actualización de procedimientos de las unidades organizativas del MESCyT.
XXIII. DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	
1	Elaboración del sistema de cooperación internacional del MESCyT.
2	Seguimiento a los acuerdos de cooperación del MESCyT.
3	Registro de los acuerdos de cooperación del MESCyT en el sistema nacional de capacidades para la cooperación internacional del MEPyD.
4	Gestión de habilitación y seguimiento a las ASFL que someten al MESCyT.
5	Validación de nuevos proyectos para solicitar cooperación internacional.
6	Validación de la solicitud mensual de subvención de la ASFL.
7	Gestión de la cooperación internacional del MESCyT.

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

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

Acción de mejora: Mejora del servicio de Solicitud de Becas de estudio.

Evidencias: El Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (Mescyt) en coordinación con la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC), lanzaron el primer Sistema Nacional de Becas. Este nuevo portal de becas, integra a todas las ofertas académicas que el Estado y pone a la disposición de los alumnos dominicanos un sistema más accesible y que permite una retroalimentación oportuna inmediateamente se concluya el registro. El Sistema Nacional de Becas es un programa puesto en marcha por el estado dominicano con el objetivo de beneficiar de manera transparente a los estudiantes dominicanos, con méritos académicos.



(Evidencia 2.4.7)

Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos / Clientes

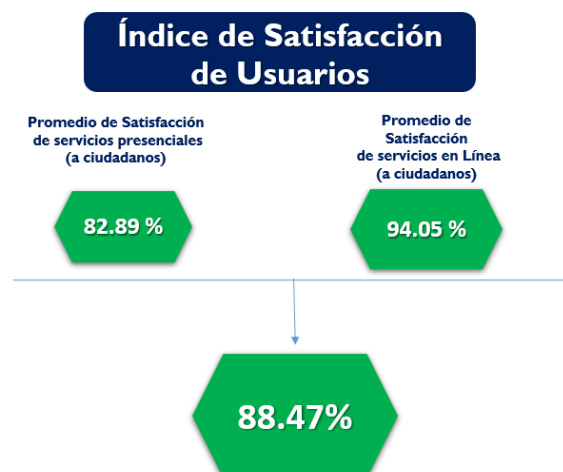
6.1 Percepción de los ciudadanos clientes (sobre...)

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: Implementar la aplicación en línea de Encuestas de Satisfacción.

Evidencias: El índice de satisfacción de los usuarios de los servicios del MESCYT es de 88.47%. Este resultado es de la encuesta aplicada en el 2022 a los usuarios del Servicio de Legalizaciones de Documentos Académicos y de los usuarios de los Servicios de Becas.

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios de Legalización de Documentos y Servicios en Línea



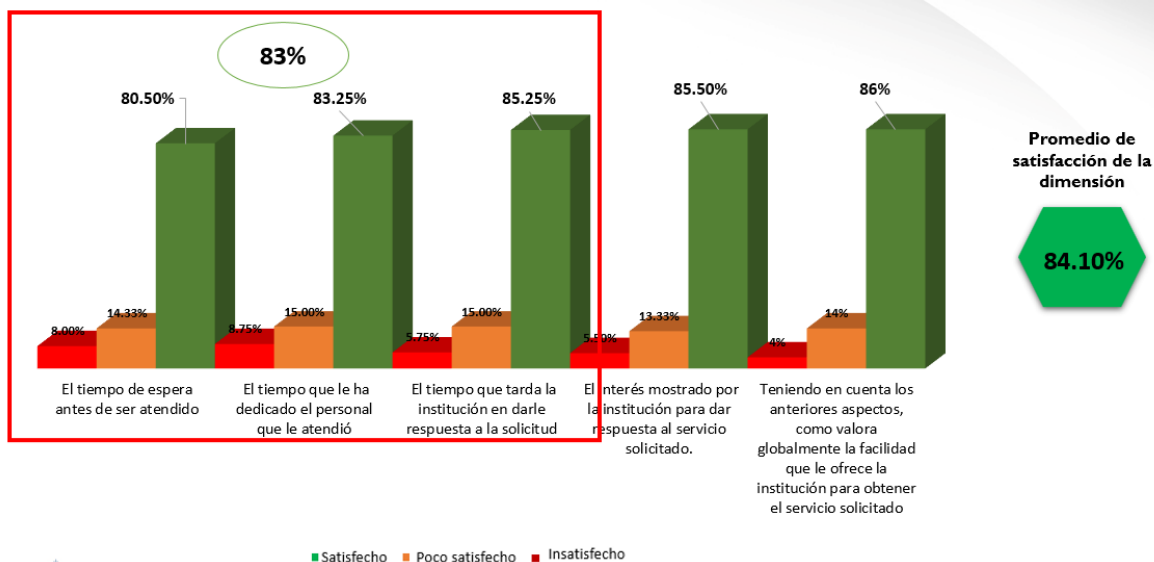
(Evidencia 6.1.1)

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

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

Evidencias: 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 83%, de acuerdo con los resultados de la encuesta de Satisfacción del Servicio de Legalizaciones de Documentos Académicos aplicada en el 2022.

