

MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA MESCYT

Plan de Mejora Institucional 2022

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Área Responsable	Objetivo	Tareas	Inicio	Término	Recursos necesarios	Indicador
1	Criterio 1: Liderazgo	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 y realizar propuestas y cambios de lugar.	Depto. de 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 las actualizaciones de simplificación de los procesos y procedimientos.	Ene.2022	Depende aprobación nueva ley MESCYT.	-	Estructura organizativa revisada y actualizada
2		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.	Revisión de las políticas y mecanismos para incentivar a los colaboradores a hacer aportes en la mejora de los procesos y los procedimientos.	Dirección 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.	Enero 2022	Jul.2022	Materiales de oficina	Comunicaciones de políticas de incentivos revisadas, y acciones de incentivos implementadas.
3	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.	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.2022	jun-22	Material de Oficina	Cantidad y Porcentaje de actualizaciones de Procesos descritos y documentados.
4		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 del servicio de Solicitud de Becas de estudio.	Depto. de Desarrollo Institucional	Mejorar los procesos de selección de postulantes becas de estudio, a fin de que sea más eficaz y de que satisfagan los requerimientos de los usuarios.	Optimización del proceso de selección de postulantes de Becas de estudios.	Ene. 2022	Jun.2022	Material de Oficina	Manual de Procesos de Becas actualizado.

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Área Responsable	Objetivo	Tareas	Inicio	Término	Recursos necesarios	Indicador
5	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.	3.1.3 Se asegura de que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas?	Actualizar el manual de cargos	Dirección de Recursos Humanos	Contar con un manual de cargos actualizado	1- Realizar el levantamiento de los nuevos cargos y actualizar los existentes.	Enero 2022	Jul.2022	N/A	Descripciones de cargos realizados
6			3.1.5 Se apoya la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo)?	Continuar realizando las evaluaciones del desempeño y aplicando la política de reconocimiento y premiación a empleados con calificaciones sobresalientes.	Dirección de Recursos Humanos	Apoyar la cultura del desempeño	1- Remitir los acuerdos del desempeño al personal directivo. 2- Aplicar la política de reconocimiento y premiación a los empleados.	Enero 2022	Jul.2022	Recursos económicos	Cantidad de premiaciones o reconocimientos aplicados
7		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).	Realizar la detección de necesidades de capacitación 2021	Dirección de Recursos Humanos	Diseñar el Plan de Capacitación 2021 basado en necesidades actuales	1. Remitir la DNC a todo el personal 2. Tabular los resultados. 3. Conciliar con los resultados de la Evaluación del desempeño y los perfiles de puestos. 4. Diseñar el Plan de Capacitación 2021	Enero 2022	Jul.2022	N/A	Plan de Capacitación.
8		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 del MESCYT.	Ene.2022	Jul.2022	Materiales de oficina	Opinión favorable de los ciudadanos sobre el MESCYT

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Área Responsable	Objetivo	Tareas	Inicio	Término	Recursos necesarios	Indicador
9	Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos / clientes.	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 del MESCYT.	Ene.2022	Jul.2022	Materiales de oficina	Opinión favorable de los ciudadanos sobre el MESCYT
10		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 del MESCYT.	Ene.2022	Jul.2022	Materiales de oficina	Calidad de los servicios que ofrece el MESCYT
11		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 del MESCYT.	Ene.2022	Jul.2022	Materiales de oficina	Percepción de los usuarios sobre la NO discriminación al recibir un servicio del MESCYT (Hecho)
12		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 del MESCYT.	Ene.2022	Jul.2022	Materiales de oficina	Nivel de Confianza de los usuarios en la información que reciben del MESCYT para acceder a los servicios que ofrece.
13		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 MESCYT.	Ene.2022	Jul.2022	Materiales de oficina	Percepción de los usuarios sobre el tiempo de solución de los errores en los expedientes

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Área Responsable	Objetivo	Tareas	Inicio	Término	Recursos necesarios	Indicador
14	Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social	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	Registro de actividades realizadas por la institución que promueven la buena percepción de los usuarios con relación a los servicios que ofrece la Institución.	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.2022	Dic.2022	Materiales de oficina y Presupuesto para Actividades de Responsabilidad Social	Cantidad de publicaciones (internas o externas) relacionados con la responsabilidad social del MESCYT
15		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).	Establecer las vías correspondientes que registren las actividades de intercambio de conocimientos.	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.2022	Dic.2022	Actividades de todos los VM	Cantidad de intervenciones del MESCYT para el intercambio de conocimientos.