

Nº	Criterio	Sub-criterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos	Indicador	Responsable	Responsable de seguimiento	Estatus	Comentarios
							Inicio	Fin						
1	3	3.2	No se evidencia formas de aprendizaje basadas en pensamiento de diseño.	Incorporar formas de aprendizaje basadas en el pensamiento de diseño en una empresa puede llevar a mejoras significativas en la innovación, la resolución de problemas y la colaboración entre equipos.	Maximizar el potencial del pensamiento de diseño en la institución, cultivando un enfoque más centrado en el usuario y propiciando un entorno de innovación continua.	1) Organizar actividades formativas para empleados sobre los principios y metodologías del pensamiento de diseño (design thinking). 2) Promover el uso de la metodología de pensamiento de diseño (design thinking).	01/01/2025	30/11/2025	1) Material gastable. 2) Humanos. 3) Tecnológicos.	Cantidad de actividades formativas realizadas orientadas al pensamiento de diseño (design thinking).	Dirección Recursos Humanos/ Dirección Planificación y Desarrollo	Dirección Planificación y Desarrollo		
2	7	7.2.1	No se evidencian resultados del número de quejas del personal.	Establecer un procedimiento para registrar todas las quejas recibidas provenientes del personal, así como su estado y acciones tomadas en respuesta.	Garantizar que se aborden adecuadamente las quejas del personal, y en última instancia, mejorar la satisfacción y el compromiso dentro de la organización.	1) Modificar el procedimiento de Control de Quejas y Reclamaciones para integrar la recepción y tratamiento de las quejas del personal. 2) Llevar un registro actualizado de las quejas del personal, su estado y acciones implementadas.	01/01/2025	30/06/2025	1) Material gastable. 2) Humanos. 3) Tecnológicos.	1) Número de quejas del personal recibidas. 2) Número de quejas del personal tramitadas.	Dirección Recursos Humanos/ Dirección Planificación y Desarrollo	Dirección Planificación y Desarrollo		

Nº	Criterio	Sub-criterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos	Indicador	Responsable	Responsable de seguimiento	Estatus	Comentarios
							Inicio	Fin						
3	7	7.2.1	No se evidencian resultados de medición del nivel de participación en actividades de mejora.	Establecer indicadores para la medición del nivel de participación de las personas en actividades de mejora.	Mejorar el nivel de participación en actividades de mejora dentro de la organización.	1) Definir y aplicar indicadores para medir la participación del personal en las actividades de mejora. 2) Elaborar informe anual de resultados y el respectivo plan de acción.	01/07/2025	30/11/2025	1) Material gastable. 2) Humanos. 3) Tecnológicos.	Nivel de participación del personal en actividades de mejora.	Dirección Recursos Humanos/ Dirección Planificación y Desarrollo	Dirección Planificación y Desarrollo		
4	8	8.1	No se observan resultados de la medición de la opinión de la sociedad respecto al impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.	Diseñar y aplicar encuestas para recopilar opiniones y percepciones de los ciudadanos sobre el impacto de la organización en su calidad de vida.	Obtener una visión clara del impacto que tiene el MIP en la sociedad y, a su vez, utilizar esa información para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.	1) Elaborar instrumento de medición. 2) Aplicar encuestas. 3) Presentar informes de resultados a los involucrados.	01/07/2025	30/11/2025	1) Material gastable. 2) Humanos. 3) Tecnológicos.	Índice de Percepción del Impacto de la institución en la Calidad de Vida de los ciudadanos/clientes.	Dirección Planificación y Desarrollo/ Dirección de Estudios Diagnósticos en los Sectores Vulnerables.	Dirección Planificación y Desarrollo		

