

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

MINISTERIO DE DEFENSA



FECHA:

Junio 2023_

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Contamos con una misión definida en la Constitución de la República, en la Ley Orgánica 139-13, y en el Plan Estratégico Institucional (PEI) del Ministerio de Defensa se encuentra el marco estratégico completo (misión visión y valores).</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021- 2024 Plan Operativo Anual, POA 2023”.</p>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Contamos con un marco de valores: Lealtad, Honor, Patriotismo, Espíritu de Cuerpo, entre otros.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI), 2021-2024.</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>A través del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Defensa se puede evidenciar la alineación de nuestro marco estratégico con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), entre otros.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Defensa.</p>	

<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>A través de la socialización del Plan Estratégico Institucional PEI con los miembros del MIDE.</p> <p>Evidencias: Formularios de registros de Participantes.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>El Ministerio de Defensa cuenta con una dependencia denominada Comisión Permanente para la Reforma y Modernización de las Fuerzas Armadas (COPREMFA), la cual se encarga de realizar propuestas de proyectos de reforma y modernización con el objetivo de orientar el accionar de las Fuerzas Armadas a los cambios sociales que experimenta la nación. De igual modo, esta entidad se encarga de dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos contenidos en el PEI.</p> <p>Evidencias: Manual de Organización y Funciones MIDE, Matriz de Productos del Plan Estratégico.</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Se evidencia por medio de charlas sobre ética, a través de los programas de formación, comunicados y circulares. Asimismo, contamos con un Oficial Ejecutivo, el cual es el encargado de administrar el régimen disciplinario en el MIDE.</p> <p>Evidencias: Código de Ética de las FF.AA., Reglamento Militar Disciplinario, Registros de participantes de los cursos, copia de circulares, comunicados y órdenes de castigo.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Se evidencia por medio de las reuniones de coordinación y orientación del Código de Moral y Ética.</p> <p>Evidencias: Oficios de convocatorias, Correo institucional, memorándum, Circulares, etc.</p>	

	Registros de participantes de las diferentes charlas del Código de Moral y Ética,	
--	---	--

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Contamos con una estructura organizativa definida, aprobada por el Ministerio de Defensa y refrendada por el Ministerio de Administración Pública, así como la Orden General No.1-2023; contamos con los Manuales de Organización y Funciones, Manuales de Cargos y los Manuales de Procedimientos y el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p> <p>Evidencias: Organigrama del MIDE, Orden General No.1-2023, Manuales de Organización y Funciones, Manuales de Cargos, Manuales de Procedimientos, y el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p>	<p>No se ha aprobado ni socializado la Guía para la Creación de Estructuras Organizativas de las Fuerzas Armadas.</p>
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Este requerimiento se lleva a cabo a través del seguimiento trimestral al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias: Matriz de Productos del Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p>	

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se evidencia por medio de: PEI, los POA`s tanto del Ministerio como de cada dependencia que ostenta la categoría de unidad ejecutora, así como también los planes de gestión de las dependencias que no tienen esta categoría.</p> <p>Evidencias: PEI, POA del MIDE y de cada dependencia que ostenta la categoría de unidad ejecutora, así como también los planes de gestión de las dependencias que no ostenta esta categoría.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se monitorea el cumplimiento de los objetivos por medio de la recepción de los informes trimestrales de cumplimiento. Además, estamos desarrollando dentro del Sistema de Evaluación y Seguimiento de la Planificación Estratégica del Ministerio de Defensa (SISEPLANE), un módulo de seguimiento a la Planificación Estratégica.</p> <p>Evidencias: Sistema de control de gestión PEI y POA, la Implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y la plataforma del SISEPLANE.</p>	<p>No se ha completado el módulo de seguimiento a la planificación estratégica dentro Sistema de Evaluación y Seguimiento de la Planificación Estratégica del Ministerio de Defensa (SISEPLANE).</p>
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Se evidencia por medio de las Certificaciones International Organization for Standardization ISO de algunas de las Instituciones y Dependencias, así como también como NOBACI.</p> <p>Evidencias: Certificaciones recibidas y la Implementación de la NOBACI.</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos con un Plan de Comunicación Estratégica, la cual establece los parámetros de la comunicación de consumo externo. De igual modo, a través de las políticas de información y</p>	

	<p>comunicación del MIDE se establecen los canales de comunicación interna.</p> <p>Evidencias: Oficina de Libre Acceso a la Información, Plataforma tecnológica del Ministerio de Defensa mediante su página Web. PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA y políticas de información del MIDE.</p>	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>Contamos con los Manuales de Procedimientos y el Manual de Procedimientos Misionales del MIDE y así también con la Metodología para la Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD).</p> <p>Evidencias: Manuales de Procedimientos y Guía Metodológica del MEPyD.</p>	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>Se evidencia a lo interno por medio de circulares, memorándum, oficios, correo institucional, revistas Institucionales; a lo externo por medio de las páginas web, redes sociales, a través de la programación de la Radioemisora Cultural “Voz de las Fuerzas Armadas” y publicaciones en la prensa. Contamos con el Manual de Políticas de Información y Comunicación del MIDE, así como el Plan de Comunicación Estratégica.</p>	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>El MIDE tiene como Dependencia a la Comisión Permanente para la Reforma y Modernización de la FF.AA. (COPREMFA), que es responsable de identificar, proponer y evaluar posibles áreas de mejoras que permitan readecuar el accionar de las Fuerzas Armadas, para cumplir de una manera más eficiente el rol asignado por la Constitución y las Leyes.</p>	

	Evidencias: Decreto de Creación de la COPREMFA, formulación y actualización de los Planes Estratégicos y Planes Operativos Anuales.	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Se evidencia por medio de la socialización de cada proyecto o implementación de un nuevo sistema. Evidencias: Registro de participantes de la Socialización del PEI, Memorándum, convocatorias, Actualización de la Página Institucional y Redes Sociales del MIDE.	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	A través de la aplicación del Reglamento Militar Disciplinario, el cual demanda una conducta más ética y moral a los miembros de las Fuerzas Armadas de mayor jerarquía. De igual manera, el Ministerio de Defensa promueve actividades que fomentan una conducta ejemplar a través de convocatoria de sus miembros a la izada de bandera, charlas del Código de Moral y Ética las conmemoraciones de diversas efemérides patrias. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes tomadas del personal que participa en la izada de bandera, • Registro de participantes del personal que toma la charla de ética, • Declaraciones juradas reportadas • Publicaciones en las Páginas Web Institucionales y Redes Sociales. Evaluaciones de desempeño realizadas al personal.	

