



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
CIENCIA Y TECNOLOGÍA

**INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA 2023**

Santo Domingo

Junio 2023

## INTRODUCCIÓN

En el siguiente informe presentamos los resultados de los avances del plan de mejora del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT), para el periodo enero-diciembre 2023, basado en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF), acorde a los resultados del Autodiagnóstico Institucional bajo el mismo Modelo.

Este informe evidencia el avance del 100% de los compromisos asumidos en el Plan de Mejora 2022 y el resultado está basado en el análisis de los puntos fuertes y débiles identificados, para mejorar constantemente los procesos y cumplir con los estándares de calidad de los servicios brindados y satisfacer las necesidades de sus usuarios, impulsando así la excelencia y la eficiencia en todas las áreas de trabajo.

### 1- Objetivo

---

Fortalecer la calidad y eficiencia de los procesos del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, garantizando así la excelencia en la prestación de los servicios educativos y científicos, y presentar los resultados del cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Mejora Institucional 2022.

### 2- Alcance

---

La evaluación de los avances del Plan de Mejora abarca el análisis de las cinco (5) acciones de mejora que están contenidas en el mismo, a ser ejecutadas por las áreas misionales y de apoyo del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología.

### 3- Metodología

---


Se dispone de un modelo de plantilla estructurada que permite identificar áreas de mejora, establecer objetivos claros y desarrollar acciones concretas.

El departamento de Gestión de Calidad tiene la responsabilidad de analizar las evidencias presentada por los responsables de cada área identificada a mejora y elaborar un informe del estado de los avances obtenidos y presentarlo al comité de calidad, que a su vez participa en el seguimiento a las acciones de mejora, ya revisado por dicho comité es remitido al Ministerio de Administración Pública en la fecha establecida.

#### 4- Resultados

	Periodo	enero- diciembre 2023
Acción de mejora	No. 1	
Referencia	Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.	
Área de mejora	No se evidencia la socialización de la misión, visión y valores en las áreas ni con todo el personal.	
Acción de mejora	Ampliar la difusión de la misión, visión y valores, por medio de los monitores colocados en las diferentes áreas, así como la difusión por correo masivos atreves de la Dirección de Recursos Humanos.	
Objetivo	Difundir la misión, visión y valores en la institución.	
Responsable ejecución	Dpto. Calidad en la Gestión/Dir. Administrativa.	
<b>Actividades</b>	<b>Acciones de Mejoras</b>	
Difundir la misión, visión y valores por Email a todos los empleados, instalar imágenes con la misión, visión, valores en todas las áreas e instalaciones del MESCYT.	Como actividad de difusión de la misión, visión y valores se colocaron letreros en cada piso de las institución y se compartió vía correo electrónico con todos los colaboradores.	
<b>Comentarios:</b>		
Responsables y seguimientos:	Comité de Calidad	
Estado de acción:	100%	

**D** Dirección de Recursos Humanos  
Para: Todo el Personal

 MISIÓN\_VISIÓN\_VALORES\_M...  
1 MB

Buenas tardes,

Por este medio, la Dirección de Planificación y Desarrollo les comparte la siguiente información:



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
**MESCYT**

## MISIÓN

Fomentar, reglamentar, asesorar y administrar el Sistema Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología mediante la ejecución de políticas, estrategias y programas tendentes a desarrollar los sectores que contribuyan a la competitividad económica y al desarrollo humano sostenible del país.

## VISIÓN

Ser el organismo estatal normativo y rector del Sistema Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, cuyo encargo social esencial radica en ser garante de las mejores prácticas para la formación de técnicos superiores y profesionales íntegros, competentes, con identidad nacional y dotados de principios éticos y valores morales que los faculten para intervenir positivamente en el desarrollo integral y armónico de la República Dominicana.

