



MINISTERIO DE EDUCACION SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGIA MESCYT

Plan de Mejora Institucional

2020

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Área Responsable	Objetivo	Tareas	Inicio	Término	Recursos necesarios	Indicador	Nivel de Desarrollo	Comentarios
1	Criterio 1: Liderazgo	1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	1.1.3 Difusión de la misión, visión y valores entre los empleados y los grupos de interés.	Ampliar los medios, actividades o estrategias para difundir la misión, visión y valores entre los empleados y los grupos de interés.	Dirección de Recursos Humanos / Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación / Dirección de Comunicaciones	Ampliar el conocimiento de la filosofía institucional por todo el personal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Divulgar a través del mural digital la Misión, Visión y Valores Institucionales. 2. Crear fondo de pantallas con la Filosofía Institucional, de uso imperativo para todo el personal de la Institución. 3. Colocar en lugares visibles de las diferentes unidades la Misión, Visión y Valores. 4. Colocar mural en el área de Transportación. 	Feb.2020	May.2020	Mural en el área de Transportación, Materiales de oficina	Cantidad de publicaciones, gestiones y eventos para difundir la filosofía institucional.	En espera de implementación	
2	1	1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	1.2.1 Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Revisar la estructura organizativa actual y hacer los ajustes de lugar (En proceso).	Depto. Desarrollo Institucional	Lograr una estructura organizativa y de gestión más ajustada aún a la misión y planes de la Institución y a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Documentar y describir los procesos misionales faltantes. Esperar conclusión revisión y aprobación Ley.	Ene.2020	Depende aprobación nueva ley MESCYT.	-	Estructura organizativa revisada y actualizada	En espera de aprobación	El MESCYT, solicitó al MAP dispensa para revisión del a estructura organizativa, hasta tanto concluya la revisión de la Ley 139-01, base legal de la institución.
3	1	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	1.2.2 Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	Revisar la estructura organizativa actual y hacer los ajustes de lugar (En proceso).	Depto. Desarrollo Institucional	Lograr una estructura organizativa y de gestión más ajustada aún a la misión y planes de la Institución y a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Documentar y describir los procesos misionales faltantes. Esperar conclusión revisión y aprobación Ley.	Ene.2020	Depende aprobación nueva ley MESCYT.	-	Estructura organizativa revisada y actualizada	En espera de aprobación	El MESCYT, solicitó al MAP dispensa para revisión de la estructura organizativa, hasta tanto concluya la revisión de la Ley 139-01, base legal de la institución.
4	1	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	1.2.3 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).	Sistematizar toda la información en un Sistema Único de Indicadores de Gestión.	Depto. Calidad en la Gestión	Contar con un Sistema de Indicadores que abarque los ya formulados y monitoreados y sirva de herramienta ágil de seguimiento a sus planes y ejecutorias.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Completar diseño del Sistema de Indicadores; 2) Diseñar el procedimiento para su puesta en funcionamiento (Hecho); 3) Definir resultados o metas, 4) Medir de forma periódica, y 5) Socializar resultados de forma periódica. 	Ene.2020	Dic.2020	-	Sistema de Indicadores diseñado y puesto en funcionamiento.	En proceso de revisión	

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Área Responsable	Objetivo	Tareas	Inicio	Término	Recursos necesarios	Indicador	Nivel de Desarrollo	Comentarios
5	1	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	1.2.4 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").	Agrupar la información sobre el desempeño de la Institución y generar a partir de ésta informes gerenciales para la toma de decisiones.	Depto. Calidad en la Gestión	Contar con un Sistema de Gestión de la Información para el monitoreo de los logros estratégicos y operativos.	1) Definir el Sistema de Indicadores 2) Generar informes gerenciales a partir de los resultados de los indicadores. de los informes trimestrales del POA y de otros informes.	Ene.2020	May.2020	-	Informes de Gestión elaborados y socializados.	En proceso de revisión	
