



ACUARIO NACIONAL

"Educando para la Conservación"

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

ÁREAS DE MEJORAS PRIORIZADAS 2019-2020

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Actividad	Objetivo	Tareas	Plazo de ejecución		Recursos necesarios	Responsable de seguimiento	Nivel de desarrollo	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	<u>CRITERIO 1:</u> <u>LIDERAZGO</u>	<i>1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.</i>	1.1.6 Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.	1) Recomendar el análisis y posible inclusión en la próxima actualización del Código de Ética, puntos 3.3.3 y 4.3, a través de la Comisión de Ética del Acuario Nacional, la identificación de las potenciales áreas de conflictos de interés. 2) Gestionar a través de la Matriz de Identificación y Administración de Riesgos las potenciales áreas de Conflictos de Interés 3) Socializar con todos los Grupos de Interés.	Establecer metas e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas del Acuario Nacional.	a) Preparar Programa de reuniones para la actualización. b) Socializar con los colaboradores lo identificado y Grupos de Interés.	enero-2020	Dic-2020	Recursos Humanos, Papel, Tinta y Proyector	Comité de Calidad y Comisión de Ética Acuario Nacional	Pendiente	
2		<i>1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua</i>	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).	1) Reclutar, seleccionar y contratar un Especialista en Planificación y Desarrollo, según Estructura Organizativa. 2) Establecer las metas e indicadores, según los objetivos plasmados en PEI y POAs. 3) Establecer el Monitoreo y Evaluación a partir de las metas e indicadores.	Establecer metas e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas del Acuario Nacional.	a) Realizar el Proceso de Reclutamiento, selección y contratación del Enc. Div. de Planificación y Desarrollo. b) Crear espacio físico para el establecimiento de la División de Planificación y Desarrollo. c) Realizar reuniones periódicas para el establecimiento las metas e indicadores en el PEI y POAs.	Abril-2019	Dic-2020	Recursos Económicos, Recursos Humanos, Herramienta, Materiales y Equipos de oficina.	Encargada Depto. De Recursos y Humanos, Encargada Div. de Planificación y Desarrollo y Encargados Departamentales.	En Proceso	

3	CRITERIO 1: LIDERAZGO	1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	1.2.9 Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	1) Fortalecer el Plan de Compensación No Monetaria ya existente. 2) Implementar las políticas y acciones establecidas en toda la institución.	Promover una cultura de Innovación en los Servidores del Acuario Nacional.	a) Realizar reunión con la Máxima Autoridad y el Director Administrativo y Financiero para el fortalecimiento (económico) de lo establecido en el Plan de Compensación No Monetaria. b) Socializar e integrar a todos los Supervisores y/o Encargados departamentales en la ejecución del punto 8 del Plan de Compensación No Monetaria. (Innovación)	Septiembre-2019	Dic-2019	Recursos Económicos, Recursos Humanos, Materiales y Equipos.	Encargada Depto. De Recursos y Humanos, Máxima Autoridad Ejecutiva, Director Administrativo y Financiero y Encargados Departamentales.	En Proceso	
4		1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	1.4.6 Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	1) Definir, elaborar e implementar, Normas, Políticas y Procedimientos para gestionar las relaciones políticas, interinstitucionales e internacionales del Acuario Nacional.	Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas que contribuyan con la naturaleza de la institución.	a) Elaborar informes trimestrales y anuales de todas las gestiones en el tema de relaciones políticas, interinstitucionales e internacionales del Acuario Nacional.	enero-2020	Dic-2020	Recursos Económicos, Recursos Humanos, Materiales y Equipos.	Máxima Autoridad Ejecutiva, Directorers Tecnico y Administrativo y Financiero y Encargados Departamentales.	Pendiente	
5	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.	2.1.3 Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	1) Realizar el análisis sobre las variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, previo a la elaboración del próximo PEI 2021-2024.	Analizar y Revisar de forma periódica la información obtenida las variables político-legales, socio-culturales, económicas y demográficas.	a) Realizar analisis FODA, PEST y Estrategias CAME. b) Incluir resultados de análisis y estrategia en el nuevo PEI 2021-2024.	marzo-2020	Dic-2020	Recursos Económicos, Recursos Humanos, Materiales y Equipos de oficina.	Comité de Calidad y Acuario Nacional	Pendiente	
6			2.1.4 Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	Se responde igual al punto 1.2.3	Definir indicadores de gestión en el PEI y POAs que permitan recopilar información sobre el desarrollo/desempeño organizacional.	Se responde igual al punto 1.2.3		Octubre-2019	Dic-2019	Recursos Económicos, Recursos Humanos, Materiales y Equipos de oficina.	Encargada Div. de Planificación y Desarrollo, Máxima Autoridad Ejecutiva, Director Administrativo y Financiero y Encargados Departamentales.	En Proceso

