



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

No.	Criterio	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Área responsable del seguimiento
							Inicio	Fin			
1	1: LIDERAZGO	1.1	No se realiza una revisión de la misión, visión y valores desde el 2017.	Realizar una revisión de la filosofía corporativa al realizar el Plan Estratégico Institucional 2021-2024.	Contar con una filosofía corporativa acorde a los cambios internos y externos.	1- Revisar la misión, visión y valores con la MAE. 2- Actualizar (si es requerido). 3- Socializar/Comunicar a todos los empleados de la institución.	Enero 2021	Marzo 2021	Humano	Informe de la Revisión y Comunicación Interna.	Planificación
2		1.1, 1.2.5	No se comunica adecuadamente la filosofía corporativa y la política de calidad.	Colocar la Misión, Visión, Valores y la Política de Calidad en los carnets de identificación de todos los empleados.	Incrementar la identidad laboral.	1- Comunicar a la dirección de Recursos Humanos. 2. Diseñar el modelo a utilizar. 3. Imprimir y entregar a todos los colaboradores.	Enero 2021	Abril 2021	Humano y Económico (PC e Impresora)	Número de Carnets Actualizados.	Planificación / Recursos Humanos / Calidad
3		1.1 y 3.2.7	No se cuenta con un comité de ética actualizado.	Actualizar el comité de ética.	Desarrollar un sistema que prevenga comportamientos no éticos y que el personal se apoye en el comité para reportarlos.	1- Definir los lineamientos o criterios para la formación del comité. 2- Seleccionar al comité. 3- Comunicar a todos los empleados de la institución sobre la existencia del comité y la función del mismo.	Enero 2021	Junio 2021	Humanos y Económicos (material gastable, recursos tecnológicos).	Listado de Miembros Activos.	OAI/Jurídica/Recursos Humanos
4		1.3.9	No se han actualizado las políticas para premiar y reconocer los esfuerzos individuales y colectivos.	Elaborar las políticas y procedimientos necesarios para realizar las premiaciones y reconocimientos a los colaboradores.	Mantener el personal motivado y enfocado en el logro de los resultados.	1. Definir las políticas. 2. Distribuir las políticas en las carpetas de manual de procedimientos en todas las áreas. 3. Crear una actividad de socialización.	Enero 2021	Marzo 2021	Humanos y Económicos (material gastable, PC, Proyector).	Lista de Control de Distribución de Documentos.	Recursos Humanos/Planificación/Calidad
5		1.4.10	No se ha comunicado el Plan de Marketing.	Comunicar el plan de marketing e incluir en el mismo a los diferentes grupos de interés (tanto interno como externo).	Definir y comunicar adecuadamente las estrategias que lleven a cumplir los objetivos comerciales.	1- Revisar el Plan de Marketing actual y actualizar (de ser necesario). 2- Comunicar el Plan de Marketing a la MAE y a las áreas claves identificadas por la Dirección Comercial. 3- Enviar las evidencias a la Dirección de Calidad para documentarlas.	Marzo 2021	Junio 2021	Humanos y Tecnológicos (PC, Proyector, etc)	Plan de Marketing Actualizado y Socializado.	Comercial
6	2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	2.1.2	No se han definido los grupos de interés en los puertos.	Identificar los grupos de interés en los puertos y zonas aledañas a estos.	Revisar periódicamente las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés.	Definir los grupos de interés por puertos.	Marzo 2021	Junio 2021	Humanos y Económicos (Transporte, Viáticos para visitar los puertos)	Listado de Grupos de Interés. Directorio Portuario.	Logística/Comercial
7		2.4.1, 2.4.2 y 2.4.4	No se ha creado una cultura para la innovación a través de la formación, el benchmarking y la creación de laboratorios del conocimiento.	Crear un laboratorio del conocimiento, unidad responsable de identificar las necesidades de los grupos de interés, informar sobre los proyectos a realizar en las diversas áreas y mantener informado a todo el personal de los avances alcanzados.	Gestionar las innovaciones necesarias en la institución con miras a los ciudadanos, los trabajadores del Estado y los actores externos o grupos de interés.	1- Definir las necesidades por las que, es necesario crear el laboratorio del conocimiento en APORDOM. 2- Identificar el personal y los recursos económicos necesarios. 3- Presentar propuesta al Director Ejecutivo para su aprobación. 4- Poner en funcionamiento el laboratorio.	Marzo 2021	Diciembre 2021	Humanos, Tecnológicos	1- Personal contratado. 2- Listado de equipos.	Tecnología/Recursos Humanos/Calidad
8		2.4.4 y 9.1.4	No contamos con estudios de Benchmarking que nos arrojen resultados de análisis comparativos.	Realizar análisis de Benchmarking periódicamente.	Aumentar la competitividad de la institución mediante el análisis de los procesos realizados en otras instituciones.	1- Definir los criterios para realizar el análisis. 2- Definir la periodicidad con la que este se realizaría (por ejemplo anualmente). 3- Realizar un análisis de los indicadores comparativos. 4- Comunicar a los grupos de interés sobre los resultados.	Marzo 2021	Diciembre 2021	Humanos, Económicos (visitas a instituciones similares, capacitaciones y entrenamientos requeridos, material gastable, dieta en caso de que aplique)	Socialización del estudio Benchmarking.	Comercial
9	3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	3.1	No se han actualizado las políticas de Recursos Humanos.	Actualizar las políticas y procedimientos del área de Recursos Humanos.	Crear las políticas y procedimientos necesarios para lograr una adecuada gestión de los Recursos Humanos.	La Dirección de Recursos Humanos coordinará reuniones con el personal de Planificación y Calidad para actualizar la documentación.	Enero 2021	Junio 2021	Humanos, Tecnológicos	Número de Políticas y Procedimientos actualizados.	Recursos Humanos/Planificación/Calidad
10		3.1	No se han realizado evaluaciones del desempeño al personal de la institución.	Realizar evaluaciones de desempeño periódicamente al personal de la institución.	Medir el logro de los objetivos individuales y colectivos que le permitirán a APORDOM alcanzar su misión y visión.	1- Definir los criterios a evaluar en las evaluaciones de desempeño. 2- Definir la periodicidad de las mismas y documentarlo en una política o procedimiento. 3- Comunicar a todos los Directivos y los Encargados sobre la realización de la misma y el criterio a usar. 4- Ejecutar las evaluaciones y archivar las evidencias junto al expediente de cada empleado.	Enero 2021	Junio 2021	Humanos, Tecnológicos, Económicos (material gastable, PC, Proyector, etc)	Levantamiento, al personal de las diferentes áreas, para percibir sus consideraciones sobre la capacitación aplicada.	Recursos Humanos
11		3.2	No contamos con un programa de inducción para todo el personal de nuevo ingreso.	Crear un programa de inducción para todo el personal que ingresa nuevo a APORDOM.	Apoyar a los nuevos empleados en el logro de sus objetivos. Incrementar la identidad laboral.	1- Revisar el programa de inducción. 2- Tener un registro del personal que recibe dicho programa.	Enero 2021	Junio 2021	Humanos, Tecnológicos	Listado de nuevos empleados que han recibido la inducción.	Recursos Humanos
12		3.3.9	No se ha mejorado la señalización de las rampas y parques para minusválidos.	Mejorar las señalizaciones.	Delimitar adecuadamente la rampa para minusválidos y los parques.	1- Elaborar presupuesto. 2- Solicitar la aprobación del Director Ejecutivo. 3- Señalizar adecuadamente las áreas para personas con discapacidad.	Enero 2021	Junio 2021	Humanos, Económicos (pintura, personal sub-contratado, letreros)	Señalizaciones mejoradas.	Ingeniería

