

**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES**



No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
1	1	1.1	Código de Ética actualizado en 2018 sin socializar	Socializar el Nuevo Código de Ética a todo el personal.	Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos.	1. Realizar taller de socialización del nuevo Código de Ética. 2. Aplicar encuesta de conocimiento sobre el Código de Ética.	jul-18	jul-19	Recursos humanos y recursos tecnológicos	1. Número de técnicos que participa en talleres de socialización del Código de Ética. 2. Impresión física del Código de Ética. 3. Socialización digital del Código de Ética. 4. Código en el portal electrónico del Ministerio. 5. Impresión física del Régimen Ético y Disciplinario. 6. Entrega del procedimiento sobre el Régimen Ético Disciplinario a cada encargado. 7. Procedimiento del Régimen cargado en la intranet del Ministerio.	Comisión de Ética Pública / Dirección Recursos Humanos
2	1	1.1	Régimen Ético Disciplinario sin socializar	Socializar el Régimen Ético Disciplinario a todo el personal.		1. Realizar talleres sobre el Régimen Ético Disciplinario.	jul-18	dic-18	Viáticos, transporte y recursos tecnológicos (laptop, proyector)	1. El 80% personal participa en los talleres.	Comisión de Ética Pública / Dirección Recursos Humanos
3	1	1.2	Sistema de Gestión de Calidad sin implementar	Implementar el sistema de gestión de calidad a nivel institucional	Implementar la gestión de calidad a todos las actividades para cumplir con los objetivos establecidos.	1. Estandarización de los procesos. 2. Evaluación de efectividad de los procesos.	sep-18	sep-19	Recursos humanos, viáticos, transporte y recursos tecnológicos (laptop, proyector)	1. Sistema de Gestión de Calidad implementado.	Dirección de Planificación y Desarrollo
4	1	1.3	Metodología y su aplicación para el reconocimiento individual y en equipo pendiente de implementación	Implementar un sistema de reconocimiento al personal, enfocado en los resultados obtenidos, basado en las políticas institucionales establecidas.	Fortalecer la gestión de los Recursos Humanos.	1. Crear mecanismo para seleccionar el personal a reconocer. 2. Difundir los criterios de selección para motivar al personal. 3. Establecer la fecha para los reconocimientos.	ago-18	ago-19	Recursos humanos	1. Número de empleados reconocidos por año.	Dirección de Recursos Humanos
5	3	3.1	Evaluación de impacto del Programa de Formación y Desarrollo en la institución, sin implementar	Implementar un sistema para evaluar el impacto de la formación y desarrollo que obtiene el personal en la capacitación especializada.		1. Realizar diagnóstico para identificar el impacto de la formación y desarrollo en la institución.	ago-18	dic-18	Recursos humanos	1. Evaluación anual del impacto de la formación y capacitación al personal realizada y analizada	Dirección de Recursos Humanos

**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES**



No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
6	3	3.3	Procedimientos interno para proponer mejoras y/o sugerencias, sin implementar.	Socializar con todo el personal el mecanismo para presentar propuestas de mejoras y/o sugerencias a los procesos.		1. Programar charlas con todo el personal para la socialización del procedimiento existente para sugerir mejoras y/o sugerencias en los procesos institucionales.	sep-18	oct-18	Recursos humanos	1. Mecanismo o procedimiento definido y aprobado. 2. Número de personas que asisten a las charlas de socialización del mecanismo disponible para proponer mejoras y/o sugerencias en los procesos institucionales.	Dirección de Planificación y Desarrollo
7	4	4.2	Sistema de quejas y sugerencias para los usuarios, sin implementar.	Implementar el sistema de quejas y sugerencias, así como los procedimientos para dar respuesta.	Crear un sistema para que la recepción y respuesta de las quejas y sugerencias, respecto a aspectos de la institución, reciban atención y solución a las mismas.	Realizar un cronograma de trabajo para: 1. Colocación de buzones en las diferentes áreas que reciben público (Participación Social, Oficina de Acceso a la Información y Dirección de Servicios por Ventanilla Única). 2. Elaborar el procedimiento de atención y respuesta. 3. Divulgar e incentivar el uso de los buzones por parte de los usuarios. 4. Formar al equipo de evaluación. 5. Cargar en el portal web enlace de quejas y sugerencias.	jul-18	dic-18	Recursos humanos, buzones de quejas y sugerencias	1. Buzones colocados en áreas donde se reciben usuarios. 2. Procedimiento de respuesta a las quejas y sugerencias elaborado y aprobado. 3. Número de reportes de análisis de los datos sobre quejas y sugerencias realizados cada año. 4. Número de quejas y/o sugerencias atendidas cada mes.	Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Servicios por Ventanilla Única / Dirección de Participación Social / Oficina de Libre Acceso a la Información
8	5	5.1	Instalación de una plataforma para que los usuarios den seguimiento a sus solicitudes de autorizaciones vía página web, sin realizar.	Instalar sistema con el fin de que los usuarios pueden tener información rápida sobre el estatus de sus solicitudes de autorizaciones ambientales.	Desarrollar un sistema piloto que permita ofrecer a los usuarios información directa sobre el estatus de sus solicitudes.	1. Establecer reunión entre las áreas de Tecnología y Ventanilla Única. 2. Solicitar colaboración con la Optic. 3. Establecer presupuesto. 4. Informar en la página web y a cada usuario al solicitar el servicio de manera personal.	oct-18	feb-19	Recursos humanos y recursos tecnológicos	1. Sistema piloto en funcionamiento.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación / Dirección de Servicios por Ventanilla Única
9	7	7.2	Evaluación de Desempeño por Resultados y Competencias	Implementar el proceso de evaluación del desempeño por resultados y competencias a todo el personal de la institución.	Fortalecer la gestión de los Recursos Humanos.	1. Realizar talleres sobre evaluación de desempeño. 2. Realizar los acuerdos de desempeño. 3. Evaluar los acuerdos.	jun-18	jun-19	Recursos humanos	1. Número acuerdos de desempeño elaborados y suscritos. 2. Número de evaluaciones realizadas respecto de los acuerdos.	Dirección de Recursos Humanos

