

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.