7		2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	2.2.4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	1) Concienciar a los Encargados departamentales sobre el uso correcto del Formulario Programación y Ejecución de metas trimestrales. 2) Modificar Formulario Programación y Ejecución de metas trimestrales, para vincular con Presupuesto.	Garantizar los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas establecidas en los planes operativos departamentales (POAs).	a) Capacitar a los Encargados departamentales sobre el uso correcto del Formulario Programación y Ejecución de metas trimestrales. b) Realizar reuniones periódicas de monitoreo y evaluación de los POAs .	Octubre-2019	Dic-2019	Recursos Económicos, Recursos Humanos, Herramientas, Materiales y Equipos de oficina.	Máxima Autoridad Ejecutiva, Director Administrativo y Financiero y Enc. Div. de Planificación Y Desarrollo.	Pendiente	
8	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	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.	1) Reclutar, seleccionar y contratar un Enc. de Div. de Planificación y Desarrollo, según Estructura Organizativa aprobada y lineamientos establecidos en la Ley 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos de aplicación. 2) Establecer metas que incluyan la creación o el fortalecimiento de políticas, planes, programas, proyectos que permitan la reingeniería de los procesos. 3) Definir prioridades para la Toma de decisiones.	Cubrir la vacante de un Enc. De la División de Planificación y Desarrollo, según Estructura Organizacional aprobada.	a) Realizar el Proceso de Reclutamiento, selección y contratación del Enc. Div. de Planificación y Desarrollo. b) Crear espacio físico para el establecimiento de la División de Planificación y Desarrollo. c) Velar por el fiel cumplimiento de las políticas, planes, programas, proyectos que se establezcan para la reingeniería de los procesos, a través de reuniones periódicas.	Abril-2019	marzo - 2020	Recursos Económicos, Recursos Humanos, Herramientas, Materiales y Equipos de oficina.	Encargada Depto. De Recursos y Humanos, Encargada Div. de Planificación y Desarrollo y Encargados Departamentales.	En Proceso	
9	CRITERIO 3: PERSONAS	3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	3.3.6 Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	1) Diseñar e implementar una encuesta que permita conocer la opinión de los colaboradores con relación a la gestión de los recursos humanos y la calidad del Liderazgo por parte de sus Supervisores directos. 2) Realizar Plan de Mejora a partir de los resultados obtenidos en la encuesta.	Recibir retroalimentación de los colaboradores para mejorar el Liderazgo y la calidad de la gestión de los Supervisores/Directivos del Acuario Nacional	a) Impartir encuesta a todos los colaboradores supervisados. b) Socializar con los Líderes/Superiores/Directores los resultados obtenidos en la Encuesta. C) Puesta en marcha del Plan de Mejora.	Noviembre-2019	Dic-2019	Recursos Económicos, Recursos Humanos, Herramientas, Materiales y Equipos de oficina.	Encargada Depto. De Recursos y Humanos,	Pendiente	

