

MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA MESCYT

Plan de Mejora Institucional 2023

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.	Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	Ampliar la difusión de la Misión, Visión, Valores, por medio de los monitores colocados en diferentes áreas de la Institución, así como también a través de la Dirección de Recursos Humanos por medios de correos masivos.	Depto. Calidad en la Gestión / Dir. Administrativa	Difundir la Misión, Visión, Valores en la institución.	Difundir la Misión, Visión, Valores por Email a todos los empleados. Comprar e instalar imágenes con la Misión, Visión, Valores en varios lugares de las instalaciones del MESCYT.	Ene.2023	Dic.2023	Material de oficina	Misión, Visión, Valores difundidos por Email y colocados en distintas áreas de las instalaciones.
2	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.	2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.	Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Descripción del procedimiento para obtener informaciones de las IES con las cuales se realizan convenio de becas. A los fines de contar con un control y monitoreo de la calidad y cumplimiento de los acuerdo y convenios firmados desde el MESCYT.	Depto. Desarrollo Institucional y VM de Relaciones Internacionales	Describir el procedimiento del proceso registro y validación de convenios internacionales e interinstitucionales.	Levantamiento de informaciones, validaciones, socialización de procesos	Ene.2023	Sept.2023	Material de oficina	Procedimiento descrito

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Área Responsable	Objetivo	Tareas	Inicio	Término	Recursos necesarios	Indicador
3	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.	4.6. Gestionar las instalaciones.	Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Sustitución de las luminarias a tipo LED. Adquisición de equipos con tecnología invertir que consumen menos energía.	Dirección Administrativa	Disminuir el consumo de energía; así colaborar con el medioambiente y disminuir gastos por pago de energía.	Identificación de áreas a impactar. Instalación de nuevos equipos con tecnología invertir.	Ene.2023	Dic.2023	Equipos eléctricos diversos	Equipos invertir instalados
4		6.1 Percepción de los ciudadanos clientes (sobre...)	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.2023	Jul.2023	Materiales de oficina	Opinión favorable de los ciudadanos sobre el MESCYT
5		6.1 Percepción de los ciudadanos clientes (sobre...)	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.2023	Jul.2023	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
6	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS	6.1 Percepción de los ciudadanos clientes (sobre...)	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.2023	Jul.2023	Materiales de oficina	Calidad de los servicios que ofrece el MESCYT
7		6.1 Percepción de los ciudadanos clientes (sobre...)	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.2023	Jul.2023	Materiales de oficina	Percepción de los usuarios sobre la NO discriminación al recibir un servicio del MESCYT (Hecho)
8		6.1 Percepción de los ciudadanos clientes (sobre...)	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.2023	Jul.2023	Materiales de oficina	Nivel de Confianza de los usuarios en la información que reciben del MESCYT para acceder a los servicios que ofrece.
9		6.2 Percepción de los ciudadanos clientes (Sobre la transparencia en la prestación de productos y servicios)	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.2023	Jul.2023	Materiales de oficina	Percepción de los usuarios sobre el tiempo de solución de los errores en los expedientes