

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

No.	Criterio	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1. LIDERAZGO	1.2.4, 1.2.5 y 5.1.2	No se ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad	Implementar el Sistema de Gestión de Calidad	Contar con un Sistema de Gestión de Calidad	1. Formalizar el departamento de Calidad 2. Implementar el Sistema de Gestión de Calidad interna 3. Definir políticas que aplicará el Dpto. de Calidad	May-19	Apr-20	Humano y Económico (Encargado y auxiliares; equipo y mobiliario) (nuevo: 3 PC y 1 Impresora)	1. Departamento formalizado 2. Políticas de Calidad interna definidas 3. Levantamiento de procedimientos y Manual de procesos elaborada 4. Sistema de Gestión de calidad implementado	Planificación	Se ha creado el departamento de Calidad. Se ha iniciado la creación del Manual de Procedimientos y se crearon los Procedimientos Generales del Sistema. Se ha creado la Política de Calidad. Evidencias: Procedimientos Generales del Sistema, Política de Calidad.
2		1.2.6 y 3.1.7	No se cuenta con una alineación entre la administración electrónica y los objetivos institucionales	Implementación de un Sistema de Gestión Integral	Contar con un sistema de gestión integral que permita la alineación electrónica y los objetivos institucionales	1. Adquisición del Sistema de Gestión 2. Capacitación del personal en el sistema 3. socialización, implementación y ejecución del sistema	Aug-19	Dec-20	Adquisidor software, equipos y capacitación	Adquisidor de software	Tecnología	Este proceso está en fase de implementación. Se va a habilitar una oficina virtual para interactuar con los clientes y un intranet para manejar los procesos internos. Se ha realizado un acuerdo con el ITLA que nos permitirá dar un salto tecnológico (Las evidencias reposan en la dirección de tecnología, también existe mucha información al respecto en las redes sociales @portuariard).
3		1.4.1	No se cuenta con un levantamiento de información sobre los grupos de interés (necesidades presentes y futuras)	Conocer las necesidades de los grupos de interés	Contar con la información relevante de los grupos de interés para incorporar a la toma de decisiones de la institución	1. Realizar el levantamiento de información 2. Realizar un informe para la MAE 3. Definir objetivos y alcance 4. Utilizar esta información para la elaboración del PEI 2021-2024	Aug-19	Jul-20	Humanos (2 personas)	Informe del levantamiento de información	Comunicaciones / Planificación	Realizado. Evidencia: Directorio Portuario Actualizado (adjunto).
4		1.4.10	No se ha tiene una estrategia de marketing en función de los productos y servicios que brinda la institución	Elaboración e implementación de un plan de marketing institucional	Dar a conocer la institución y los servicios que ofrece	1. Realizar el levantamiento de marketing 2. Elaboración de propuestas para el plan de marketing 3. aprobación del plan 4. socialización y ejecución del plan	Aug-19	Dec-19	Humano, económico	Levantamiento de información y plan elaborado	Comunicaciones, Tecnología y Comercial	Realizado. Evidencia: Plan de Marketing adjunto.
5	2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	2.2.3	No se han realizado las mediciones para evaluar las tareas en cuanto a productos y servicios, alineados con el POA y el PEI	Aplicar encuestas de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrecemos en un periodo no mínimo de 2 veces al año	Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios para realizar ajustes en caso de ser necesario.	1-Elaborar encuesta de satisfacción de cada servicio. 2. aplicar Encuesta que incluya todos los grupos de interés que usen el servicio. 3.elaborar informe y presentarlo tanto a la Dirección Ejecutiva como al área de Planificación con los resultados obtenidos.	Mar-19	Mar-20	Humano	1. Encuesta Elaborada 2. Encuesta aplicada según cronograma 3. Informe resultados 4. Plan de Acción correctivo	Comunicaciones y Comercial	Se realizó la encuesta en noviembre del año 2019. Se ha creado el procedimiento "Satisfacción del Cliente" donde se encuentran los lineamientos para realizar una encuesta a los clientes directos; también se realizó una encuesta abierta a todo público en la página web, ambas serán realizadas semestralmente. La encuesta será realizada inmediatamente inicie el funcionamiento del nuevo portal. Evidencias: * Procedimiento (APD-P-CAL-04). * Encuesta Realizada en el año 2019.
6		2.2.5	No existe un equilibrio en cuanto a tareas, recursos, las presiones sobre largo y corto plazo y necesidades de los grupos de interés	Aplicar las medidas de monitoreo y seguimiento, en el acompañamiento de los partidas presupuestarias necesarias para la ejecución de los planes y proyectos,	Contar con una ejecución presupuestaria que corresponda con los planteamientos aprobados en el presupuesto anual	1-Socialización del POA aprobado a cada Dirección. 2-Monitoreo de la ejecución Trimestral (Avances en los alcances de los proyectos). 3-Informe con los avances de cada dirección 4. Informe a la Dirección Ejecutiva de los alcances y/o estatus de los proyectos planteados .	May-19	Dec-19	Humanos (2 personas)	1- POA socializado con cada Director y éste a su vez con empleados de su área. 2- Informe trimestral avance POA 2019. 3- Informe a la Dirección Ejecutiva de avances, ejecución y alcance final POA 2019.	Planificación	Se está realizando el POA por cada dirección (evidencias adjuntas).
7		2.3.2	Los objetivos estratégicos y operativos no son traducidos de forma que los planes y tareas individuales impulsen el logro de éstos	Planes Operativos por área apoyados en la obtención de los resultados esperados según los Objetivos Estratégicos.	Lograr que tanto los planes, proyectos y líneas de acción estén alineados tanto en su planificación como en su ejecución a la obtención de los objetivos estratégicos planteados en el PEI actual.	La Dirección de Planificación y Desarrollo será la responsable de verificar que los proyectos planteados en los POA anuales guarden estricta relación con los Objetivos estratégicos específicos del PEI 2017 - 2020.	Jan-20	May-20	Humanos (2 personas)	1-Poa Realizado y Presentado 2. Evaluación De Desempeño	Planificación	Se está realizando el POA por cada dirección (evidencias adjuntas).
8		2.3.6	No hay métodos de medición del desempeño que indique la relación entre la eficacia y la eficiencia en los diferentes niveles dentro de la organización	Indicadores de seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos.	Todos los objetivos planteados tienen los indicadores, a través de los cuales se les dará seguimiento, para garantizar la consecución de los mismos	1. Elaboración de indicadores para los objetivos estratégicos. 2. Programa de seguimiento de los objetivos estratégicos y operacionales 3. Elaborar informe trimestral para los mandos medios y MAE	Jun-20	Sep-20	Humanos (2 personas)	Indicadores estratégicos definidos	Planificación	Realizado. Evidencia: Memoria Institucional.