Nº	Criterio	Sub-criterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos	Indicador	Responsable	Responsable de seguimiento	Estatus	Comentarios
							Inicio	Fin						
5	8	8.1	No se observan resultados de la medición de la percepción de la sociedad respecto a las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	Diseñar y aplicar encuestas dirigidas a la comunidad incluyendo preguntas específicas sobre el conocimiento y la opinión acerca de estas iniciativas.	Obtener una mejor comprensión de la percepción de la sociedad, sino que también permitirá adaptar las iniciativas para que sean más efectivas y relevantes para la comunidad.	1) Elaborar instrumento de medición. 2) Aplicar encuestas. 3) Presentar informes de resultados a los involucrados.	01/07/2025	30/11/2025	1) Material gastable. 2) Humanos. 3) Tecnológicos.	1) Porcentaje de la población que conoce las iniciativas dirigidas a personas en situación de desventaja. 2) Porcentaje de satisfacción general de los participantes en actividades dirigidas a personas en situación de desventaja. 3) Número de personas en situación de desventaja o necesidades especiales que participan en las actividades culturales realizadas por el MIP.	Dirección Planificación y Desarrollo/ Dirección de Estudios Diagnósticos en los Sectores Vulnerables	Dirección Planificación y Desarrollo/		

Nº	Criterio	Sub-criterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos	Indicador	Responsable	Responsable de seguimiento	Estatus	Comentarios
							Inicio	Fin						
6	8	8.1	No se evidencian mediciones de la opinión de la sociedad sobre el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	Diseñar y aplicar encuestas que recojan la percepción de la comunidad sobre el impacto de la organización, abordando temas específicos como el desarrollo económico de la comunidad, la seguridad y la movilidad.	Conocer y comprender mejor la opinión de la sociedad sobre el impacto de la organización, así como también fortalecer la relación con la comunidad y mejorar la toma de decisiones.	1) Elaborar instrumento de medición. 2) Aplicar encuestas. 3) Presentar informes de resultados a los involucrados.	01/07/2025	30/11/2025	1) Material gastable. 2) Humanos. 3) Tecnológicos.	1) Porcentaje de encuestados que consideran que la organización ha tenido un impacto positivo en el desarrollo económico local. 2) Nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a las decisiones tomadas por la organización en temas de seguridad y movilidad.	Dirección Planificación y Desarrollo/ Dirección de Estudios Diagnósticos en los Sectores Vulnerables.	Dirección Planificación y Desarrollo/		
7	8	8.1	No se evidencian mediciones de la opinión de la sociedad respecto al impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	Diseñar y aplicar encuestas dirigidas a diferentes grupos de interés (ciudadanos, empleados, socios de negocio) para evaluar su percepción sobre el impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	Medir de manera efectiva la opinión de la sociedad sobre el impacto de la institución, mejorar la transparencia y fortalecer la relación con la comunidad.	1) Elaborar instrumento de medición. 2) Aplicar encuestas. 3) Presentar informes de resultados a los involucrados.	01/07/2025	30/11/2025	1) Material gastable. 2) Humanos. 3) Tecnológicos.	1) Índice de Satisfacción Ciudadana con el comportamiento de la organización en términos de democracia y transparencia. 2) Percepción de los ciudadanos sobre la ética en las operaciones del MIP.	Dirección Planificación y Desarrollo / Dirección de Estudios Diagnósticos en los Sectores Vulnerables.	Dirección Planificación y Desarrollo/		

Nº	Criterio	Sub-criterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos	Indicador	Responsable	Responsable de seguimiento	Estatus	Comentarios
							Inicio	Fin						
8	9	9.1	No se evidencian resultados en términos de "Outcomes" (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Desarrollar un marco de evaluación que incluya métodos tanto cuantitativos como cualitativos para medir el impacto que los servicios y productos del MIP tienen en las personas y en el entorno social.	Mejorar la capacidad de la organización para evidenciar outcomes y demostrar el impacto positivo en la sociedad y los beneficiarios.	1) Definir indicadores para medir el impacto en la sociedad y beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos. 2) Presentar informes de resultados a los involucrados.	01/07/2025	30/11/2025	1) Material gastable. 2) Humanos. 3) Tecnológicos.	Cantidad de beneficiarios impactados por servicios y productos.	Dirección Planificación y Desarrollo / Dirección de Estudios Diagnósticos en los Sectores Vulnerables.	Dirección Planificación y Desarrollo		