**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES**



No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
10	1, 2	1.2, 2.2	Gestión de riesgos sin evidencia de su implementación.	Implementar la gestión de riesgo en todo el accionar de la institución.	Implementar la gestión de riesgo en las operaciones realizadas por la institución.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el Plan de Gestión de Riesgos del Ministerio. 2. Diseño e implementación de controles para los riesgos severos. 3. Monitorear los controles y verificar su efectividad. 	ago-18	ago-19	A determinar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Gestión de Riesgos elaborado y aprobado. 2. Controles para operaciones con riesgo severo. 3. Registradas todas las actividades relacionadas con la gestión de riesgo. 4. Actividades de gestión de riesgo archivadas. 	Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones
11	1, 2, 4	1.1, 1.4, 2.2, 2.3, 4.1	Proyecto de Fortalecimiento Institucional del Ministerio sin implementar	Poner en implementación el Proyecto de Fortalecimiento Institucional.	Fortalecer la gestión institucional, mejorando la planificación estratégica articulada al territorio, el sistema de estadísticas ambientales y los procesos y procedimientos institucionales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular el PEI 2019-2022 articulado al territorio. 2. Desarrollar consultoría para el fortalecimiento del sistema de estadísticas e indicadores ambientales y de gestión. 3. Desarrollar consultoría para documentar procesos y procedimientos institucionales. 	jun-18	dic-19	Recursos humanos y recursos económicos (viáticos, transporte)	<ol style="list-style-type: none"> 1. PEI 2019-2022 elaborado y aprobado. 2. Producción de estadísticas e indicadores ambientales y de gestión fortalecida. 3. Procesos y procedimientos institucionales documentados y aprobados. 	Dirección de Planificación y Desarrollo
12	2, 5	2.2, 5.1	Carta Compromiso al Ciudadano sin actualizar	Elaborar la carta compromiso al ciudadano.	Mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el Estado y el ciudadano.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contacto con el Ministerio de Administración Pública (MAP) para su acompañamiento. 2. Activación del Comité de Calidad Institucional. 3. Recolección de información sobre los servicios por áreas. 4. Realización de encuesta sobre satisfacción de los servicios. 5. Borrador de la Carta Compromiso. 	abr-18	ago-18	Recursos humanos y recursos tecnológicos (laptop, proyector)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio Ambiente aprobada por el MAP. 2. Carta Compromiso socializada al personal y subida al portal web. 	Dirección de Planificación y Desarrollo

**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES**



No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
13	3, 7	3.3, 7.1	Encuesta sobre clima y cultura organizacional, sin realizar.	Realizar la encuesta de clima y cultura organizacional	Fortalecer la gestión de los Recursos Humanos, mejorar las condiciones de los servidores y el clima laboral.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión con el MAP para la realización de la encuesta de clima laboral. 2. Determinar la muestra para aplicar la encuesta. 3. Sensibilizar a los supervisores a través de un taller. 4. Aplicar la encuesta. 5. Dar seguimiento al informe sobre los resultados de la encuesta. 6. Elaborar el plan de mejora de los resultados arrojados. 	jun-18	nov-18	Recursos humanos y recursos tecnológicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de empleados seleccionados como muestra. 2. Número de empleados encuestados. 3. Informe final de resultados de la encuesta. 4. Plan de mejora elaborado y aprobado. 	Dirección de Recursos Humanos
14	SISMAP	SISMAP	Proceso de aprobación de una escala salarial sin concluir	Dar seguimiento a la aprobación de la Escala Salarial.		<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar la escala salarial por grupo ocupacional y cargos. 2. Remitir al Ministerio de Administración Pública (MAP) para su validación. 3. Hacer la apropiación presupuestaria correspondiente para la aplicación. 4. Aplicar a todo el personal la escala aprobada. 	jun-18	ago-20	Recursos humanos y recursos tecnológicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Propuesta de escala salarial remitida al MAP. 2. Escala salarial aprobada. 	Dirección de Recursos Humanos
15	SISMAP	SISMAP	Renovación de la Directiva de la Asociación de Servidores Públicos.	Actualizar la Directiva de la Asociación de Servidores Públicos.		<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocatoria de asamblea para elegir la comisión electoral. 2. Llamado a elecciones. 3. Validación por el Ministerio de Administración Pública de los resultados y emisión del acta constitutiva. 4. Posesión de la Directiva escogida. 	A determinar	A determinar	A determinar	1. Asamblea eleccionaria realizada en el periodo estatutario.	ASP MARENA / Dirección de Recursos Humanos
16	SISMAP	SISMAP	Concursos Públicos en el Ministerio, sin realizar.	Implementar la realización de los concursos públicos para cubrir las vacantes generadas en la institución.		<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico de las necesidades de recursos humanos por área. 2. Realizar llamado a concurso público. 	sep-18	sep-19	Los requeridos para la realización de los mismos.	1. % de nuevos ingresos mediante concurso.	Dirección de Recursos Humanos