## VALORES

- Honradez
- Lealtad
- Integridad
- Solidaridad
- Transparencia
- Responsabilidad
- Justicia



	Periodo	enero- diciembre 2023
Acción de mejora	No. 2	
Referencia	Subcriterio 2.3. comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.	
Área de mejora	Implementar la estrategia y la planificación de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	
Acción de mejora	Describir los procedimientos para obtener informaciones de las IES con las cuales se realizan convenios de becas, a los fines de contar con un control y monitoreo de la calidad y cumplimiento de los acuerdos y convenios firmados desde el MESCYT.	
Objetivo	Describir el procedimiento del proceso, registro y validación de convenios internacionales e interinstitucionales.	
Responsable ejecución	Dpto. desarrollo Institucional/ VM de Relaciones Interinstitucionales.	
<b>Actividades</b>	<b>Acciones de Mejoras</b>	
Levantamiento de informaciones, validaciones y socialización de procesos.	En este 2023 se realizó el levantamiento de información para actualizar y/o simplificar los procedimientos de los servicios y actividades del ministerio. Desde el departamento de Desarrollo Institucional se realizaron actividades de socialización y reuniones de actualización de los procedimientos; así como se emitieron correos electrónicos con los requerimientos.	
<b>Comentarios:</b>		
Responsables y seguimientos:	Encargada y analista del Dpto. Desarrollo Institucional	
Estado de acción:	100%	

Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología  
PLANTILLA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS  
APACFORM003

**VICEMINISTERIO DE RELACIONES INTERNACIONALES**  
Dirección de Acuerdos y Convenios Internacionales

**Procedimiento:**  
Gestión y elaboración de Convenios Interinstitucionales.

Código: 03      Versión: 03      Fecha de Emisión: 23 Junio 2023

**1. Propósito o Alcance:**  
Establecer la colaboración interinstitucional entre el MESCYI e IES Internacionales que permitan a estudiantes dominicanos realizar estudios de grado, postgrados y especializaciones fuera del país.

**2. Alcance:**  
+ Convenios: Captación de IES Internacionales de interés.  
+ Temáticas: Convenios, renovación o extensión de los convenios que lo ameritan.

**3. Responsable:**  
Viceministerio de Relaciones Internacionales

**4. Cargos que intervienen:**  
+ Oficina Asesora de Asesoría Jurídica (OAAJ)  
+ Viceministro/a de Relaciones Internacionales  
+ Encargado/a de Acuerdos y Convenios Internacionales  
+ Comité Titular de Seguimiento  
+ Consultoría Jurídica

**5. Defecciones y/o Siglas:**  
Instituciones Educativas (IE): es un proveedor de datos que apoya la excelencia universitaria en todos los continentes del mundo. Esta empresa genera al mundo universitario la más relevante que existe, y con casi cinco décadas de experiencia como fuente de análisis y conocimiento sobre educación superior, hace una actividad de igual en las instituciones que respaldan al desarrollo universitario mundial. Sus herramientas de datos y puntos de referencia son utilizadas por las universidades más prestigiosas del mundo para ayudarnos a alcanzar sus objetivos estratégicos.

Convenio Marco: es un documento amplio que establece la buena voluntad de las instituciones de Educación Superior (IES). Este instrumento abre un abanico de posibilidades para que se adhiera al mismo todos aquellos proyectos que sean de interés para las partes (instituciones que susciben los convenios) proyectos que se desarrollen a través de convenios específicos.

**Historial de Cambios e Inspecciones:**  
Nota: Este campo sólo debe ser llenado en caso de modificación del procedimiento.

Revisión:	Fecha:	Descripción:
01	Octubre, 2021	a) Procedimiento migrado a la nueva plantilla de descripción de procedimientos. b) Actualización de cargos y firmas de aprobación. c) Queda suprimida la revisión de los acuerdos y convenios realizada por la Dirección de Fiscalización y control.
02	Junio, 2023	d) Se amplió el contenido en el campo Núm. 9.1 Materiales y Equipos e) Actualización de los Cargos (4.7) que intervienen en el proceso f) Modificación de las actividades del procedimiento Núms. 8.14, 8.12 g) Modificación en los responsables de los procedimientos. Núms.8.7,8.14, 8.16 h) Incorporación de las actividades de los procedimientos Núms. 8.13, 8.15, 8.17

Aprobado por:   
Viceministro/a de Relaciones Internacionales

Aprobado por:   
Director/a de Planificación y Desarrollo


**13. Anexos:**

**14. Registros:**

Responsable de Almacenado:	Forma de Archivo:	Tiempo en Archivo:	Disposición Final:
14.1 Departamento de Acuerdos y Convenios Internacionales	14.2 Físico y/o Digital	14.3 Permanente	

**Registro de Firmas:**  
Este registro corresponde tanto a la aprobación del procedimiento como al cumplimiento de su implementación en Responsables del Procedimiento:

  
Viceministro/a de Relaciones Internacionales

  
Director/a de Planificación y Desarrollo

Completado y Aprobado por:   
Encargado/a de Acuerdos y Convenios Internacionales

Validado y Revisado por:   
Encargado/a de Desarrollo Institucional

Fecha de aprobación del procedimiento: 23/6/23

	Periodo	enero- diciembre 2023
Acción de mejora	No. 3	
Referencia	Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones	
Área de mejora	Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos	
Acción de mejora	Sustitución de las luminarias a tipo LED adquisición de equipos con tecnología inverter que consumen menos energía.	
Objetivo	Disminuir el consumo de energía, así como colaborar con el medioambiente y disminuir gastos por pago de energía.	
Responsable ejecución	Dirección Administrativa	
Actividades	Acciones de Mejoras	
Identificar las áreas a impactar e instalar los nuevos equipos con tecnología inverter.	De manera gradual se han comprado e instalado luces LED y aires de tecnología inverter en algunas áreas de la institución, a los fines de reducir el consumo eléctrico. Las luces instaladas son sensoriales, las cuales permiten eficientizar el gasto de energía. Estas luces solo se encienden al detectar el movimiento de personas en el área.	
<b>Comentarios:</b>		
Responsables y seguimientos:	Dirección Administrativa	
Estado de acción:	100%	

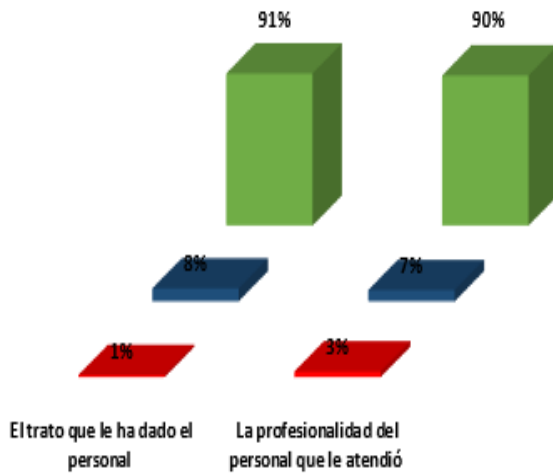




	Periodo	enero- diciembre 2023
Acción de mejora	No. 4	
Referencia	Subcriterio 6.1. Percepción de los ciudadanos/clientes.	
Área de mejora	La imagen global de la Institución y su reputación la satisfacción (amabilidad, trato equitativo, claridad de la información, etc.)	
Acción de mejora	Implementar la aplicación en línea de encuesta de satisfacción.	
Objetivo	Obtener información para mejorar la calidad, accesibilidad, eficiencia y efectividad de los servicios.	
Responsable ejecución	Dpto. de Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	
<b>Actividades</b>	<b>Acciones de Mejoras</b>	
Aplicar encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios del MESCYT.	En el primer semestre del 2023 se aplicó la Encuesta de Calidad de los Servicios ofertados por el MESCYT, por tipo de servicio se aplicó el cuestionario a la siguiente muestra: Servicios Presenciales 416, Servicios Virtuales 563, Servicios a Usuarios Interinstitucionales 30. Los usuarios encuestados que han recibido servicios presenciales indicaron estar satisfechos en un 91% con el trato y la profesionalidad con la que fueron atendidos. Por otra parte, los usuarios de los servicios interinstitucionales indicaron estar satisfechos en un 92%.	
<b>Comentarios:</b>		
Responsables y seguimientos:	Dpto. de Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	
Estado de acción:	100%	