6	1	1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	1.2.6 Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	La automatización de sistema interno de legalización de documentos académicos.	Dir. TIC/ Dir. de Control Académico	Garantizar la eficacia del proceso de legalización de documentos académicos a fin de satisfacer los requerimientos de los usuarios.	Puesta en ejecución del proceso de automatización	Mar.2020	Dic.2020		Sistema automatizado de legalización de documentos académicos en ejecución	En espera de implementación	
7	1	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.	Diseñar políticas y mecanismos para incentivar a los colaboradores a hacer aportes en la mejora de los procesos y los procedimientos.	Depto. Calidad en la Gestión/ Dir. De Recursos Humanos.	Incentivar la participación de todos los colaboradores en las acciones, propuestas y planes de mejora de la Institución.	1. Elaborar procedimiento para obtener las sugerencias de mejora.	Mar.2020	Dic.2020	Materiales de oficina	Procedimiento diseñado	En espera de implementación	
8	1	1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	1.4.2 Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	Acopios del Flujo de información.	Todos los Viceministerio, Direcciones y Coordinación de Metas Presidenciales	Ejecución de las políticas.	Ejecución y comunicación permanente del desarrollo de las políticas con las instancias correspondientes.	Mar.2020	Dic.2020	Materiales de oficina	Informar de las metas presidenciales	En proceso de revisión	
9	Criterio 2: Estrategia y Planificación	2.1 Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.	2.1.4 Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	Agrupar la información sobre el desempeño de la Institución y generar a partir de ésta informes gerenciales para la toma de decisiones.	Depto. Calidad en la Gestión/ Planificación / Desarrollo Institucional	Sistematizar la recopilación de la información relevante para la toma de decisiones y la formulación de políticas.	1) Definir el Sistema de Indicadores 2) Generar informes gerenciales a partir de los resultados de los indicadores; 3) Hacer acopio de los diferentes informes en un Resumen Ejecutivo que los resuma.	Ene.2020	Dic.2020	Materiales de oficina	Sistema de Indicadores diseñado y puesto en funcionamiento.	En proceso de revisión	

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Área Responsable	Objetivo	Tareas	Inicio	Término	Recursos necesarios	Indicador	Nivel de Desarrollo	Comentarios
10	2	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.	Actualizar y/o completar los Manuales de Descripción de Procesos y Procedimientos de áreas sustantivas.	Depto. de Desarrollo Institucional	Concluir y/ actualizar la descripción y documentación de procesos de las áreas sustantivas.	Levantamiento de informaciones, validaciones, socialización de procesos.	Ene.2020	Abr.2020	Material de Oficina	Cantidad y Porcentaje de Procesos de áreas sustantivas descritos y documentados.	En proceso	
11	2	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.	Mejora de servicios producto de la automatización del proceso de Legalización de Documentos Académicos y de Solicitud de Becas de estudio.	Dir. TIC/ Dir. de Control Academioc	Mejorar los procesos de legalizaciones y solicitud de becas de estudio, a fin de que sea más eficaz y de que satisfagan los requerimientos de los usuarios.	Optimización del proceso de legalizaciones de documentos académicos y de Solicitud de Becas de estudios.	Mar.2020	Dic.2020		Sistema de legalización de documentos académicos y de solicitud de becas de estudios mejorado.	En proceso	
12	Criterio 3: Personas	3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	3.3.2.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)).	Crear e implementar el procedimiento para revisión del correo sugerencias@mescyt.gob	Depto. Calidad en la Gestión y Depto. de Desarrollo Institucional	Tener definido el procedimiento de revisión del correo electrónico de las notas de los usuarios para tener un mejor conocimiento de las observaciones y percepción de los usuarios con relación a los servicios que ofrece la institución.	Diseñar el procedimiento para la revisión de la dirección de correo electrónico donde se reciben las notas con las observaciones de los usuarios.	Mar.2020	Dic.2020	Material de Oficina	Procedimiento diseñado	En proceso	
