

## 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.<br>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 persona<br>2. Tabular los resultados.<br>3. Conciliar con los resultados de la Evaluación del desempeño y los perfiles de puestos.<br>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.                           |