<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Inspiran a través de las diversas capacitaciones que imparte la Dirección de Equidad de Género y Desarrollo sobre materia de equidad de género y la defensa de los derechos con cultura de equidad en el cual se imparte en los talleres sobre materia de equidad hacia una cultura de respeto y liderazgo. Como parte de la formación militar, a los miembros de las Fuerzas Armadas se les instruye en el respeto al liderazgo militar y a la población.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de participantes en las capacitaciones impartidas por la Dirección de Equidad de Género y Desarrollo • Código de Moral y Ética de las FF.AA. 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se evidencia por medio de las convocatorias y socializaciones realizadas al personal, con la conformación de comisiones según el tema de que se trate y a través de los portales web.</p> <p>Evidencias: Portales web institucional Conformación de Comisiones y convocatorias por medio de Memorándum, Oficios, Circulares.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Se evidencia por medio de las capacitaciones brindadas, orientación personalizada y seguimiento al igual que las tutorías personalizadas que se realizan en esta COPREMFA, así como también la implementación procedimiento de inducción al personal.</p> <p>Evidencias: registro de participantes en los diferentes cursos, talleres, charlas, y simposios, entrega de documentos instructivos.</p>	

<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Todas las dependencias del MIDE cuentan con manuales de cargos en donde se establece claramente los perfiles de los candidatos a la hora de asignarle nuevas responsabilidades vinculadas a sus nuevos puestos de trabajos. Asimismo, el Instituto Superior para la Defensa “Juan Pablo Duarte y Diez” (INSUDE), ha elaborado un Plan de Capacitación para potencializar las competencias de los miembros del MIDE.</p> <p>Evidencias: Manuales de cargos. Plan de Capacitación del INSUDE. Memorándums del Señor Ministro de Defensa instruyendo a directores a realizar sus declaraciones juradas de patrimonio.</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Se cuenta con el Instituto Superior para la Defensa “Juan Pablo Duarte y Diez” (INSUDE), Escuelas Vocacionales, Acuerdos con Universidades Nacionales e Internacionales, Programas de becas educativas para garantizar la formación del personal.</p> <p>Se solicita la formación como requisito para los ascensos y designaciones.</p> <p>Estableciendo ciertos cursos y competencias como prerrequisitos para otras formaciones.</p> <p>Evidencias: Ley 139-13, Orgánica de las FF.AA. Reglamento de cada institución académica.</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se realiza por medio de reconocimientos, Cartas de Encomio.</p> <p>Evidencias: Cartas, reconocimientos, medallas al mérito, certificados.</p>	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Se realiza a través de los diversos planes y publicaciones que elabora el MIDE para dar respuestas, las diferentes necesidades a los grupos de interés tanto a lo interno como a lo externo, así como las dependencias que analizan las respuestas adecuadas para las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Orden General No.1-2023. Ordenes Generales. Plan Estratégico Institucional (PEI). Plan Operativo Anual (POA).</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Este se desarrolla a través de la formulación de anteproyectos de leyes, decretos y reglamentos que comisiones de alto nivel del MIDE desarrollan para adecuar el accionar de las Fuerzas Armadas al marco legal vigente. Dichas comisiones durante el proceso de trabajo agotan una agenda de reuniones con autoridades políticas y legislativas de la nación.</p> <p>Evidencias: Minutas de reuniones. Metas Presidenciales.</p>	

<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>El Ministerio de Defensa ha incorporado a su gestión políticas públicas de gran relevancia para la nación dominicana tales como: Cumplimiento a las leyes 498-06 de La Planificación e Inversión Pública, ley 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas, ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, Etc.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI), Contratos de bienes y servicios.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se evidencia a través de las calificaciones obtenidas por el MIDE, en los procesos de evaluación que llevan a cabo diversas instituciones fiscalizadoras del estado que buscan el cumplimiento de las políticas públicas y decisiones políticas.</p> <p>Evidencia: Reportes periódicos de las calificaciones.</p>	<p>No se ha completado la optimización de las calificaciones en los diversos indicadores de gestión interna del MIDE.</p>
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Existen acuerdos suscritos con diversos grupos de interés, tales como: CONANI, Procuraduría General de la República, Ministerio de la Mujer, Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología, MESCyT, Instituto de Contadores entre otros.</p> <p>Evidencias: Acuerdos firmados.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Esto se manifiesta a través de la participación de miembros de las Fuerzas Armadas en asociaciones profesionales tales como: Colegio Dominicano de Abogados, Instituto de Contadores Públicos, Colegio Médico Dominicano, entre otros.</p> <p>Evidencias: Listados de miembros en las asociaciones.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de</p>	<p>Se promueve a través de los distintos medios de difusión del MIDE.</p>	

marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Portal WEB y Redes Sociales del MIDE y de sus dependencias. • Revistas y Boletines militares. Radioemisora Cultural “Voz de las Fuerzas Armadas” entre otros.	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	<p>Esto se pone de manifiesto a través de los procesos de Planificación Estratégica, en los cuales se ponderan las necesidades y expectativa de diversos grupos de interés tanto a lo interno como a los externos del MIDE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI). • Plan Operativo Anual (POA). 	No se ha culminado con los trabajos de elaboración del Manual de Planificación Estratégica de Las Fuerzas Armadas
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>Cuando se elabora el análisis FODA dentro del contexto de un estudio situacional, en el momento que las instituciones y dependencias envían los datos obtenidos a través de los estudios al MIDE proceden a elaborar los Resultados Estratégicos y Productos Estratégicos, para alcanzar los resultados proyectados en el plazo asignado, acorde con la necesidad de mejora.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) • Plan Operativo Anual (POA.) 	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>Se cumple con este requerimiento, alineados a las Metas Presidenciales y de la implementación de las directrices del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo MEPyD, el cual traza las últimas tendencias relativa a la Planificación Estratégica.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Plan Estratégico Institucional (PEI) Plan Operativo Anual (POA.)</p>	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	<p>Se realizan Análisis FODA de manera sistemática, del cual se deriva nuestro Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias: Análisis FODA.</p>	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Se refleja en el Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Anual (POA) y la Matriz de Riesgos, los cuales están articulados a la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI. • POA. • Matriz de Riesgos. 	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se contempla en la definición de las estrategias, y productos plasmados en el PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI. • POA. • Matriz de Riesgos. 	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Se contempla en la definición de las estrategias, y productos plasmados en el PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI. • POA. 	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Está ampliamente definido en Plan Estratégico Institucional (PEI) y en Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI. • POA. 	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Esto se puede visualizar a través de los Objetivos y Productos Estratégicos contemplados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y en el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Evidencias: PEI. POA.</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Tanto en el PEI como en el POA se incluyen, indicadores para medir y monitorear el avance de los productos con el objetivo de alcanzar los resultados proyectados en el plazo requerido.</p> <p>Evidencias: PEI. POA.</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Los objetivos se comunican a cada dependencia del MIDE, a través de la socialización del PEI y del portal de transparencia del MIDE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de participante. • Página WEB MIDE. • PEI. 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Trimestralmente cada dependencia del MIDE, remite a la COPREMFA los avances experimentados de sus respectivos productos asignados a través de sus PEI y POA.</p> <p>Evidencias: Matriz de Productos actualizada.</p>	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>El MIDE cuenta con una dependencia denominada Comisión Permanente para la Reforma y Modernización de la FF.AA. (COPREMFA), la Dirección General de Organización Doctrina y Entrenamiento, así como la Dirección de Informática de las Fuerzas Armadas a través de la cuales las instituciones y dependencias del MIDE canalizan sus necesidades de innovaciones desde el punto de vista doctrinal como tecnológico, Centro de Comando Control, Comunicación, Computadoras, Ciberseguridad e Inteligencia (C5i) y el Instituto Superior para la Defensa (INSUDE).</p> <p>Evidencias: Solicitudes aprobadas por el señor ministro de defensa sobre modificaciones estructurales, proyectos normativos y la implementación de nuevas infraestructuras tecnológicas.</p>	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	<p>Se cuenta con el Instituto Superior para la Defensa “Juan Pablo Duarte y Diez” (INSUDE), el cual se encarga de impulsar una cultura de innovación a través de sus diversos programas de educación de Postgrado, Grado, educación continuada, Simposios y talleres charlas Etc.</p> <p>Evidencias: Listados de egresados y participantes.</p>	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>Esta se puede evidenciar a través de los diversos proyectos de Reforma y Modernización propuestos por la COPREMFA.</p>	