Rectangular Snip

## DIMENSIÓN: SEGURIDAD

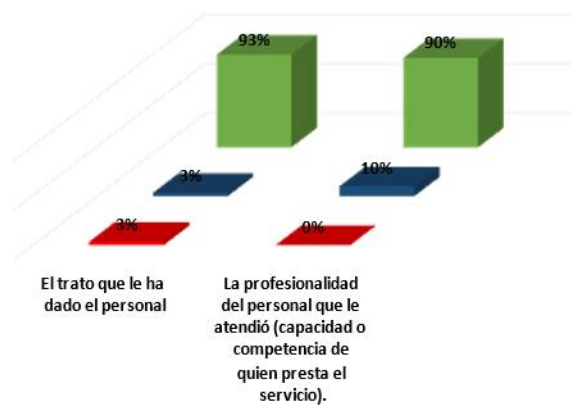


Promedio de satisfacción de la dimensión

91%

14

## DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

92%

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

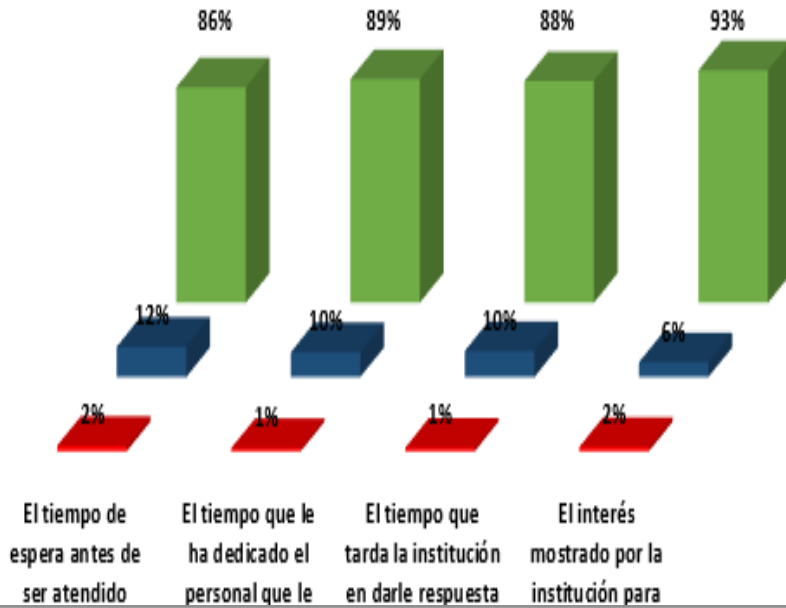
28

Base: 100% Total muestra

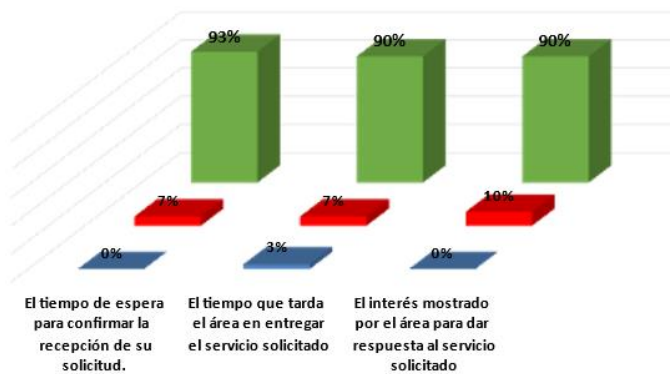
	Periodo	enero- diciembre 2023
Acción de mejora	No. 5	
Referencia	Subcriterio 6.1. Percepción de los ciudadanos/clientes.	
Área de mejora	Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horario de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.)	
Acción de mejora	Medir el tiempo de espera o de respuesta de todos los servicios ofrecidos por el MESCYT, establecer estándares	
Objetivo	Optimizar los tiempos de espera, cumplir con las expectativas del cliente y responder a los estándares establecidos por el MESCYT.	
Responsable ejecución	Dpto. de Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	
<b>Actividades</b>	<b>Acciones de Mejoras</b>	
Aplicar encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios del MESCYT.	En el primer semestre del 2023 se aplicó la Encuesta de Calidad de los Servicios ofertados por el MESCYT, por tipo de servicio se aplicó el cuestionario a la siguiente muestra: Servicios Presenciales 416, Servicios Virtuales 563, Servicios a Usuarios Interinstitucionales 30. Los usuarios encuestados que han recibido servicios presenciales indicaron estar satisfechos en un 89% con los tiempos dispuestos para la resolución del servicio solicitado, así como con el interés mostrado por el colaborador del MESCYT. Por otra parte, los usuarios de los servicios interinstitucionales indicaron estar satisfechos en un 91%.	
<b>Comentarios:</b>		
Responsables y seguimientos:	Dpto. de Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	
Estado de acción:	100%	

