

Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFE)
Plan de Mejora Institucional 2024

| No. | Criterios No. | Subcriterio No. | Área de Mejora | Acción de Mejora | Objetivo | Tareas | Tiempo | | Recursos necesarios | Indicador | Responsable de seguimiento | C |
|-----|---|---|---|--|---|---|---------|---------|-----------------------|--|---|---|
| | | | | | | | Inicio | Fin | | | | |
| 1 | 3. PERSONAS | 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar. | No se tiene instalado el Buzón de quejas y sugerencias para empleados. | Implementar la instalación del buzón de quejas y sugerencias. | Promover el empoderamiento en el capital humano en comentar abiertamente las oportunidades de mejora. | 1. Sensibilizar al personal. 2. Solicitar la instalación del buzón. 3. Comunicar su instalación. | Nov.-24 | dic-24 | Humanos y materiales. | Tasa de participación o uso de buzón de sugerencias. | Depto. De Recursos Humanos. | |
| 2 | 4. ALIANZAS Y RECURSOS | 4.5. Gestionar la tecnología. | No se evidencia la implementación y evaluación de relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. | Implementación evaluación costo efectividad de las tecnologías utilizadas. | Evaluar que tan acertada ha sido la implementación en términos de costo-efectividad de las tecnologías utilizadas. | 1. Realizar Análisis. 2. Presentar Análisis a Alta Dirección. 3. Remitir al Depto. Planificación y Desarrollo. 4. Aplicar mejoras identificadas. | Jul.-24 | Ag.-24 | Humanos y materiales. | Porcentaje Relación costo-beneficio. | Depto de tecnologías de información TIC/Depto. Administrativo y financiero. | |
| 3 | 6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES | 6.1. Mediciones de la percepción. | No se evidencia que se realizan mediciones sobre la percepción y/o satisfacción de los ciudadanos/clientes respecto al cumplimiento de los protocolos (Seguridad, sanitarios, de evacuación, etc.) y manejo de desechos en la organización. | Implementar una encuesta para medir la satisfacción de los ciudadanos/clientes respecto al cumplimiento de los protocolos. | Conocer las necesidades/expectativas de los ciudadanos/clientes sobre los protocolos seguridad, y manejo de desechos. | 1. Elaborar preguntas. 2. Incluir en encuesta de calidad. 3. Aplicar encuesta. | Abr.-24 | Jun.-24 | Humanos y materiales. | Tasa de participación en encuestas. | Depto. Servicios al Usuario. | |
| 4 | 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS | 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño). | No se evidencia la medición anual sobre la gestión del conocimiento. | Implementar la gestión del conocimiento | Medir la gestión del conocimiento organizacional anual | 1. Elaborar Plan de Gestión del Conocimiento 2. Convocar al personal 3. Elaborar informe trimestral de implementación Plan de Gestión del Conocimiento 4. Remitir al Depto. Planificación y Desarrollo | Ene.-24 | Dic.-24 | Humanos y materiales | Porcentaje de personal capacitado | Depto. de Recursos Humanos/ Depto. De Planificación y Desarrollo | |
| 5 | 8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL | 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional | No se evidencia un plan de motivación institucional que ayude al empoderamiento y el rendimiento de los colaboradores | Elaborar un plan de motivación institucional con foco a el empoderamiento y rendimiento de los colaboradores | Perseguir el empoderamiento y rendimiento de los colaboradores mediante un plan de mejora motivacional. | 1. Elaborar programa 2. Difusión del programa 3. Implementación 4. Informe de implementación | Ago.-24 | Nov.-24 | Humanos y materiales | Nivel de avance. | Depto. De Recursos Humanos. | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|--|---|--|----------|---------|-----------------------|--|---|
| 6 | 8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL | 8.2 Mediciones del rendimiento organizacional. | No se evidencia el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación. | Documentar la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación. | Reconocer la importancia de la cobertura positiva o negativa que se observa institucionalmente en medios de comunicación. | 1. Compilar información. 2. Elaborar Reporte. 3. Remitir reporte a la Subdirección Ejecutiva/ Depto. Planificación y Desarrollo. | Nov.-24 | Dic.-24 | Humanos y materiales. | Tasa respuesta cobertura a acciones de responsabilidad social. | Depto. Comunicaciones/Comité de Medio Ambiente. |
| 7 | 8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL | 8.2 Mediciones del rendimiento organizacional. | No se evidencia la medición de los programas para la prevención de riesgos para la salud y accidentes. | Elaboración plan de prevención riesgos para salud y accidentes. | Implementar un plan de prevención ante accidentes y riesgos. | 1. Elaborar programa. 2. Difusión del programa. 3.Implementación. 4. Informe de implementación. | Sept.-24 | Nov.-24 | Humanos y materiales. | Nivel de avance. | Comité SISTAP. |
| 8 | 9. RESULTADOS CLAVES EN EL RENDIMIENTO | 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público. | No se evidencia la medición de resultados de la implementación de reformas del sector público. | Elaborar preguntas para encuesta de calidad. | Medir el impacto de implementación de reformas del sector público. | 1.Levantar información. 2.Desarrollar informe. 3.Socializar informe. | Jul.-24 | Dic.-24 | Humanos y materiales. | Nivel de avance. | Depto. Servicios al Usuario. |
| 9 | 9. RESULTADOS CLAVES EN EL RENDIMIENTO | 9.2 Resultados internos: nivel de eficiencia. | No se ha realizado medición de la eficacia de las alianzas. | Documentar la eficacia de las alianzas en terminos positivos y negativos. | Evaluar tasa de cumplimiento en acuerdos y convenios de alianzas estrategicas. | 1. Compilar información. 2. Elaborar Reporte. 3. Remitir reporte a la Subdirección Ejecutiva/ Depto. Planificación y Desarrollo. | Feb.-24 | May.-24 | Humanos y materiales. | Tasa cumplimiento de acuerdos. | Depto.Planificación y desarrollo. |
| 10 | 9. RESULTADOS CLAVES EN EL RENDIMIENTO | 9.2 Resultados internos: nivel de eficiencia. | No realizamos la medición del impacto de la tecnología en el desempeño global de la organización. | Recopilar e investigar el impacto de la digitalización en el rendimiento de los colaboradores. | Identificar importancia digitalización en el rendimiento de los colaboradores. | 1.Levantar información 2.Desarrollar informe. 3.Entregar informe de resultados a Depto.Planificación y Desarrollo. | Jul.-24 | Nov.-24 | Humanos y materiales. | Porcentaje de integración tecnológica por departamento. | Depto.Tecnologías de la información y Comunicación. |
| 11 | 9. RESULTADOS CLAVES EN EL RENDIMIENTO | 9.2 Resultados internos: nivel de eficiencia. | No se ha realizado medición de las mejoras e innovaciones de procesos. | Recopilación información sobre mejora e innovación en procesos. | Analizar porcentaje de innovación departamental en procesos. | 1.Levantar información. 2.Desarrollar informe. 3.Socializar informe. | Jul.-24 | Nov.-24 | Humanos y materiales. | Tasa innovación procesos. | Depto. Planificación y Desarrollo. |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