13	4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.2.7 y 5.1.8	No se actualizado la carta compromiso al ciudadano.	Finalizar la "Carta Compromiso al Ciudadano".	Comunicar a todos los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos y los atributos de Calidad ofrecidos en APORDOM.	1-Finalizar la actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano. 2- Diseñar un Plan para Comunicar a todos los ciudadanos/usuarios.	Enero 2021	Marzo 2021	Humanos, Tecnológicos	Carta compromiso aprobada por el MAP.	Calidad, junto al equipo que está revisando la carta compromiso.
14		4.4.4 y 4.4.5	No se cuenta con un Sistema de Información actualizado (intranet, revista interna, manuales redactados).	Disponer de un sistema informático a la vanguardia de los tiempos actuales.	Utilizar las TIC'S para el manejo de la documentación interna, hacer uso del intranet.	Este proyecto lo ha iniciado la Dirección de Tecnología, una vez se finalice la fase de estudio y evaluación se deberá entrenar y capacitar al personal antes de su puesta en funcionamiento.	Enero 2021	Junio 2021	Humanos, Tecnológicos (Software, Licencias, PC,etc)	Procesos internos digitalizados.	Tecnología
15		4.5	No se gestiona adecuadamente la tecnología.	Planificar y gestionar adecuadamente la tecnología; lograr que la institución esté acorde a los tiempos actuales.	Crear un plan de desarrollo tecnológico que nos permita englobar los sub-criterios establecidos en el acápite 4.5 de la guía CAF.	1-Planificar las necesidades tecnológicas en la institución. 2-Elaborar un presupuesto. 3-Capacitar al personal. 4-Incorporar a nuestro portal institucional la capacidad de ofrecer e-service transaccionales. 5-Crear y comunicar las políticas.	Enero 2021	Diciembre 2021	Humanos, tecnológicos y ecoómicos.	*Relación Costo-Efectividad de las tecnologías utilizadas. *Lista de personas capacitadas en nuevas tecnologías. *Lista de servicios ofrecidos en el portal institucional.	Tecnología
16		4.6.3	No se evidencia la existencia de un programa de mantenimiento preventivo.	Diseñar un programa de mantenimiento preventivo para los equipos de los que disponemos en APORDOM.	Prevenir accidentes y eficientizar nuestros equipos. Mejorar el consumo energético.	1-Crear el programa de mantenimiento. 2-Establecer indicadores de seguimiento. 3- Comunicar a la dirección de calidad para documentarlo.	Enero 2021	Junio 2021	Humanos	Revisiones acorde al programa.	Dirección Administrativa y Mantenimiento
17	7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.2.6	No se miden las tasas de capacitación atendiendo a las necesidades detectadas.	Medir el índice de logro en el programa anual de capacitación	Medir el nivel de cumplimiento de las capacitaciones ejecutadas contra el programa establecido.	1-Realizar el programa de capacitación anual atendiendo a las necesidades detectadas. 2- Comunicar el plan de capacitación en todas las áreas. 3- Medir el logro obtenido anualmente.	Enero 2021	Diciembre 2021	Humanos	(# de capacitaciones realizadas/# total de capacitaciones programadas)*100	Recursos Humanos
18	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. Seleccionar personal. 3. Definir muestra. 4. Ejecutar encuesta y presentar conclusiones.	Enero 2021	Diciembre 2021	Humanos, Financieros,	Herramienta definida Encuesta aplicada	Recursos Humanos y Comunicaciones