Rectangular Snip

## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



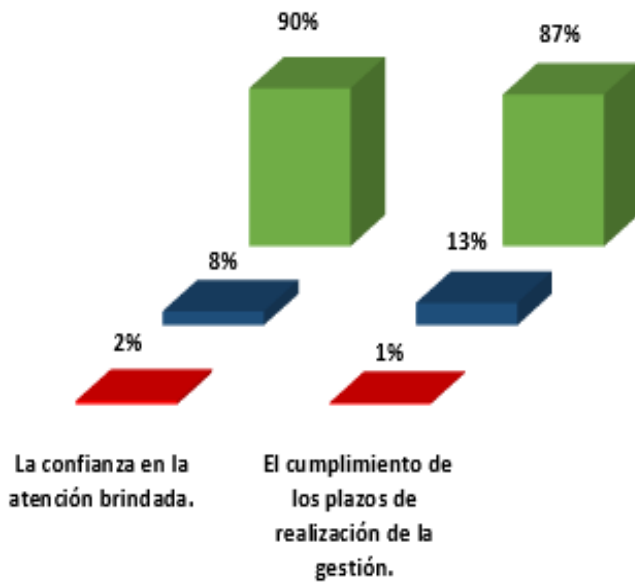
■ Insatisfecho   
 ■ Poco Satisfecho   
 ■ Satisfecho

Base: 100% Total muestra

27

	Periodo	enero- diciembre 2023
Acción de mejora	No. 6	
Referencia	Subcriterio 6.1. Percepción de los ciudadanos/clientes.	
Área de mejora	Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, enfoque medioambiental, etc.)	
Acción de mejora	Recabar información de los ciudadanos sobre la calidad del servicio que reciben.	
Objetivo	Garantizar la calidad del servicio que se ofrece a los ciudadanos.	
Responsable ejecución	Dpto. de Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	
<b>Actividades</b>	<b>Acciones de Mejoras</b>	
Aplicar encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios del MESCYT.	En el primer semestre del 2023 se aplicó la Encuesta de Calidad de los Servicios ofertados por el MESCYT, por tipo de servicio se aplicó el cuestionario a la siguiente muestra: Servicios Presenciales 416, Servicios Virtuales 563, Servicios a Usuarios Interinstitucionales 30. Los usuarios encuestados indicaron estar satisfechos en un 88% con los tiempos dispuestos para la resolución del servicio solicitado, así como con el interés mostrado por el colaborador del MESCYT.	
<b>Comentarios:</b>		
Responsables y seguimientos:	Dpto. de Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	
Estado de acción:	100%	

## DIMENSIÓN: FIABILIDAD



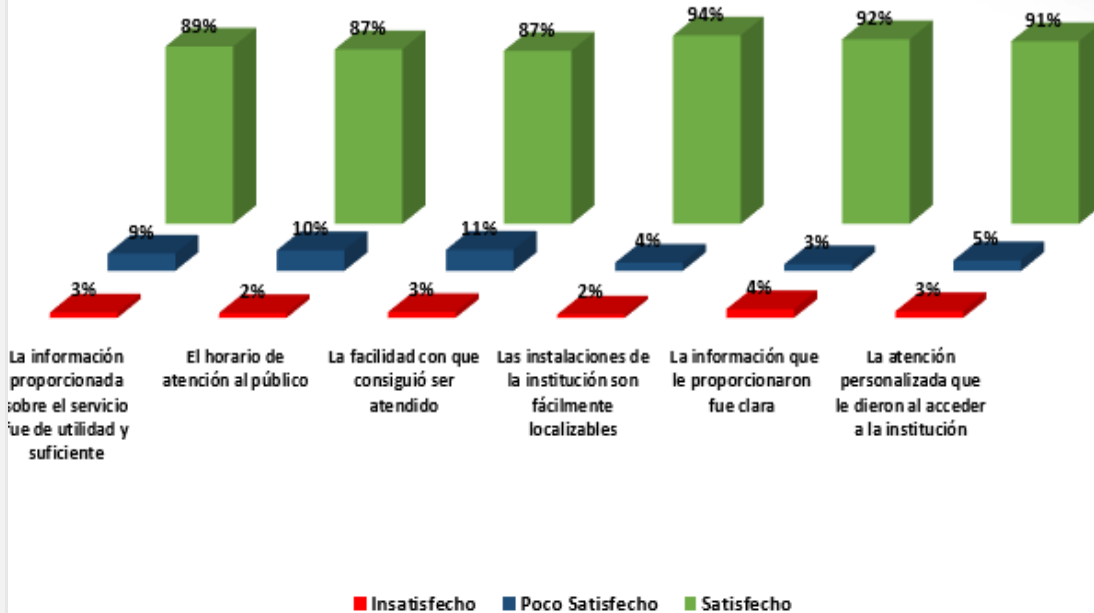
Promedio de  
satisfacción de la  
dimensión