13	Criterio 5: Procesos	5.1 Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	5.1.1 Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Describir y documentar procesos faltantes.	Depto. Desarrollo Institucional	Concluir descripción y documentación de procesos claves.	Levantamiento de informaciones, validaciones, socialización de procesos.	Ene.2020	Abr.2020	Materiales de oficina	Cantidad y Porcentaje de Procesos Clave 1) descritos y b) documentados.	En proceso	
14	5	5.1 Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	5.1.7 Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	Simplificar procesos priorizados.	Depto. Desarrollo Institucional	Mejorar los procesos existentes.	Seguimiento a la implementación de procesos y seguimiento a procesos existentes para identificar necesidades de mejora y simplificación. Auditorías de procesos.	Ene.2020	Jul.2020	Materiales de oficina	Cantidad y Porcentaje de Procesos mejorados.	En proceso de revisión	

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Área Responsable	Objetivo	Tareas	Inicio	Término	Recursos necesarios	Indicador	Nivel de Desarrollo	Comentarios	
15	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	Implementar la aplicación en línea de Encuestas de Satisfacción	Depto. Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	Contar con las opiniones de un mayor número de usuarios sobre la calidad de los servicios del MESCYT y poner a su disposición otros medios para expresar su opinión al respecto.	Aplicar encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de Becas Nacionales, o Becas Internacionales o Becas de Idiomas y/o Solicitud de Exequatur..	Ene.2020	Jul.2020	Materiales de oficina	Opinión favorable de los ciudadanos sobre el MESCYT	En proceso		
16		6	6.1 Percepción de los ciudadanos clientes / 6,2 Medición de Resultados	6.1.2 Involucrar y dar participación a los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	1) Crear registro de las sugerencias de mejoras provenientes de los ciudadanos; 2) Enlazar las disposiciones, normas y decisiones del MESCYT con las sugerencias o necesidades de los grupos de interés que no se manifiestan a través del buzón de sugerencias.	Depto. Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	Medir la percepción de los ciudadanos clientes y grupos de interés sobre su involucramiento en el co-diseño y codirección en el MESCYT.	Aplicar encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de Becas Nacionales, o Becas Internacionales o Becas de Idiomas y/o Solicitud de Exequatur..	Ene.2020	Jul.2020	Materiales de oficina	Opinión favorable de los ciudadanos sobre el MESCYT	En proceso	
17		6	6.1 Percepción de los ciudadanos clientes (sobre...)	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.).	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.	Depto. Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	Garantizar que los tiempos de espera de los servicios que ofrece el MESCYT responden a los estándares establecidos por la Institución y cada vez más cercanos a las necesidades y expectativas de las poblaciones a las que atiende. Garantizar el acceso a los servicios a personas con discapacidades	Aplicar encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de Becas Nacionales, o Becas Internacionales o Becas de Idiomas y/o Solicitud de Exequatur..	Ene.2020	Jul.2020	Materiales de oficina	Opinión favorable de los ciudadanos sobre el MESCYT	En proceso	
18		6	6.1 Percepción de los ciudadanos clientes (sobre...)	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.).	Recabar información de los ciudadanos sobre la calidad del servicio que reciben.	Depto. Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	Garantizar la calidad del servicio que se ofrece a los ciudadanos.	Aplicar encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de Becas Nacionales, o Becas Internacionales o Becas de Idiomas y/o Solicitud de Exequatur..	Ene.2020	Jul.2020	Materiales de oficina	Calidad de los servicios que ofrece el MESCYT	En proceso	