	Evidencias: Comisiones de trabajo, memorándum de convocatorias, registro de participantes.	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	Esta actividad se lleva a cabo a través de la COPREMFA quien coordina con las demás dependencias del MIDE e instituciones externas para adaptarse a los cambios que proceden de la dinámica del desarrollo del país y las necesidades de su defensa integral además monitorea y elabora propuestas y proyectos que impulsan la mejora institucional continua. Evidencias: Página WEB de la COPREMFA.	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	El cumplimiento de esta actividad se puede apreciar a través del FODA, PEI y el POA los cuales sirven de base y retroalimentación para la elaboración de los anteproyectos de presupuesto de todas las instituciones y dependencias del MIDE. Evidencias: Registro de participantes. PEI. POA. Informes de ejecución presupuestarios de todas las unidades ejecutoras del MIDE.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>A través de la Orden General No.1-2023 del MIDE, donde se considera la fuerza autorizada y la fuerza actual, de acuerdo a las necesidades de cada dotación.</p> <p>Evidencias: Orden General No.1-2023.</p>	<p>No se ha actualizado la Orden General No. 1 del 2023.</p>
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>En la Ley 139-13, Orgánica de las Fuerzas Armadas se contemplan políticas de administración de personal con criterios específicos de carácter social.</p> <p>Asimismo, las instituciones y dependencia del MIDE cuentan con sus respectivos manuales de cargos donde se especifica de manera clara los perfiles que deben tener los miembros que ocupan las diversas posiciones directivas y no directivas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 139-13, Orgánica de las Fuerzas Armadas. • Manuales de cargos. 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La implementación de esta política se refleja a través de los movimientos de personal, la remuneración, las designaciones entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Morándum. • Nómina de pago. 	<p>Todavía no se ha alcanzado a través de las capacitaciones impartidas la cantidad planificada de 1,000 miembros de las Fuerzas Armadas en materia de equidad de género y la defensa de los derechos con cultura de equidad, a los fines de crear conciencia de modo que permita lograr un mejor desempeño en la implementación de la referida política.</p>
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>El cumplimiento de este requerimiento se refleja a través de lo pautado en el Decreto 298-14 de la ley 139-13.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 139-13, Orgánica de las Fuerzas Armadas. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Decreto 298-14. 	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	<p>En el MIDE se implementa la guía para la evaluación de desempeño de sus miembros, en el cual se establece una modalidad interactiva entre sus actores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones de desempeño. 	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	<p>En la Ley 139-13, Orgánica de las Fuerzas Armadas se establece un enfoque de género de conformidad a la Constitución de la República y las leyes. Asimismo, en la Orden General 1-2023 se puede apreciar la existencia de la Dirección de Equidad de Género y Desarrollo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Constitución de la Republica. Ley 139-13 orgánica de las FF.AA. 	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>El MIDE cuenta con la Guía de Evaluación de Desempeño y planes de adiestramiento donde se consideran las capacidades actuales del personal y su alineación con las necesidades del Ministerio, a fin de proyectar los pilares de entrenamiento e idoneidad de los recursos humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de Evaluación de Desempeño de los Miembros de las FF.AA. • Historial Militar. 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>El MIDE cuenta con un Plan de Educación Anual desarrollado a través del Instituto Superior para la Defensa (INSUDE), el cual se debate y se socializa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional. • Plan de Capacitación. 	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	<p>El PEI del MIDE contempla los Planes de Formación y Planes de Desarrollo para todos los miembros de las Fuerzas Armadas. Además, a través de las capacitaciones en línea, el personal que trabaja de manera parcial y que se encuentra de permiso puede acceder a estas capacitaciones.</p> <p>El Consejo de Directores del INSUDE, el cual está compuesto por los Directores de las Escuelas Militares, el Presidente de la COPREMFA y que está presidido por el Rector del INSUDE, estudian en sus secciones, propuestas de mejora que garanticen la mejora de la capacitación al personal en todos los niveles de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2024. • Plan de Capacitación. • Listados de Graduados. • Certificados entregados. • Listado de participación. 	