88%

	Periodo	enero- diciembre 2023
Acción de mejora	No. 7	
Referencia	Subcriterio 6.1. Percepción de los ciudadanos/clientes.	
Área de mejora	La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (genero, 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.	
Objetivo	Garantizar la calidad del servicio que se ofrece a los ciudadanos.	
Responsable ejecución	Dpto. de Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	
<b>Actividades</b>	<b>Acciones de Mejoras</b>	
Aplicar encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios del MESCYT.	En el primer semestre del 2023 se aplicó la Encuesta de Calidad de los Servicios ofertados por el MESCYT, por tipo de servicio se aplicó el cuestionario a la siguiente muestra: Servicios Presenciales 416, Servicios Virtuales 563, Servicios a Usuarios Interinstitucionales 30. Los usuarios encuestados indicaron estar satisfechos en un 90% con la información, el horario, la accesibilidad para conseguir citas, la ubicación de las instalaciones del MESCYT entre otros aspectos de empatía.	
<b>Comentarios:</b>		
Responsables y seguimientos:	Dpto. de Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	
Estado de acción:	100%	



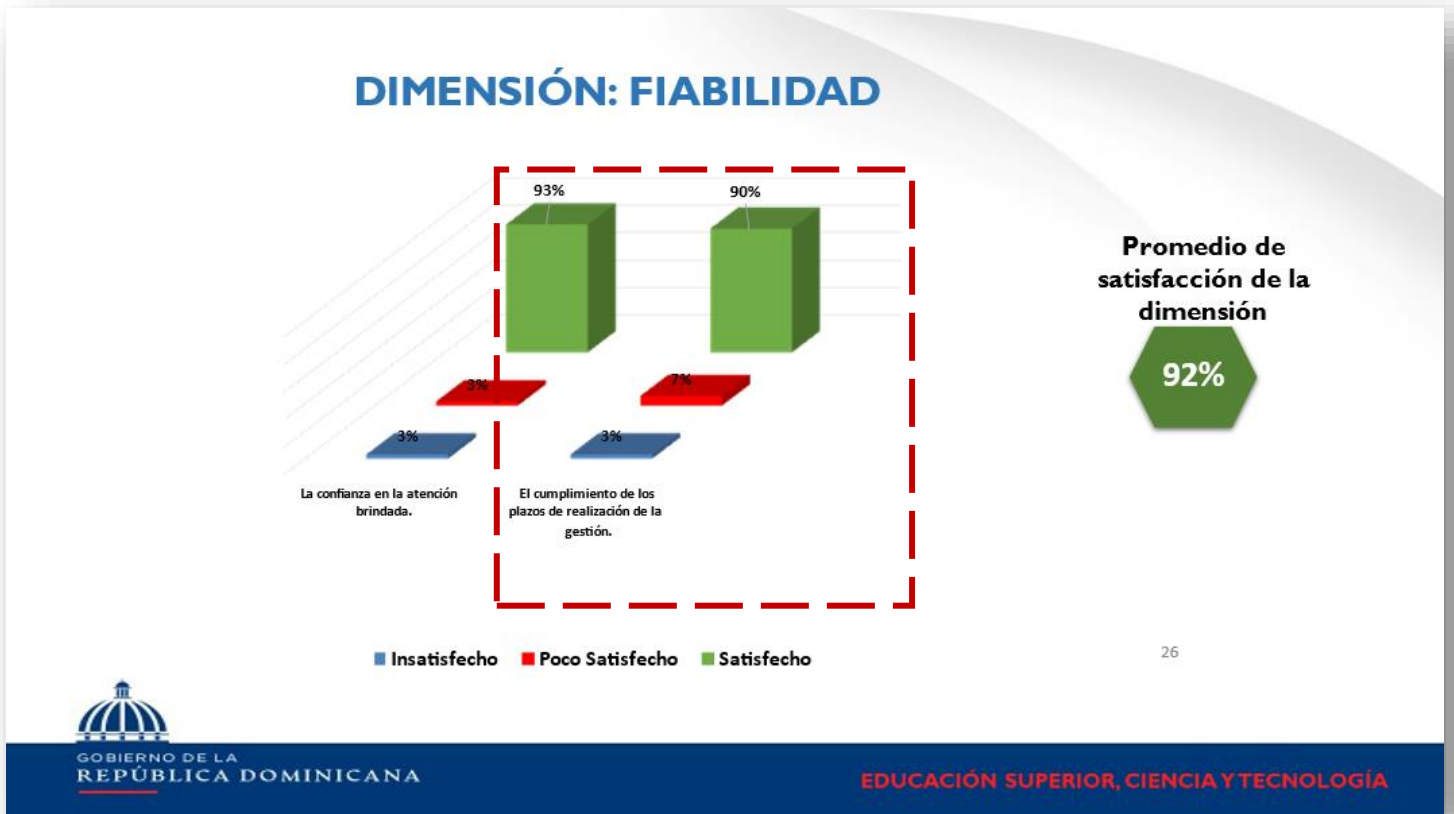
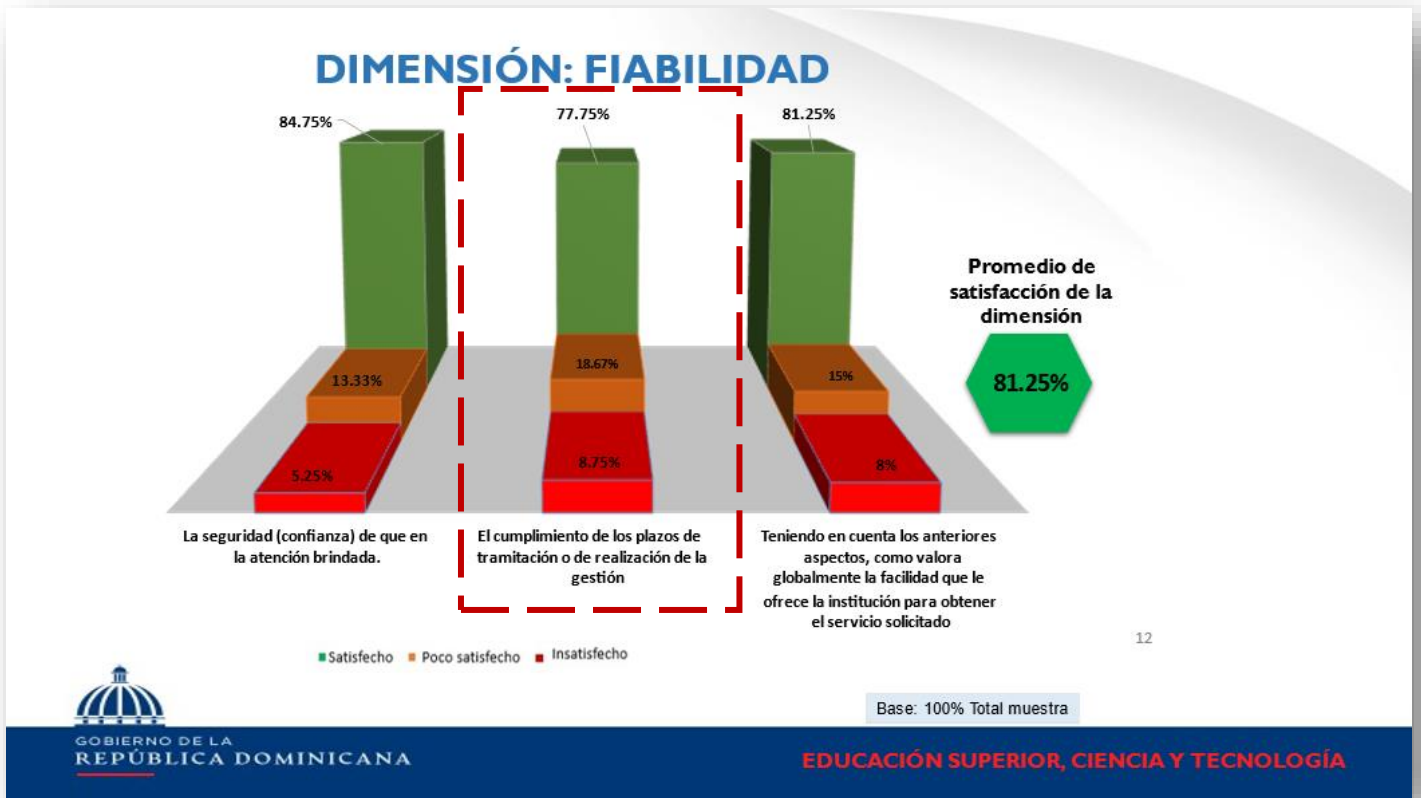
## DIMENSIÓN: EMPATIA