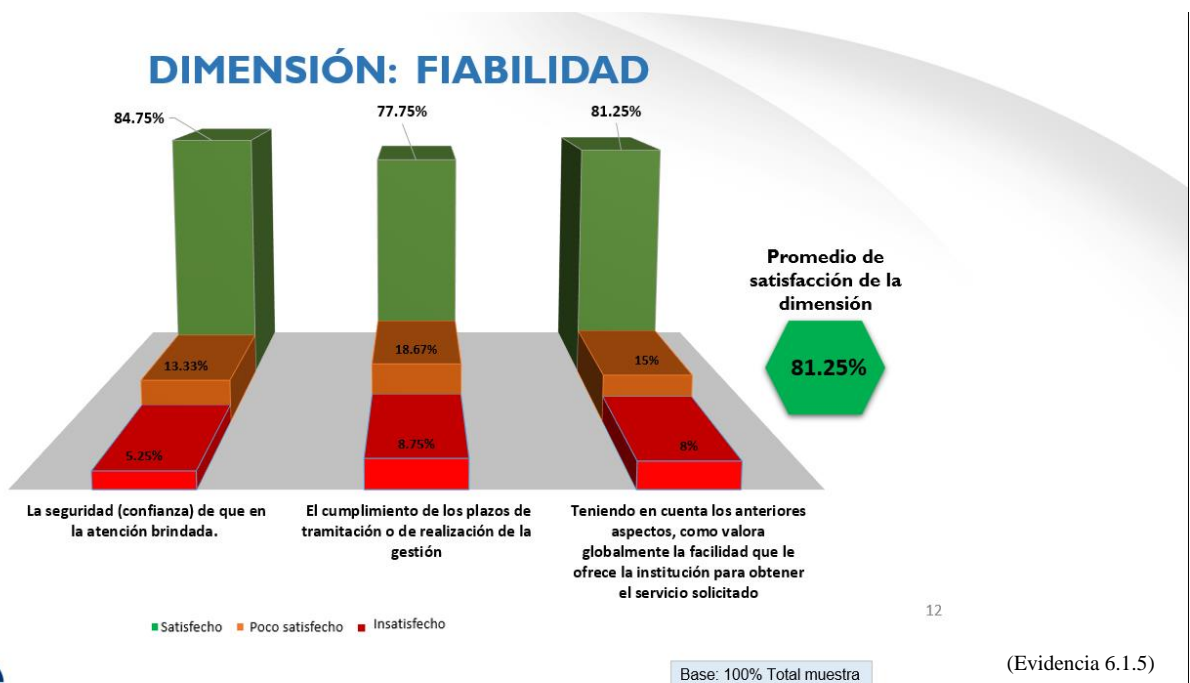
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



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 81.25% de acuerdo con los resultados de la encuesta de Satisfacción del Servicio de Legalizaciones de Documentos Académicos aplicada en el 2022.



12

(Evidencia 6.1.5)

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 2022, el 85.23% de los usuarios indicaron que este servicio se adecua a sus necesidades.



6.1.7, 8 Y 10: La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.

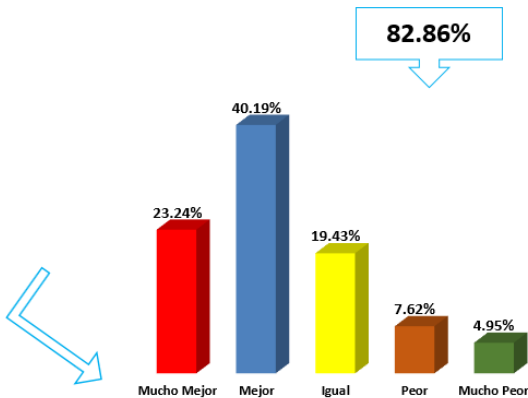
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.

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 de los Servicios en Línea aplicada en el 2022, el 86.75% de los usuarios indicaron estar satisfechos con las informaciones y el servicio ofrecido a través de los medios de contacto de la Institución. El 82.86% indicó que el servicio le parece igual, mejor o mucho mejor de los que esperaba.

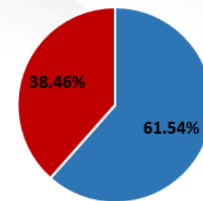
SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

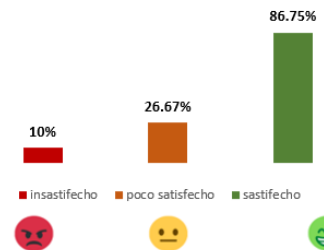


El 82.86% del servicio recibido es mejor, mucho mejor o igual de lo que esperaba

¿Utilizó el soporte en línea?



Luego de utilizar el soporte en línea
¿Cómo se sintió con la atención recibida?



(Evidencia 6.1.7, 8 y 10)