

Acciones 2009

TEMA:



En seguimiento al tema, se informa de la respuesta de los actores sociales en el rubro de los *Empresarios*:

Los objetivos acordados en el 2008 que están siendo aplicados en el presente ejercicio:

1. Aplicar encuestas semestrales de satisfacción al cliente
 - a) Medir la satisfacción de usuarios y clientes
 - b) Integrar los comentarios y recomendaciones de los usuarios y clientes del puerto (Instituciones Académicas, Centros de Estudios y/o Investigaciones, Colegios de Profesionales, Empresarios y Ciudadanos).
 - c) Dar a conocer las conclusiones a la Alta Dirección, a fin que ésta tome las decisiones correspondientes para la mejora continua de los servicios.
 - d) Definir los objetivos y metas a corto plazo (2009) que garanticen la competitividad del puerto.
2. Implementar el Sistema de Mejora de la Gestión, en el que entre otros temas, esta incluido el de participación ciudadana.
3. Presentar en los diferentes foros (Consejo de Administración, Comité de Operaciones, Comité de Obra Pública, Reuniones de Análisis Estratégico, Comisión Consultiva que abarca Comité de Cruceros y Comité de Carga, etc) los resultados de las encuestas a fin que éstos emitan comentarios.

RESULTADOS:

Derivado de los comentarios y observaciones de las encuestas de satisfacción al cliente, la entidad tomó la iniciativa de integrar un comité de la Comunidad Portuaria con la finalidad principal de conocer sus inquietudes, propuestas e iniciativas que coadyuvarán con la entidad en el desarrollo portuario, es por ello

que se está en el proceso de elaboración de un mapa de desarrollo estratégico en el que los diferentes actores adquieren compromisos para el logro de una meta en común. Es por ello que se presenta el primer borrador que el comité está elaborando y en el que se integran las 4 principales perspectivas a desarrollar: infraestructura, cadenas logísticas, servicios y tarifas.