Rectangular Snip



	Periodo	enero- diciembre 2023
Acción de mejora	No. 8	
Referencia	Subcriterio 6.1. Percepción de los ciudadanos/clientes.	
Área de mejora	La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.	
Acción de mejora	Recabar información de los ciudadanos e impulsar los cambios que sugieran las quejas de los usuarios.	
Objetivo	Difundir información pertinente y oportuna sobre la calidad de los servicios que ofrece el MESCYT, de la que se deriva la percepción de los clientes/ciudadanos.	
Responsable ejecución	Dpto. de Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	
<b>Actividades</b>	<b>Acciones de Mejoras</b>	
Aplicar encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios del MESCYT.	En el primer semestre del 2023 se aplicó la Encuesta de Calidad de los Servicios ofertados por el MESCYT, por tipo de servicio se aplicó el cuestionario a la siguiente muestra: Servicios Presenciales 416, Servicios Virtuales 563, Servicios a Usuarios Interinstitucionales 30. Los usuarios de los servicios presenciales encuestados indicaron estar satisfechos en un 90% con el cumplimiento de los plazos de entrega del servicio. En comparación con los resultados del 2022 que los usuarios indicaron estar un 77.75% con el cumplimiento. Como acción de mejora se incremento el numero de colaboradores que presentan servicios en la Dirección de Control Académico, lo cual disminuyó y/o ayudo al cumplimiento de los plazos de entrega.	
<b>Comentarios:</b>		
Responsables y seguimientos:	Dpto. de Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	
Estado de acción:	100%	



	Periodo	enero- diciembre 2023
Acción de mejora	No. 9	
Referencia	Subcriterio 6.2. percepción de los ciudadanos/clientes (sobre la transparencia en la preparación de productos y servicios).	
Área de mejora	Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	
Acción de mejora	Hacer las mediciones de lugar, estableciendo proceso de revisión exhaustiva para identificar y corregir los errores de manera efectiva.	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la eficiencia y calidad en la gestión de documentos devueltos con errores.</li> <li>• Medir la extensión del periodo de respuesta a los usuarios/clientes producto de errores en el procesamiento de las solicitudes de los servicios.</li> </ul>	
Responsable ejecución	Dpto. de Calidad en la Gestión/ Control Académico.	
<b>Actividades</b>	<b>Acciones de Mejoras</b>	
Aplicar encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios del MESCYT.	En el primer semestre del 2023 se aplicó la Encuesta de Calidad de los Servicios ofertados por el MESCYT, se aplicó el cuestionario a una muestra de 416 usuarios de Servicios Presenciales. El 93.34% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.	
<b>Comentarios:</b>		
Responsables y seguimientos:	Dpto. de Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	
Estado de acción:	100%	

## Expectativa Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

### Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción  
de servicios presenciales  
(a ciudadanos)

91.7 %

Promedio de  
Satisfacción  
de servicios virtuales  
(a ciudadanos)

96.80 %

Promedio de Satisfacción  
de servicios a Usuarios  
institucionales (a usuarios de  
otras instituciones)

93.33%

93.94%

El 93.34% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

27/6/2023

34



## 5- Recomendaciones

- ✓ Promover la capacitación y el desarrollo profesional del personal del MESCYT, asegurando que cuenten con las competencias necesarias para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva.
- ✓ Mejorar los tiempos de espera para cumplir con las expectativas del cliente proporcionándole una experiencia de servicio eficiente y satisfactoria.

## 6- Conclusión

Descripción de los avances de cada una de las acciones del plan de mejora para el periodo enero - diciembre 2023.

No.	Acción de mejora	Enero – diciembre 2023
01	Difundir la Misión, Visión y Valores (correo masivo, colocación de imágenes en todas las áreas, etc.)	100%
02	Levantamiento de información, validación y socialización de procesos.	100%
03	Instalaciones de nuevos equipos con tecnología invertir	100%
04	Encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios del MESCYT.	100%
05	Encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios del MESCYT.	100%
06	Encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios del MESCYT.	100%
07	Encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios del MESCYT.	100%
08	Encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios del MESCYT.	100%
09	Encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios del MESCYT.	100%
<b>Nivel de Cumplimiento</b>		<b>100%</b>