<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Esas habilidades se desarrollan a través de la ejecución de los Planes de Capacitación elaborados por el Instituto Superior para la Defensa (INSUDE), los cuales contemplan materias como Liderazgo, Administración, Administración de Personal entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensum de las Capacitaciones. 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>El MIDE cuenta con procedimientos de inducción, los cuales contemplan una orientación en caso de dudas de los miembros. Estos son desarrollados por los diferentes encargados de áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de inducción. 	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se promueve la movilidad a través de los cambios de designaciones periódicos, los cuales se evidencian en las Órdenes Especiales Institucionales.</p> <p>Evidencias: Órdenes Especiales Institucionales.</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>El MIDE desarrolla y promueve métodos y modelos de formación a través del Plan de Capacitación, apoyado por herramientas virtuales, como el portal institucional, adiestramiento en línea, entre otros.</p> <p>Evidencias: Portal institucional. Adiestramiento en línea entre otros.</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de</p>	<p>El cumplimiento de estos requerimientos se puede evidenciar a través de los formularios de registros</p>	

<p>gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>de participantes de las diversas actividades formativas llevadas a cabo por el INSUDE, la Inspectoría General de las Fuerzas Armadas y la Dirección de Equidad de Género, Plan de trabajo de las Comisiones de Ética de las FF.AA., Centro de Comando, Control, Comunicaciones, Computadoras Ciberseguridad e Inteligencia (C5i), además se cuenta con el apoyo de otras instituciones con las cuales el MIDE mantiene acuerdos de cooperación.</p> <p>Evidencias: Fotos actividad realizadas por la Dirección de Equidad de Género. Registro de participantes en las reuniones de los Comité de Ética.</p>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Esto se puede evidenciar a través de la selección de egresados de las distintas escuelas que componen el INSUDE y Academias Militares, las cuales los requieren como facilitadores, asesores y evaluadores de los distingos programas formativos.</p> <p>Evidencias: Memorándums de designación.</p>	

--

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>El cumplimiento de este requerimiento se puede apreciar en el Plan de Información y Comunicación del MIDE, donde están consignados los medios de comunicación internos y externos con los que cuenta la institución.</p> <p>Evidencias: Plan de Comunicación Información y Comunicación del MIDE.</p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>El MIDE cuenta con este mecanismo, el cual se realiza a través de las mesas de trabajo con los directores de las dependencias y el personal bajo su mando.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzones de los portales institucionales de las dependencias. • Manuales de Procedimientos de cada una de las dependencias. • Cadena de mando para aportar cualquier idea o sugerencia ya sea por escrito o de manera oral. 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>El PEI del MIDE, se elabora incorporando insumos obtenidos a través del desarrollo de talleres en los cuales participan miembros de las FF.AA. de todos los niveles jerárquicos. Del PEI se desprenden las estrategias y metas del MIDE durante el período de su ejecución. Asimismo, se designan comisiones representativas para la elaboración de diversos planes, estrategias, diseños de procesos y acciones de mejora tomando en consideración el tema a tratar, representando las mismas, los intereses de la</p>	

	<p>colectividad de los miembros de las Fuerzas Armadas.</p> <p>Evidencias: Memorándum de convocatoria.</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>El cumplimiento de este requerimiento se ve a través de las reuniones desarrolladas para la elaboración del PEI del MIDE y de los POAs. Lo que procura la consecución de los objetivos es el envío de manera trimestral de los reportes de avance para la actualización de la Matriz de Productos.</p> <p>Evidencias: Memorándum de convocatoria.</p>	<p>Todavía no se han realizado inducciones a las instituciones y dependencias del MIDE sobre el correcto uso del Sistema de Seguimiento a la Planificación Estratégica (SISEPLANE) del MIDE.</p>
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>No aplica.</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>El cumplimiento de este requerimiento se</p> <p>Evidencia: A través del Plan de Protección Medioambiental, así como del accionar de la Dirección General del Cuerpo Médico y Sanidad Militar y todos los centros de salud de las Fuerzas Armadas, además de la afiliación de todos los miembros de las FF.AA. al SENASA y la ARL.</p>	<p>No se ha culminado el proceso de inclusión de los miembros de las Fuerzas Armadas a un Plan Premium del SENASA.</p>
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las</p>	<p>A los miembros de las FF.AA. se les conceden permisos para atender aspectos de índole personal, siempre y cuando el caso lo amerite. De igual forma, de acuerdo a la Ley 139-13, está claramente establecido el tiempo de la licencia médica pre y pos natal que se les otorga a los miembros.</p>	

personas en licencia por maternidad o paternidad).	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Formularios de permisos. • Formularios de Licencias Médicas.
--	--

8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>Se puede apreciar el cumplimiento de esta actividad a través del accionar de las dependencias del MIDE, que se enfocan en la seguridad social y la asistencia social. Además, está contemplado en el PEI, en el Eje Estratégico No. 2 mejorar la calidad de vida de los miembros de las FF.AA.</p> <p>Evidencias: PEI.</p>	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	<p>El logro de esta actividad se puede apreciar en el otorgamiento de cartas de encomio, condecoraciones, placas y pergaminos de reconocimiento a los miembros de las Fuerzas Armadas por su buen desempeño. (Ley 139-13). Además, se realizan diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud, recreación y bienestar de los miembros de las FF.AA.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circulo Deportivo de las FF.AA. • Plan Social de las FF.AA. <p>Asociación de Esposas de Oficiales Etc.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	<p>Se han realizado acercamientos con las diferentes instituciones públicas y privadas con carácter relevante para las FF.AA., como son: DIGEIG, CGR, DIGEPRES, DNI, P.N., DNCD, MAP, Ministerio de Trabajo, INFOTEP, MESCyT, MEPyD, Ministerio de Hacienda, otras instituciones del Estado, diversas instituciones académicas nacionales e internacionales y ONGs Dominicanas, entre otras.</p> <p>Evidencias: Acuerdos, Convenios y Memorándums de entendimiento. Carta de validación del PEI al Ministro de Defensa por el MEPyD-INT-2021-07241.</p>	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	<p>Existen acuerdos y convenios con instituciones del Estado, instituciones académicas y ONGs, entre las que están a las que se hacen referencia en la casilla anterior.</p> <p>Evidencias: Acuerdos, Convenios y Memorándums de entendimiento.</p>	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	<p>Las FF.AA. colaboran con la PN, en el apoyo a la seguridad ciudadana. Asimismo, existe</p>	<p>No se ha realizado la extensión de los servicios de la Fuerza de Tarea Ciudad Tranquila (FT-CIUTRAN) del Ministerio de Defensa a la Provincia María Trinidad Sánchez Nagua, en apoyo a la Seguridad Ciudadana.</p>

	<p>colaboración entre el MIDE y otras instituciones del estado en diversas áreas.</p> <p>Evidencias: Informes Estadísticos.</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>El PEI del MIDE contempla estas necesidades de alianzas estratégicas para el logro de los objetivos institucionales. Asimismo, existen varios acuerdos con entidades del sector privado.</p> <p>Evidencias: PEI. Acuerdos, Convenios y Memorándums de entendimiento.</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Esto se puede evidenciar a través de los informes periódicos de auditorías realizados al MIDE por parte de organismos internos y externos, mediante los cuales se determina el cumplimiento de la ley.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditorías. • Portal Transaccional. 	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>En el portal del Ministerio de Defensa se hacen anuncios informativos sobre las acciones y políticas desarrolladas, así como por vía de las redes sociales del MIDE. Igualmente, se difunden informaciones por vía de la prensa y el Portal de Transparencia del MIDE.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia del MIDE. • Redes Sociales. • Notas de prensa. • Oficina de libre acceso a la información en el cumplimiento de la Ley 200-04. 	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	No aplica	
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	<p>Esto se evidencia por vía del portal institucional del MIDE, a través del acceso a la Línea 311 (denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias). Los ciudadanos también le pueden dirigir una comunicación al Ministerio de Defensa o comunicarse a través de las redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portales Institucionales. • J-5, Dirección de Asuntos Civiles del EMACON. • Departamento de Correspondencias. 	
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y	Mediante la página web del MIDE, se puede obtener información acerca de los servicios disponibles y se puede acceder al PEI del MIDE, en el cual se pueden visualizar los Indicadores de	