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Área Responsable	Objetivo	Tareas	Inicio	Término	Recursos necesarios	Indicador	Nivel de Desarrollo	Comentarios
19	6	6.1 Percepción de los ciudadanos clientes (sobre...)	6.1.6 La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	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.	Depto. Calidad en la Gestión/ Dir. TIC.	Garantizar la calidad del servicio que se ofrece a los ciudadanos.	Aplicar encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de Becas Nacionales, o Becas Internacionales o Becas de Idiomas y/o Solicitud de Exequatur..	Ene.2020	Jul.2020	Materiales de oficina	Percepción de los usuarios sobre la NO discriminación al recibir un servicio del MESCYT (Hecho)	En proceso	
20	6	6.1 Percepción de los ciudadanos clientes (sobre...)	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.	1) Recabar información de los ciudadanos e impulsar los cambios que sugieran las quejas de los usuarios.	Depto. Calidad en la Gestión/ Dir. Comunicaciones y Dir. TIC.	Difundir información pertinente y oportuna sobre la calidad de los servicios que ofrece el MESCYT, de la que se deriva la percepción de los públicos.	Aplicar encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de Becas Nacionales, o Becas Internacionales o Becas de Idiomas y/o Solicitud de Exequatur..	Ene.2020	Jul.2020	Materiales de oficina	Nivel de Confianza de los usuarios en la información que reciben del MESCYT para acceder a los servicios que ofrece.	En proceso	
21	6	6.2 Resultados en relación con la participación.	6.2.1 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.	Elaborar matriz que relacione las medidas adoptadas con las opiniones de los usuarios y demás grupos de interés	Depto. Calidad en la Gestión / Viceministerios	Determinar la relación entre las medidas de mejora adoptadas y las opiniones de los grupos de interés, recabadas por diferentes medios.	1) Elaborar matriz con quejas y sugerencias que ameritan tomar una decisión al respecto; 2) Medida o mejora adoptada en cada caso, plasmada en la misma matriz; 3) Diseñar indicador que exprese la relación entre las quejas y sugerencias de los usuarios con las medidas adoptadas.	Ene.2020	Dic.2020	Materiales de oficina	Cantidad de quejas y sugerencias que se convierten en medidas o acciones de mejora.	En proceso	
22	6	6.2 Resultados en relación con la participación.	6.2.2 Sugerencias recibidas e implementadas.	Elaborar matriz que relacione las medidas adoptadas con las opiniones de los usuarios y demás grupos de interés	Depto. Calidad en la Gestión	Determinar la relación entre las medidas de mejora adoptadas y las opiniones de los grupos de interés, recabadas por diferentes medios.	1) Elaborar matriz con quejas y sugerencias que ameritan tomar una decisión al respecto; 2) Medida o mejora adoptada en cada caso, plasmada en la misma matriz; 3) Diseñar indicador que exprese la relación entre las quejas y sugerencias de los usuarios con las medidas adoptadas.	Ene.2020	Dic.2020	Materiales de oficina	Cantidad de quejas y sugerencias que se convierten en medidas o acciones de mejora.	En proceso	
23	6	6.2 Percepción de los ciudadanos clientes (Sobre la accesibilidad a la organización)	6.2. 3 Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Registrar los cambios o innovaciones y sus efectos en los servicios.	Depto. Calidad en la Gestión / TIC	Visibilizar el impacto que tiene para la población que utiliza los servicios del Ministerio, los cambios e innovaciones operados en los servicios que ofrece.	1) Crear el registro de los cambios o innovaciones; 2) Establecer el resultados o impacto esperado; 3) Registrar estos cambios; 4) Definir un indicador que refleje el grado de utilización de los métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos / clientes.	Ene.2020	Dic.2020		Cantidad de mejoras producto de innovaciones.	En proceso	

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Área Responsable	Objetivo	Tareas	Inicio	Término	Recursos necesarios	Indicador	Nivel de Desarrollo	Comentarios