9	3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	3.2.5	No se cuenta con una formación en coaching y liderazgos a encargados y directivos	Desarrollar programa de coaching y liderazgo	Capacitar al personal de nuevo ingreso a través del acompañamiento individualizado	1. Definir las herramientas a utilizar para la conformación del programa. 2. Seleccionar el personal de capacitación (coaching). 3. Desarrollar el programa	Oct-19	Dec-20	Humanos, Financieros, Tecnológicos	Elaboración del Programa de Capacitación 50% personal directivo capacitado	Recursos Humanos	Realizado. Se capacitaron los Sub-Directores, Director es de Logística y Operaciones, así también la Gerencia de los Puertos el 14/11/2020, quienes recibieron un programa de inducción elaborado por la Dirección Técnica. Evidencias: * Registro de participantes en el programa de inducción. * Otras capacitaciones realizadas en el periodo analizado.
10		3.2.9	No se evalúa el impacto que están teniendo los programas de formación y si existe transferencia del conocimiento hacia los compañeros	Fortalecer la formación del personal a través de la Evaluación del Impacto	Aumentar el nivel de conocimiento de los participantes en capacitaciones y que exista transferencia de dicho conocimiento al equipo de trabajo de los participantes	1. Definir las herramientas. 2. Establecer las variables a evaluar 3. Presentar reporte trimestral evaluando las variables	nov19-	Dec-20	Humanos, Tecnológicos	Levantamiento, al personal de las diferentes áreas, para percibir sus consideraciones sobre la capacitación aplicada.	Recursos Humanos (Capacitación)	Se iniciaron los levantamientos, sin embargo, no se culminó satisfactoriamente debido a la pandemia del COVID-19 (evidencias adjuntas).
11	7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.2.5	No se cuenta con un estudio para medir el nivel de uso de la tecnología y la comunicación	Planificar la adquisición de equipos y software con base en informaciones y datos más confiables.	Planificar de manera correcta la adquisición de equipos y sistemas necesarios.	1. Definir datos requeridos para el estudio 2. Diseñar y ejecutar estudio 3. Evaluar y presentar conclusiones	Sep-19	Sep-20	Recursos Humanos, Financieros, Tecnológicos	Conclusiones del estudio a realizar	Tecnología	Realizado, las evidencias reposan en la dirección de tecnología y en las redes sociales en las publicaciones con relación a los avances de los primeros 100 días de la nueva gestión. La institución está sumergida en un proyecto de innovación tecnológica.
12	8: RESULTADOS EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.1	No se han aplicado encuestas para medir la percepción del entorno sobre nuestra Institución	Aplicación de encuesta	Conocer la percepción que la comunidad tiene de la Institución	1. Definir herramientas 2. Selección personal 3. Definir muestra 4. Ejecutar encuesta y presentar conclusiones	Nov-19	Apr-20	Humanos, Financieros,	Herramienta definida Encuesta aplicada	Recursos Humanos y Comunicaciones	No se ha realizado la encuesta.