<p>las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Gestión, que se han desarrollado con la intención de cumplir con las expectativas de la ciudadanía.</p> <p>Evidencias: Portales Institucionales. Oficina de Libre Acceso a la Información.</p>	
---	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional, está articulado con el presupuesto a través de su vinculación con el POA, obliga a una alineación del presupuesto en pos de la consecución de los objetivos y resultados plasmados en el PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI. • POA. 	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>El MIDE cuenta con una metodología de Valoración y Administración de Riesgos alineados con la directriz de CGR.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matrices de riesgos. 	

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Se evidencia en el portal de transparencia a través de las publicaciones de las ejecuciones presupuestarias de la organización. Adicionalmente, contamos con unidades de control interno, tales como la Unidad de Auditoría Interna (UAI) de la CGR y la Contraloría y Auditoría General de las FF.AA.</p> <p>Evidencias: Portal de Transparencia.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Las unidades de Auditorías Internas con las que cuenta el MIDE garantizan la gestión eficaz, eficiente y ahorrativa de los recursos financieros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Auditorias <p>Documentos Firmados sellados por la Unidad de Revisión y Análisis de la Contraloría General de la República.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Anualmente se formula el Anteproyecto de presupuesto anual del MIDE que refleja la proyección de los objetivos, las necesidades operativas y administrativas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anteproyecto de Presupuesto Anual. 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se puede evidenciar a través del control del uso de los recursos que ejercen la Contraloría General y Auditoría General de las FF.AA., sobre las unidades ejecutoras del MIDE.</p> <p>Evidencias: Informes de Auditorias.</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>El MIDE posee múltiples sistemas de administración de la información que hacen posible el almacenamiento y custodia de data de la organización, como son el Sistema Integrado de Gestión Financiera y el Sistema de Administración de Personal, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIGEF, <p>Sistema de administración de personal, entre otros.</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Mediante los Organismos de Inteligencia de las FF.AA. se realiza la recolección, tabulación, procesamiento, análisis de datos y almacenamiento de la información disponible en el entorno externo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Informes de Inteligencia.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Desde el MIDE hay un eficiente control de la información, donde se dispone de niveles de acceso por capas, acordes con los distintos puestos y roles de desempeño. Adicionalmente, se cuenta con la encriptación de la base de datos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programas de multimedia a través de streaming en las plataformas digitales. • Base de datos. • Redes Sociales. • Plataformas de Sistema para la Gestión de la Planificación Estratégica. 	

4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.

	<p>El INSUDE a través de sus escuelas, con programas abiertos a personal de la clase civil, a través de las cuales imparte Post grado, Cursos, Seminarios, Talleres, conferencia, Charlas etc. Así como proporciona conocimiento e información también la recibe.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tesis. • Informes. 	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>El MIDE asegura el intercambio permanente Basado en los reglamentos apoyado en la Constitución de la República los cuales son aplicado por los instructores de planta, utilizando Manuales de Funciones, Cargos, Procedimientos y Entrenamiento además de los talleres y simposios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglamentos. • Manuales. • Instructores de planta. • Talleres y Simposios. • Registros de participante. 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Entre los canales internos de difusión utilizados por el MIDE, tenemos: Ordenes Generales, Circulares, Memorándum, Oficios, Tirillas, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordenes Generales. 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Circulares. • Memorándum. • Oficios. • Intranet. <p>Tirillas, entre otros.</p>	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.		
	<p>El MIDE dispone de un Portal de Transparencia y datos abiertos con todas las instituciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia y datos abiertos. 	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p>Se garantiza a través de la administración interna de la información y el conocimiento a través de equipos tecnológicos tales como backup en diferentes dispositivos electrónicos. Además, en las diferentes áreas de personal en donde se encuentran los libros records del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de gestión. • Backup. • Libros records del personal. 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Los pilares estratégicos del departamento de tecnología de la información están alineados con el PEI y el POA del MIDE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI. • POA. 	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>El Ministerio de Defensa cuenta con un Data center el cual ha venido a eficientizar el uso y manejo de datos, arrojando un resultado positivo en cuanto a costo inversión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data center. 	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Esto se puede evidenciar a través de los Manuales de Cargos, Funciones y Procedimientos de la Dirección de TIC, además del constante entrenamiento del capital humano empeñado en dicha área.</p> <p>Evidencias: Manuales de Cargos, Funciones y Procedimientos de la Dirección de TIC.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>El Ministerio de Defensa aplica de forma eficiente las tecnologías en la gestión de proyectos, tareas, conocimiento, actividades formativas y de mejora, mediante el equipamiento tecnológico adecuado para la realización de estas actividades, como computadoras de escritorio y portátiles, capital humano capacitado para la asistencia y realización de TIC de los trabajos. De igual forma, cuenta con sistemas informáticos destinados a facilitar la realización de estas labores. En adición a esto, se</p>	

	<p>logra la interacción con grupos de interés y asociados a través de encuentros informativos utilizando como soporte las TIC y mediante el uso de nuestro portal web.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI. • Infraestructura tecnológica. • Portal Web Institucional. • Lista de asistencia a foros, talleres y encuentros con grupos de interés, reportes, entre otros. 	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	<p>Esto se evidencia mediante la implementación en los portales institucionales de aplicaciones, tales como: actualización de datos personales, consulta del historial militar de los miembros de las instituciones castrenses, solicitud de certificaciones y la Oficina de Libre Acceso a la Información.</p>	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	<p>El MIDE tiene entre sus dependencias el Centro de Comando, Control, Comunicaciones, Computadoras, Ciberseguridad e Inteligencia (C5i) de las FF.AA.</p> <p>Evidencias: Manuales de Funciones, Cargos y Procedimientos del C5i.</p>	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	<p>Evidencia de esto, es que contamos con correos electrónicos institucionales para facilitar la comunicación y así disminuir el impacto económico y medioambiental. Adicional, se imparten entrenamientos en informática a fin de disminuir la</p>	