24	6	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.	Hacer las mediciones de lugar.	Depto. Calidad en la Gestión / Control Académico	Medir la extensión del período de respuesta a los usuarios / clientes producto de errores en el procesamiento de las solicitudes de servicios por los usuarios.	Aplicar encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios del servicio de Legalizaciones de Documentos Emitidos por las IES.	Ene.2020	Dic.2020	Materiales de oficina	Percepción de los usuarios sobre el tiempo de solución de los errores en los expedientes	En proceso	
25	Criterio 7: Resultados en las personas	7.1 Mediciones de la percepción global de las personas.	7.1.1 La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	Medir por diversos medios.	Dir. RRHH / Depto. Calidad en la Gestión	Conocer la percepción de los empleados sobre la imagen y el rendimiento de la Institución	1) Incluir aspecto o medición en encuesta a empleados del MESCYT; 2) Dar a conocer los resultados a los tomadores de decisiones.	Ene.2020	Jul.2020	Materiales de oficina	Percepción de los empleados sobre los servicios que ofrece el MESCYT	En proceso	
26		7.1 Mediciones de la percepción global de las personas.	7.1.3 Participación de las personas en las actividades de mejora.	Medir la percepción de los empleados con relación a su involucramiento en las mejoras que se desarrollan en la Institución	Dir. RRHH / Depto. Calidad en la Gestión	Identificar la opinión de los empleados sobre su grado de involucramiento en las mejoras de la Institución.	1) Incluir aspecto o medición en encuesta a empleados del MESCYT; 2) Dar a conocer los resultados a los tomadores de decisiones.	Ene.2020	Jul.2020	Materiales de oficina	Percepción de los empleados sobre su participación en las mejoras que tienen lugar en el MESCYT.	En proceso	
27		7.1 Mediciones de la percepción global de las personas.	7.1.4 Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Medir la percepción de los empleados con relación a este aspecto.	Dir. RRHH / Depto. Calidad en la Gestión	Identificar la opinión de los empleados sobre el tema en cuestión.	1) Incluir aspecto o medición en encuesta a empleados del MESCYT; 2) Dar a conocer los resultados a los tomadores de decisiones.	Ene.2020	Jul.2020	Materiales de oficina	Nivel de conocimiento de los empleados sobre los posibles conflictos éticos.	En proceso	
28	7	7.1- B Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión	7.1.1 B 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.	Medir esta variable por diferentes medios.	Dir. RRHH / Depto. Calidad en la Gestión	Identificar la percepción de los colaboradores sobre las habilidades de Liderazgo en el personal directivo.	1. Medir esta variable, y en caso de resultar baja, tomar medidas correctivas como a) Coordinar con el INAP o con una consultoría externa la capacitación en Habilidades Directivas. b) Sesión de trabajo con Viceministros enfocando los temas de Habilidades Directivas. c) Llevar registro de las actividades realizadas; d) Medir la percepción de los colaboradores sobre esta variable.	Ene.2020	Jul.2020	Presupuesto para capacitación, materiales de oficina, Coffe break	1) Cantidad de personal directivo participante en actualizaciones 2) Percepción de los colaboradores sobre la capacidad de los directivos	En proceso	
29	7	7.1. B Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión	7.1.2 B Diseño y gestión de los distintos procesos de la organización.	Medir la percepción de los empleados con relación a ese aspecto.	Dir. RRHH / Depto. Calidad en la Gestión	Obtener la opinión de los colaboradores en cuanto al diseño y la gestión de los procesos de la organización.	1) Incluir aspecto o medición en encuesta a empleados del MESCYT; 2) Dar a conocer los resultados a los tomadores de decisiones.	Ene.2020	Jul.2020	Materiales de oficina	Percepción de los empleados sobre la calidad de los procesos.	En proceso	

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Área Responsable	Objetivo	Tareas	Inicio	Término	Recursos necesarios	Indicador	Nivel de Desarrollo	Comentarios
