

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1	1.4	9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	Aplicar una encuesta de satisfacción.	Elaborar el mecanismo para conocer la opinión pública acerca de los aspectos de la institución.	1. Elaborar borrador de la encuesta. 2. Gestionar la aprobación del documentos a se rutilizado. 3. Planificar con TIC la implementación de la encuesta de manera virtual y también presencial. 4.Tabular resultados. 5. Elaborar un informe de resultados que contenga acciones de mejora si se presentaran.	feb-21	nov-21	Recursos humanos, tecnológicos, material gastable.	Encuesta implementada	OAI, Comunicaciones.	
2	1	1.4	10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	Elaborar y socializar Estrategia de Marketing	Promover los servicios que ofrece el IGN-JJHM a la ciudadanía	1- Identificar los servicios que ofrece el IGN 2- Elaborar y revisar borrador con el equipo del MEPyD 3- Socializar estrategia con los involucrados 4- Presentar mejoras aplicadas al Comité IGN 5- Divulgar estrategia a lo interno	may-21	ago-21	Humanos (diseñador gráfico), tecnológicos, material gastable.	Estrategia aprobada y divulgada	Comunicaciones	
3	2	2.1	3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	Procedimientos para la revisión de la documentación y Matriz de información actualizada.	Establecer los lineamientos que aseguren la revisión y actualización continua de los requisitos legales vigentes en la documentación de los procesos.	1. Elaborar borrador de la política y matriz de información. 2. Gestionar aprobación del documento. 3. Difundir documento aprobado. 4. implementar la política.	mar-21	ago-21	Humanos, tecnológicos, material gastable.	Documento aprobado, matriz elaborada.	Jurídica, Planificación y Desarrollo.	
4	2	2.2.	3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.	Elaborar Carta Compromiso	Informar al ciudadano/cliente sobre los servicios que gestionan, cómo acceder y obtener esos servicios y los compromisos de calidad establecidos para su prestación.	1- Solicitar apoyo al MAP 2- Identificar los servicios que ofrece el IGN 3- Conformar equipo de trabajo 4- Elaborar carta 5- Aprobar carta compromiso 6- Carta divulgada	jun-21	sep-21	Recursos humanos, material gastable, recursos tecnológico.	Carta compromiso divulgada	Planificación y Desarrollo.	
5	2	2.2.	6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Elaborar política de Responsabilidad Social	Contribuir de manera activa y voluntaria para el mejoramiento social y ambiental.	1. Realizar levantamiento y recopilación de información sobre Responsabilidad Social (ISO-26000, leyes, END) 2. Definir focos de atención. 3. Elaborar borrador política. 4. Socializar política con Comité de Calidad. 5. Concientizar al personal sobre la política.	mar-21	jun-21	Recursos humanos, material gastable, recursos tecnológico.	Política implementada.	Recursos Humanos Planificación y Desarrollo.	
6	3	3.1	4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos	Política de Reclutamiento y Selección.	Establecer lineamientos que guíen la acción para la búsqueda del talento humano, la promoción y remuneración de los empleados del Instituto.	1. Elaborar borrador de la política. 2. Gestionar aprobación del documento. 3. Difundir documento aprobado. 4. implementar la política.	ene-21	feb-21	Recursos humanos, tecnológicos, material gastable.	Política de reclutamiento y selección.	Recursos Humanos Planificación y Desarrollo.	

7	3	3.2	3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes	Plan de Desarrollo Personal	Identificar cuales son las acciones necesarias para promover y garantizar el desarrollo integral del servidor.	1- Analisis del entorno 2- Evaluacion de la institución 3- Definir puestos y competencias de puestos clave y criticos 4- Diseñar y socializar plan	jun-21	sep-21			Recursos Humanos Planificación y Desarrollo.	
8	4	4.2	4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Política y/o procedimientos para el proceso de recogida, manejo y respuesta a sugerencias, reclamaciones y quejas.	Establecer los lineamientos para el proceso de recogida, manejo y respuesta a sugerencias, reclamaciones y quejas.	1. Difundir documento.	ene-21	ene-21	Recursos humanos, económicos, material gastable.	Política divulgada	OAI	
9	4	4.4	5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	Contar con manuales de procedimientos.	Consolidar los manuales de procedimientos de cada área del instituto para que los mismos cuenten con herramientas estandarizadas necesarias para el desarrollo de sus funciones.	1. Documentar las áreas del IGN. 2. Socializar y gestionar las aprobaciones correspondientes. 3. consolidar los procedimientos en un manual de procedimientos.. 4. Difundir los documentos aprobados.	feb-21	nov-21	Recursos humanos, tecnológicos, material gastable.	Documento difundido.	Planificación y Desarrollo.	
10	4	3.2	6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.	Elaborar la política de Gestión de Activos y procedimiento de inventario.	Establecer las políticas para la gestión y cuidado de los activos de la institución y el flujo de información relacionada a los mismos.	1. Elaborar borrador de la Política de Gestión de Activos. 2. Aprobar política. 3. Poner en circulación la política. 4. Implementar la política. 5. Elaborar los procedimientos de manejo de activos. 6. Aprobar procedimiento. 7. Implementar.	ene-21	feb-21	Recursos humanos, tecnológicos, material gastable.	Documento difundido.	DAF, Planificación y Desarrollo.	

Elaborado por el Comité de Calidad del IGN-JJHM en fecha 24 de noviembre de 2020,