	<p>brecha digital, así como talleres sobre gestión de proyectos, utilizando herramientas digitales.</p> <p>También existe una política de relleno de cartuchos, así como de adquisición de impresoras con nueva tecnología (ejemplo: de tinta continua).</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	<p>Las FF.AA. gestionan la calidad y la adecuada ambientación de los recintos militares, alineados con los objetivos y la naturaleza de las mismas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remodelación y remozamiento de los recintos militares. • Memoria de Gestión Institucional. 	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>La Inspectoría General de las FF.AA. ejecuta un programa de inspección continuo dirigido a las instituciones, dependencias y áreas de seguridad en las cuales las FF.AA., brindan servicio de seguridad, a fin de llevar a cabo las reparaciones, el mantenimiento y las construcciones que se requieran para asegurar un mejor cumplimiento de la Misión”.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructuras en proceso de construcción. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria de Gestión Institucional (Fotografías, videos etc.) 	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>El PEI contempla en su resultado estratégico 3.OE2-R36, el producto: Implementación del Plan de manejo integral de desechos y residuos sólidos en el recinto que aloja el Ministerio de Defensa.</p> <p>Evidencias: PEI 2021-2024.</p>	<p>Todavía se debe seguir implementando y promoviendo las buenas prácticas ambientales en el recinto del Ministerio de Defensa.</p> <p>Se debe continuar un programa de residuo cero, sustentado en los conceptos de las 3Rs</p> <p>Se debe continuar con la ejecución del programa en orientación al personal de la sede del MIDE, en lo relativo a la protección del medio ambiente a través de programas de educación ambiental, a través de capacitaciones en la escuela de Protección Ambiental SENPA, como son: (Charlas, Conferencias, entre otras), en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>El Ministerio de Defensa, permite dentro de su recinto que algunas de sus instalaciones sean utilizadas para actividades que se realizan en beneficio de la comunidad, sin que estas vallan en desmedro de la seguridad de dicho ministerio. A manera de ejemplo podemos hacer mención del uso de algunos de sus salones de reuniones, la Parroquia nuestra Señora de la Altagracia, el play y canchas deportivas, el Club Recreativo para Oficiales, el gimnasio, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de actividades. • Registro de Actividades. 	

<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>El MIDE cuenta con unidades para la administración, control y gestión del uso de los equipos energéticos y de transporte, como son la Subdirección de Transportación y la Dirección General de Ingeniería.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditorías. • Informes del uso de Combustible. • Inspecciones realizadas a los vehículos. 	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Las instalaciones del MIDE cumplen con los requerimientos de accesibilidad física y movilidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes de las rampas en los pasillos y módulos de entrada y Salida. • Vista panorámica de los parqueos. • Planos de los parqueos. • Imágenes de los parqueos de Motocicletas. • Imágenes de las rampas para sillas de ruedas. 	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del</p>	<p>Esta evidencia se puede apreciar a través de los manuales de procedimientos del MIDE y sus dependencias, ya que todos cuentan con su mapa de procesos.</p>	

<p>personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>		
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Este requerimiento se contempla en los manuales de cargos, funciones y procedimientos de la Dirección de las TIC, del MIDE y su impacto se refleja en la mejora de los procedimientos, que se manifiesta a la vez en una ejecución más eficiente de los planes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de cargos, funciones y procedimientos de la Dirección de las TIC, del MIDE. 	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Para eso el MIDE cuenta con el POA, el mismo operativiza las ejecutorias de los productos del PEI, el cual se utiliza para elaborar el proyecto de presupuesto institucional, igualmente utilizamos la Matriz de Valoración y Administración de Riesgos del MIDE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El POA Institucional. • Matriz de Valoración y Administración de Riesgos del MIDE. 	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Este requerimiento se encuentra integrado en los manuales de procedimientos los cuales cuentan con sus respectivos flujogramas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de procedimientos. 	

<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Esto está reflejado en los manuales de procedimientos del MIDE y sus dependencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de procedimientos del MIDE y sus dependencias. 	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>El PEI del MIDE contempla en su resultado 5.OE4-R62, el Producto Estratégico: Actualizar los programas del Sistema. Educativo Superior de las Fuerzas Armadas.</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>La Matriz de Productos del PEI, contempla en su estructuración productos con indicadores de resultados orientados a los diversos grupos de interés del MIDE.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Matriz de Programación Productos Estratégicos y Recursos.</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>La Dirección de Informática del MIDE establece en su manual de procedimientos los procesos para estos fines, igualmente están plasmados en los manuales de sus dependencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de procedimientos del MIDE y sus dependencias. 	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>El J-5 Dirección de Asuntos Civiles del EMACOM.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web Institucional. • Portal de Transparencia de la institución. • Redes Sociales. • Memoria Institucional. 	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Está contemplada en el PEI a través de la Matriz de Programación Productos Estratégicos y Recursos.</p> <p>Evidencia: Matriz de Programación Productos Estratégicos y Recursos.</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>El MIDE tiene entre sus dependencias la Dirección de Equidad de Género y Desarrollo, la cual tiene como misión velar por la equidad y trabajar en la gestión de género, procurando trabajar para lograr un equilibrio en los puestos de trabajo en todos sus niveles. En ese sentido, el PEI del MIDE contempla en su Eje 1 Objetivo Estratégico 4, la capacitación de los miembros del MIDE, en todo lo relativo a este tema.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorándum del Señor Ministro de Defensa, que crea la Dirección de Equidad de Género y Desarrollo. • Memorándums de designación. • PEI 2021-2024. • POA MIDE. • Memoria Institucional. • Registro de participantes en diferentes eventos nacionales, e internacionales. 	

<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se promueve a través de las páginas WEB Institucionales las cuales proporcionan la información para acceder y procurar los servicios, igualmente están las redes sociales y el acceso a las líneas telefónicas del MIDE, así además contamos con la Radioemisora Cultural “La Voz de las FF.AA.” la cual en varios de sus programas mantiene línea abierta con los oyentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Páginas Web Institucionales. • Radioemisora Cultural “La Voz de las FF.AA.” • Redes Sociales. • Acceso a la Línea 311. • Acceso a las líneas telefónicas del MIDE. 	
--	---	--

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>El MIDE ha creado y mantenido un ambiente propicio que ha permitido trabajar de forma conjunta y combinada entre sus dependencias como con diferentes organizaciones nacionales e internacionales en pro del desarrollo Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorándums de comisiones y grupos de trabajo. • Acuerdos. • Convenios. • Memorándums de entendimiento. 	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>El MIDE realiza periódicamente intercambio de información con agencias gubernamentales, tales como la DNCD y el DNI, Dirección General de Migración, Policía Nacional, Universidades, MESCyT, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos. • Convenios. • Memorándums de entendimiento. 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El MIDE ha realizado acercamientos con las diferentes instituciones públicas y privadas con carácter relevante para las FF.AA., como son: DIGEIG, CGR, DIGEPRES, DNI, P.N., DNCD, MAP, Ministerio de Trabajo, INFOTEP, MESCyT, Ministerio de Hacienda, Centro Nacional del Ciberseguridad CNCS, otras instituciones del Estado, diversas instituciones académicas y ONGs. Dominicana entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos. • Convenios. • Memorándums de entendimiento. 	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>El MIDE ha creado un ambiente propicio que ha permitido trabajar de forma conjunta y combinada con diferentes organizaciones nacionales e internacionales en pro del desarrollo Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos. • Convenios. • Memorándums de entendimiento. 	