10	<u>CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS</u>	4.5. Gestionar la tecnología.	4.5.2 Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.	<p>1) Reclutar, seleccionar y contratar un Enc. del Depto. Financiero, según Estructura Organizativa aprobada y lineamientos establecidos en la Ley 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos de aplicación.</p> <p>2) Establecer metas que incluyan la realización de análisis costo, beneficios y ahorros.</p> <p>3) Modificar el Manual de Políticas y Procedimientos del Depto. Financiero, contemplando los indicadores financieros.</p>	Recibir retroalimentación de los colaboradores para mejorar el Liderazgo y la calidad de la gestión de los Supervisores/Directivos del Acuario Nacional	<p>a) Realizar el Proceso de Reclutamiento, selección y contratación del Enc. del Depto. Financiero.</p> <p>b) Crear Acuerdo de Desempeño que incluyan realizar análisis de costo, beneficios y ahorros.</p> <p>c) Gestionar los cambios realizados en el Manual de Políticas y Procedimientos del Depto. Financiero, contemplando los indicadores financieros.</p>	Noviembre-2019	Dic-2020	Recursos Económicos, Recursos Humanos, Herramientas, Materiales y Equipos de oficina.	Encargada Depto. De Recursos y Humanos y Director Administrativo y Financiero.	Pendiente	
11	<u>CRITERIO 5: PROCESOS</u>	5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	5.1.3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	<p>1) Realizar e implementar el análisis y la evaluación de los factores críticos de éxitos y los lineamientos a seguir.</p> <p>2) Incluir la definición de los procesos y factores críticos dentro del Mapa de Riesgo ya establecido (actualización).</p> <p>3) Modificar el Manual de Políticas y Procedimientos a todas las áreas que afecte esta inclusión.</p>	Determinar los procesos y factores críticos de éxito y garantizar el desarrollo y disponibilidad de estos.	<p>a) Realizar reuniones con el Equipo NOBACI Acuario Nacional, para realizar el análisis y la implementación de los factores críticos de éxitos y los lineamientos a seguir.</p> <p>b) Gestionar firmas y remisión de actualización a las instituciones que apliquen.</p> <p>c) Socializar internamente lo actualizado.</p>	Noviembre-2019	Dic-2020	Recursos Económicos, Recursos Humanos, Herramientas, Materiales y Equipos de oficina.	Encargada Depto. De Recursos y Humanos, Equipo NOBACI, Maxima Autoridad Ejecutiva y Enc. Div. de Planificación y Desarrollo.	Pendiente	
12		5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.	5.2.8 Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	<p>1) Elaborar un análisis y evaluación, selección y presupuesto de herramientas del manejo de quejas y reclamaciones.</p> <p>2) Elaborar Normas, Políticas y Procedimientos para gestionar respuestas a quejas y reclamaciones.</p>	Establecer la gestión de respuesta de quejas y reclamaciones, a través de un procedimiento formal.	<p>a) Implementar las Normas, Políticas y Procedimientos y/o herramientas para gestionar respuestas a quejas y reclamaciones.</p>	Noviembre-2019	Dic-2020	Recursos Económicos, Recursos Humanos, Herramientas, Materiales y Equipos de oficina.	Encargada Depto. De Recursos y Humanos y Encargada Div. Planificación y Desarrollo.	Pendiente	

13	<p align="center">CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES</p>	<p align="center">6.1 Mediciones de la percepción</p>	<p>6.1.1,2,3,4. Resultados de medición de percepción en cuanto a la percepción de los grupos de interés, con relación a la reputación de la institución, participación en la comunidad, accesibilidad, transparencia, servicios en general y nivel de confianza de los ciudadanos hacia la Organización.</p>	<p>1) Coordinar Talleres de Inteligencia Emocional, Manejo de Conflictos y Manejo de las emociones 2) Fortalecer entrenamientos cruzados para enfrentar los movimientos del personal que laboran directamente con el Ciudadano/Cliente. 3) Monitoreo y seguimiento periódico de los resultados de las encuestas de Percepción y Satisfacción, para desarrollar un plan de acción a partir de los resultados.</p>	<p>Gestionar acciones que contribuyan a una percepción y satisfacción de los grupos de interés de manera positiva.</p>	<p>a) Establecer fechas en el Plan de Capacitaciones de la Institución para estos Talleres y ejecutar lo planificado. b) Realizar reuniones trimestrales con el Comité de Calidad para el monitoreo y seguimiento de los resultados de las encuestas.</p>	<p>Noviembre-2019</p>	<p>Dic-2020</p>	<p>Recursos Económicos, Recursos Humanos, Herramientas, Materiales y Equipos de oficina.</p>	<p>Comité de Calidad del Acuario Nacional</p>	<p>Pendiente</p>	
14		<p align="center">6.2 Mediciones de resultados</p>	<p>6.2.1,2,3,4. Resultados de medición de resultados en cuanto a la percepción de los Ciudadanos/Clientes, con relación a la participación, accesibilidad, transparencia, e indicadores de calidad de los productos y servicios de la Organización.</p>	<p>1) Coordinar Talleres de Gestión de Calidad enfocado al CAF 2) Fortalecer manejo de los indicadores de servicios. 3) Monitoreo y seguimiento periódico de los resultados de las encuestas de Percepción y Satisfacción, para desarrollar un plan de acción a partir de los resultados.</p>	<p>Gestionar acciones que contribuyan a la obtención de unos resultados con tendencia positiva en la satisfacción de los Ciudadanos/Clientes del Acuario Nacional.</p>	<p>a) Establecer fechas en el Plan de Capacitaciones de la Institución para estos Talleres y ejecutar lo planificado. b) Realizar reuniones trimestrales con el Comité de Calidad para el monitoreo y seguimiento de los resultados de las encuestas.</p>	<p>Noviembre-2019</p>	<p>Dic-2020</p>	<p>Recursos Económicos, Recursos Humanos, Herramientas, Materiales y Equipos de oficina.</p>	<p>Comité de Calidad de Acuario Nacional</p>	<p>Pendiente</p>	