30	7	7.1- B Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión	7.1.4 B Extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	Elevar la percepción de los colaboradores en este aspecto.	Dir. RRHH / Depto. Calidad en la Gestión	Socializar y dinamizar las políticas de reconocimiento del personal, para mejorar su percepción sobre el tema.	1) Revisar las acciones en ejecución y su efectividad; 2) Hacer los ajustes convenientes; 3) Recabar la opinión de los empleados; 2) Socializar los resultados con la MAE.	Ene.2020	Jul.2020	Materiales de oficina	Opinión de los empleados sobre política de reconocimiento de la Institución.	En proceso	
31	7	7.1- B Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión	7.1.5 B Enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Recabar la opinión de los empleados.	Dir. RRHH / Depto. Calidad en la Gestión	Contar con la percepción de los empleados sobre los cambios y la innovación.	1) Recabar la opinión; 2) Informar los resultados a la MAE.	Ene.2020	May.2020	Materiales de oficina	Percepción de los empleados sobre el enfoque de la organización para el cambio y la innovación.	En proceso	
32	7	7.1.C Percepción sobre condiciones de trabajo.	7.1.1 C 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.).	Medir la percepción de los empleados con relación al ambiente de trabajo.	Dir. RRHH / Depto. Calidad en la Gestión	Contar con la percepción de los empleados sobre el ambiente de trabajo.	1) Diseñar el mecanismo y el indicador para tener esta información; 2) Recabar la información; 3) Informar a los tomadores de decisiones sobre los resultados.	Ene.2020	Dic.2020	Materiales de oficina	Percepción de los empleados sobre el ambiente de trabajo.	En proceso	
33	7	7.2 Mediciones del desempeño.	7.2.7. 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.).	Calcular este indicador periódicamente a partir de los datos de las encuestas.	Depto. Calidad en la Gestión / RRHH	Obtener un indicador que refleje la capacidad de los colaboradores para tratar los ciudadanos / clientes.	1) Hacer las encuestas a usuarios de servicios del MESCYT; 2) Diseñar el Indicador; 3) Calcular el Indicador; 4) Informar de los resultados a la MAE.	Ene.2020	Jul.2020	Materiales de oficina	Índice de Atención al Cliente.	En proceso	
34	Criterio 8: Resultados de responsabilidad social	8.1 Mediciones de percepción.	8.1.7 Medición de la 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.).	Diseñar el mecanismo para obtener esta información.	Dir. Comunicaciones / Depto. Calidad en la Gestión	Coordinar con el Comité de Ética Institucional para diseñar instrumentos y establecer mecanismos que permitan medir la percepción de los públicos sobre el personal y su comportamiento ético.	1) Talleres de Capacitación 2) Participación en Actos Patrióticos 3) Uso de las redes sociales para promover los valores éticos 4) Difusión de contenidos con valores éticos en los murales electrónicos.	Ene.2020	Dic.2020		Indice de Transparencia del MESCYT	En proceso	

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Área Responsable	Objetivo	Tareas	Inicio	Término	Recursos necesarios	Indicador	Nivel de Desarrollo	Comentarios
35	8	8.1 Mediciones de percepción.	8.1.8 Medición de la 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.).	Diseñar el mecanismo para obtener esta información.	Dir. Comunicaciones / VM Extensión / Depto. Calidad en la Gestión	Evidenciar la participación de la Institución en la comunidad.	1) Recopilar las informaciones que den cuenta sobre este aspecto; 2) Procesarla; 3) Socializarla con públicos interno y externo.	Ene.2020	Jul.2020	Materiales de oficina	Cantidad de eventos culturales en los que participa el MESCYT.	En proceso	
36	8	8.1 Mediciones de percepción.	8.1.9 Medición de la percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	Establecer las vías correspondientes que garanticen el seguimiento a las actividades encaminadas a fortalecer la imagen institucional en responsabilidad social.	Dir. Comunicaciones / VM Extensión / Depto. Calidad en la Gestión	Diseñar los instrumentos, aportando indicadores adecuados para levantar informaciones y medir la percepción de los públicos en materia de responsabilidad social.	1) Coordinar reuniones de trabajo con el Viceministerio de Extensión 2) Colaborar en el diseño de los instrumentos requeridos para hacer las mediciones correspondientes 3) Poner a disposición del Viceministerio de Extensión las herramientas adecuadas para la difusión de los contenidos programados.	Ene.2020	Dic.2020	Materiales de oficina y Presupuesto para Actividades de Responsabilidad Social	Cantidad de publicaciones (internas o externas) relacionados con la responsabilidad social del MESCYT	En proceso	