<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>El MIDE realiza periódicamente intercambio de información con agencias gubernamentales, tales como la DNCD y el DNI, Dirección General de Migración, Policía Nacional, Universidades, MESCyT, ONGs, entre otros</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos, • Convenios • Memorándums de entendimiento. 	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>El MIDE mantiene interrelación con los ciudadanos/ clientes, lo que se evidencia a través de foros, charlas, talleres e iniciativas de acercamiento, recibiendo de ellos sus aportes y contribuyendo a la mejora de los procesos.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>		<p>No se cuenta con esta medición.</p>

2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No se cuenta con esta medición.
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		Conforme a la naturaleza de nuestra institución y la doctrina militar, no aplica.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>En el portal del Ministerio de Defensa se hacen anuncios informativos sobre las acciones y políticas desarrolladas, así como por vía de las redes sociales del MIDE. Igualmente, se difunden informaciones por vía de la prensa y el Portal de Transparencia del MIDE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia del MIDE. • Redes Sociales. • Notas de prensa. 	No se evidencian los resultados de medición
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.		No se mide.

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	El MIDE mantiene interrelación con los ciudadanos/clientes, desde la Rectoría del INSUDE y del Servicio Militar Voluntario, las Escuelas Vocacionales de las FF.AA. y PN., Colegio y politécnicos militares.	No se evidencian los resultados de medición

	<p>Evidencia a través de Capacitaciones: Maestrías, Especialidades Diplomados, cursos técnicos, oficio, foros, charlas, talleres, Simposios, programas de alfabetización e iniciativas de acercamiento, recibiendo de ellos sus aportes y contribuyendo a la mejora de los procesos.</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>El MIDE mantiene interrelación con los ciudadanos/clientes, mediante las principales fuerzas Ejército, Armada, Fuerza Aérea de República Dominicana, las cuales tienen diferentes colegios, escuelas y politécnicos egresados de los diversos cursos de la Casa de la Cultura FARD.</p> <p>Evidencias: Graduados de bachilleres y técnicos en los colegios de la Base Aérea de San Isidro, Base Aérea de Puerto Plata, Politécnico Militar San Miguel Arcángel ERD, Politécnico Nuestra Señora del Carmen ARD en diversas áreas.</p>	No se evidencian los resultados de medición
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>El MIDE mediante una de sus dependencias denominada Dirección General de Promoción de las Comunidades Fronterizas, provee carnes de diferentes tipos, producidas para ser ofertadas a los habitantes de la zona fronteriza a bajo costo.</p> <p>Evidencia: Matriz de productos del PEI, es medido por porcentaje de diferentes tipos de carnes producidas.</p>	No se evidencian los resultados de medición
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>El MIDE cuenta con programas de formación a personal militar y de la clase civil en materia de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.</p>	No se evidencian los resultados de medición

	Evidencia: Matriz de productos del PEI, los cuales son medidos por cantidad de personas egresadas de los programas de formación.	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>El MIDE, cuenta con una dependencia denominada Comisión Permanente para la Reforma y Modernización de las Fuerzas Armadas (COPREMFA), la cual tiene dentro de sus principales atribuciones realizar propuestas de proyectos de reforma y modernización para las instituciones castrenses.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Los diversos proyectos elaborados, aprobados por el Estado Mayor General, que a su vez han sido implementados.</p>	No se evidencian los resultados de medición
6) Agilidad de la organización.	<p>Esto se puede evidenciar a través de las diferentes aplicaciones informáticas adscritas en la página web del MIDE, sus instituciones y dependencias, las cuales contribuyen a la simplificación de los tramites.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Página web del MIDE. Página web ERD. Página web ARD. Página web FARD.</p>	No se evidencian los resultados de medición
7) Digitalización en la organización.	<p>La implementación de las TICs a los diferentes servicios que ofrece el MIDE han contribuido a la materialización de este planteamiento.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Página web del MIDE. Página web ERD. Página web ARD. Página web FARD.</p>	No se evidencian los resultados de medición

	Digitalización de los procesos de correspondencia y archivos.	
--	---	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	El MIDE cuenta con el Centro de Comando, Control, Computadoras, Comunicaciones, Ciberseguridad e Inteligencia de las FF.AA. El cual cuenta con una moderna infraestructura tecnológica interconectada con el 911 que le permite al MIDE monitorear las zonas más neurálgicas para contribuir a mejorar la calidad de respuesta en nuestros servicios. Evidencias: C5i de las FF.AA.	No se evidencian los resultados de medición
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	El MIDE cuenta con el Centro de Comando, Control, Computadoras, Comunicaciones, Ciberseguridad e Inteligencia de las FF.AA. El cual cuenta con una moderna infraestructura tecnológica interconectada con el 911 que le permite al MIDE monitorear las zonas más neurálgicas para contribuir a mejorar la calidad de respuesta en nuestros servicios. Además, se han implementado en algunas áreas del MIDE los buzones de quejas y sugerencias. Evidencias: C5i de las FF.AA. Buzones de quejas y sugerencias.	No se evidencian los resultados de medición
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		El MIDE no cuenta con esta medición.

4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	El MIDE no aplica para la carta compromiso.	
---	---	--

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	El MIDE cuenta con las Políticas de Información y Comunicación en las cuales están definidos los diversos canales de información tanto internas como externas. Evidencias: Políticas de Información y Comunicación. Resultados de las mediciones del Portal de Transparencia. Resultados de las campañas de publicidad contenidas en el Plan de Comunicación Estratégica del MIDE (cantidad de likes, view, etc).	No se evidencian los resultados de medición

2) Disponibilidad y exactitud de la información.

A través de los servicios que ofrece la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública.

Evidencia:

Solicitudes tramitadas a través de la OAI.

