

**Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFE)**  
**Plan de Mejora Institucional 2022**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	No se evidencia el establecimiento de un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba	Realizar una jornada de capacitación en gestión del cambio	Capacitar al personal en gestión del cambio para crear una estructura que permita el involucramiento de las personas en los cambios organizacionales	1. Reunión de trabajo con el comité de Calidad 2. Realizar un análisis de la situación actual y establecer la finalidad de la capacitación 3. Elaborar programación e identificar la institución capacitadora 4. Solicitar aprobación de la Dirección Ejecutiva 5. Realizar convocatoria al personal	Feb.-22	Oct.-22	Humanos y materiales	Porcentaje del personal capacitado en gestión del cambio	Depto. Recursos Humanos	De
2	4. ALIANZAS Y RECURSOS	4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	No se evidencia que se incluyan datos de resultados en los documentos presupuestarios	Elaborar informes de medición de cumplimiento de la ejecución Presupuestaria	Conocer el comportamiento de la ejecución presupuestaria y las desviaciones en su programación	1. Reunión con los involucrados 2. Elaborar informe de resultados 3. Emitir informe trimestral de resultados	Ene.-22	Dic.-22	Humanos y materiales	*Índice de Gestión Presupuestaria *Porcentaje de desviación en presupuesto	Depto. Administrativo y Financiero/Div. de Presupuesto	
3	5. PROCESOS	5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés	No se evidencia que se involucren los empleados y grupos basados en mediciones	Actualización del Manual de Calidad	Revisar y actualizar el proceso o metodología para gestionar la calidad en procesos y servicios	1. Reunión de trabajo con el Comité de Calidad 2. Revisión del documento 3. Aplicar los cambios 4. Socializar con todo el personal	Ag.-22	Dic.-22	Humanos y materiales	Porcentaje de avance en actualización manual de calidad	Depto. Planificación y Desarrollo	De y

4	<b>5. PROCESOS</b>	<b>5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés</b>	No se evidencia que la asignación presupuestaria se realice en base a la contribución del proceso a la consecución de los objetivos estratégicos	Formular el presupuesto en coordinación con el área financiera, RRHH y Planificación	Garantizar los recursos necesarios para lograr los objetivos estratégicos	1. Reunión con los involucrados 2. Vinculación de los procesos con las actividades presupuestarias 3. Informe de vinculación actividades presupuestarias, procesos y Plan Operativo Anual	Jul.-22	Oct.-22	Humanos y materiales	Porcentaje de vinculación planificación y estratégica presupuesto	Depto. Administrativo y Financiero/Div. de Presupuesto/Dep.to. RRHH y Depto. Planificación y Desarrollo	
5	<b>5. PROCESOS</b>	<b>5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés</b>	No se evidencia que se monitoree y evalúe el impacto de las TIC y servicios electrónicos en los procesos de la organización en la percepción de los usuarios	Medir el impacto de las TIC y los servicios electrónicos en los procesos de la organización en la percepción de los usuarios	Medir la eficiencia de los sistemas utilizadas en la prestación de los servicios	1. Reunión de trabajo con el Comité de Calidad 2. Elaborar preguntas para incluir en la Encuesta de Calidad de los Servicios 3. Informe de resultados de la aplicación	Jul.-22	Dic.-22	Humanos y materiales	Eficiencia en los procesos organizacionales	Depto. TIC/Depto. Servicios al Usuario	
6	<b>6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES</b>	<b>6.2. Mediciones de resultados.</b>	Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Realizar mediciones en las innovaciones en la prestación de los servicios	Medir la eficiencia de los sistemas utilizadas en la prestación de los servicios	1. Reunión de trabajo con el Comité de Calidad 2. Elaborar preguntas para incluir en la Encuesta de Calidad de los Servicios 3. Informe de resultados de la aplicación	Jul.-22	Dic.-22	Humanos y materiales	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	Depto. Servicios al Usuario	
7	<b>7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS</b>	<b>7.2. Mediciones del desempeño</b>	No se evidencia el nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades	Conformar mesas de trabajo para la consecución de actividades	Involucrar al personal de acuerdo a sus competencias en la conformación de las mesas de trabajo	1. Socializar con los involucrados 2. Elaborar matriz de responsabilidades 3. Socializar matriz 4. Elaborar informe de resultados	Ene.-21	Dic.-21	Humanos y materiales	Porcentaje de cumplimiento en matriz de responsabilidades	Depto. De Recursos Humanos/Depto. Planificación y Desarrollo	
8	<b>8. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>8.2. Mediciones del rendimiento organizacional</b>	No se evidencia la medición de las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos	Elaborar informes de la medición de las actividades relacionadas con la preservación del medio ambiente	Contribuir con la preservación del medio ambiente	1. Reunión de los involucrados 2. Delegación de responsabilidades 3. Elaborar informe de resultados	Ag.-22	Dic.-22	Humanos y materiales	Porcentaje de avance de Plan medio ambiental	Depto. De Recursos Humanos/Comité de Medio Ambiente	

9	<b>8. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>8.2. Mediciones del rendimiento organizacional</b>	No se evidencia la medición de los programas para la prevención de riesgos para la salud y accidentes	Elaborar informes de la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP)	Contribuir con la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP)	1. Reunión de los involucrados 2. Delegación de responsabilidades 3. Elaborar informe de resultados	Ene.-22	Dic.-22	Humanos y materiales	Porcentaje de cumplimiento del programa de prevención para la salud y riesgos laborales	Depto. De Recursos Humanos/Comité SISTAP	
10	<b>9. RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO</b>	<b>9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia</b>	No se evidencia la medición de la eficiencia de costos	Realizar un análisis de costo-beneficio	Conocer la rentabilidad de los servicios	1. Conformación de equipo 2. Recolectar las informaciones 3. Realizar análisis 4. Presentar informe de resultados	Ene.-22	Dic.-22	Humanos y materiales	Costo Eficiencia	Depto. Administrativo y Financiero/Div. Contabilidad/Div. de Presupuesto	