37	8	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional	8.2.1 Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos	Diseñar el mecanismo para obtener esta información.	Depto. Calidad en la Gestión / Dir. Administrativa	Evidenciar las acciones y resultados de preservación de recursos por la Institución.	1) Recopilar las informaciones que den cuenta sobre este aspecto; 2) Procesarla; 3) Socializarla con públicos interno y externo.	Ene.2020	Dic.2020	Material de Oficina	Medidas adoptadas por el MESCYT para la preservación de los recursos.	En proceso	
38	8	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional	8.2.3 Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Dar seguimiento a la cobertura de los medios a la gestión del MESCYT.	Dir. Comunicaciones / Depto. Calidad en la Gestión	Identificar los aspectos positivos o negativos que llegan a la población a través de los medios de comunicación para la toma de decisiones.	1) Definir el indicador; 2) Organizar la recogida de los datos; 3) Procesar; 4) Socializar los resultados.	Ene.2020	Jul.2020	Material de Oficina	Porcentaje de coberturas positivas del MESCYT.	En proceso	
39	8	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional	8.2.7 Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	Organizar el proceso desde la recogida de datos hasta la socialización del indicador correspondiente.	Dir. RRHH / Depto. Calidad en la Gestión	Evidenciar el apoyo de la Institución a la participación social de los empleados.	1) Definir el indicador; 2) Organizar la recogida de los datos; 3) Procesar; 4) Socializar los resultados.	Ene.2020	Dic.2020	Material de Oficina	Cantidad y tipo de medidas de apoyo a la participación social de los empleados.	En proceso	
40	8	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).	Organizar el proceso desde la recogida de datos hasta la socialización del indicador correspondiente.	Depto. Calidad en la Gestión / Todos los VM	Evidenciar la magnitud e importancia del intercambio de conocimientos del MESCYT	1) Definir el indicador; 2) Organizar la recogida de los datos; 3) Procesar; 4) Socializar los resultados.	Ene.2020	Dic.2020	Actividades de todos los VM	Cantidad de intervenciones del MESCYT para el intercambio de conocimientos.	En proceso	

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Área Responsable	Objetivo	Tareas	Inicio	Término	Recursos necesarios	Indicador	Nivel de Desarrollo	Comentarios
41	8	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional	8,2,10.Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	Generar datos e informes al respecto	Dir. Comunicaciones / Depto. Calidad en la Gestión	Evidenciar las manifestaciones de responsabilidad social de la Institución	1) Definir el indicador; 2) Organizar la recogida de los datos; 3) Procesar estos datos; 4) Socializar los resultados.	Ene.2020	Dic.2020	Registro de actividades sociales en las cuales la Institución participa.	Cantidad de actividades que responden a la responsabilidad social del MESCYT.	En proceso	
42	9	9.1 Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.	9,1.7 Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Organizar el proceso desde la recogida de datos hasta la socialización del indicador correspondiente.	Depto. Calidad en la Gestión / TIC	Evidenciar el impacto de las innovaciones en los productos y servicios que ofrece el MESCYT.	1) Definir el indicador; 2) Organizar la recogida de los datos; 3) Procesar estos datos; 4) Socializar los resultados.	Ene.2020	May.2020		Cantidad de procesos y productos mejorados en base a la innovación	En proceso	
43	9	9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	9.2.2 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).	Organizar el proceso desde la recogida de datos hasta la socialización del indicador correspondiente.	Depto. Calidad en la Gestión / Fiscalización y Control	Evidenciar el uso eficiente de los recursos disponibles por la Institución.	1) Definir el indicador; 2) Organizar la recogida de los datos; 3) Procesar estos datos; 4) Socializar los resultados.	Ene.2020	Jul.2020		Indice de eficiencia en el uso de los recursos.	En proceso	