3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	Este postulado se puede evidenciar a través de la Matriz de Productos del PEI 2021-2024. Evidencia: Matriz de Productos PEI 2021-2024.	No se evidencian los resultados de medición
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	A través de los servicios que ofrece la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. Evidencia: Solicitudes tramitadas a través de la OAI.	No se evidencian los resultados de medición
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El MIDE por su naturaleza cuenta con un horario 24/7 para brindar los servicios de seguridad al Estado. Asimismo, en algunas dependencias en donde se	

	presta un servicio administrativo se dispone de un horario de servicio hasta las 4:00 pm.	
6) Tiempo de espera.	El MIDE por ser una Institución compuesta por miembros de las FF.AA. mantiene estrictamente dentro de los servicios que ofrece el respeto a la línea de tiempo establecida para la prestación de un servicio. Evidencia: Entrega en la plataforma SAMI de las Memorias Institucionales, entre otros.	No se evidencian los resultados de medición
7) Tiempo para prestar el servicio.	El MIDE por ser una Institución compuesta por miembros de las FF.AA. mantiene estrictamente dentro de los servicios que ofrece el respeto a la línea de tiempo establecida para la prestación de un servicio. Evidencia: Entrega en la plataforma SAMI de las Memorias Institucionales, entre otros.	No se evidencian los resultados de medición
8) Costo de los servicios.	Este postulado se puede evidenciar a través de la Matriz de Productos del PEI 2021-2024. Evidencia: Matriz de Productos PEI 2021-2024.	No se evidencian los resultados de medición
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	A través de las diversas campañas publicitarias, páginas web de las instituciones y dependencias del MIDE, la Revista de las FF.AA. y otros medios de difusión se dan todos los detalles relativos a los servicios que se ofrecen en el MIDE.	No se evidencian los resultados de medición

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y	Este planteamiento se logra a través de las diversas reuniones y mesas de trabajo llevadas a cabo en el	No se evidencian los resultados de medición

productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	MIDE, en el cual se analizan diversos temas para contribuir al fortalecimiento institucional. Evidencia: Registro de participantes. Minutas.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	A través de la relación de las solicitudes de información pública, reclamaciones, quejas y sugerencias realizadas a través de la OAI. Evidencia: Base de datos OAI.	No se evidencian los resultados de medición
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Esto se puede evidenciar a través de las diferentes aplicaciones informáticas adscritas en la página web del MIDE, sus instituciones y dependencias, las cuales contribuyen a la simplificación de los tramites. Evidencia: Página web del MIDE. Página web ERD. Página web ARD. Página web FARD.	No se evidencian los resultados de medición
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	Esto se puede evidenciar a través de la actualización de la Matriz de Productos PEI 2021-2024. Evidencia: Matriz de Productos PEI 2021-2024.	No se evidencian los resultados de medición
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		

Esto se puede evidenciar a través de las diversas reuniones llevadas a cabo con el objetivo de elaborar el PEI y el POA del MIDE.

Evidencia:

Documento Externo
SGC-MAP

Registro de participantes.

Correos electrónicos, etc.

--	--

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Esto se puede evidenciar a través de la calificación del Índice de Gestión de la Ley 200-04 de Acceso a la Información. Evidencia: Matriz de productos del PEI.	No se evidencian los resultados de medición
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Esto se puede evidenciar a través de las diferentes mediciones del Portal de Transparencia del MIDE. Evidencia: Calificaciones compiladas por la Oficina de Libre Acceso a la Información.	No se evidencian los resultados de medición

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		No se ha medido
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		No se ha medido
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.		No se ha medido
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.		No se ha medido
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.		No se ha medido
6) La responsabilidad social de la organización.		No se ha medido
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se ha medido
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se ha medido
9) La agilidad de la organización.		No se ha medido

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		Conforme a la naturaleza de nuestra institución y la doctrina militar, no aplica
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No se mide
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.		No se mide

4) La gestión del conocimiento.		No se mide
5) La comunicación interna y los métodos de información.		No se mide
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No se mide
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se mide

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.		No se mide
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).		No se mide
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		No se mide
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No se mide

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.		No se mide
2) Motivación y empoderamiento.		No se mide
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		No se mide

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	A través de las estadísticas del J-I, Dirección de personal del EMACON se cuenta con datos que arrojan información sobre la cantidad de desertados, miembros dados de baja por defunción, personal reintegrado, el que permanece en servicio activo ininterrumpido, entre otros. Evidencia: Estadística del J-I.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	El MIDE no cuenta con una medición al respecto; sin embargo, en el archivo institucional de la COPREMFA, se tienen cuantificados los proyectos de reforma que impactan en aspectos de mejora institucional. Evidencia: Proyectos de reforma que reposan en los archivos de la COPREMFA.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	Esto se evidencia mediante la apertura de los buzones de sugerencias ante las violaciones al Código de Moral y Ética de las FF.AA. Evidencia: Los buzones de quejas y sugerencias.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	El mide no cuenta con una medición de esta naturaleza; sin embargo, la Asociación Dominicana de Esposas de Oficiales de las Fuerzas Armadas ADEOFA, lleva a cabo diversas actividades vinculadas con la responsabilidad social.	

	Evidencia: Notas de prensa de las actividades de ADEOFA.	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).		El MIDE no cuenta con esta medición.

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.		No se ha realizado medición
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No se ha realizado medición
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.		No se ha realizado medición
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se ha realizado medición

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		No se ha realizado medición
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se ha realizado medición
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se ha realizado medición
4) 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.		No se ha realizado medición
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el		No se ha realizado medición

comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.		
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se ha realizado medición
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No se ha realizado medición

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	Esto se evidencia a través de la implementación del Plan de Protección Medioambiental. Evidencia: Indicadores contenidos dentro del Plan de Protección Medioambiental.	No se evidencian los resultados de medición en términos cuantitativos
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Esto se evidencia a través de los acuerdos con la junta de vecinos realizados por la Fuerza de Tarea Conjunta Interagencial "CIUTRAN". Evidencia: POA.	No se evidencian los resultados de medición en términos cuantitativos
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Esto se puede visualizar a través de los resultados del cumplimiento del Plan de Comunicación Estratégica en donde se puede encontrar	No se evidencian los resultados de medición en términos cuantitativos

	<p>cantidad de likes, view al contenido publicado por el MIDE.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Cuentas de redes sociales del MIDE.</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Esto no aplica para el MIDE.</p>	<p>No se evidencian los resultados de medición en términos cuantitativos</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>El mide no cuenta con una medición de esta naturaleza; sin embargo, la Asociación Dominicana de Esposas de Oficiales de las Fuerzas Armadas ADEOFA, lleva a cabo diversas actividades con carácter filantrópico.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Notas de prensa de las actividades de ADEOFA.</p>	<p>No se evidencian los resultados de medición en términos cuantitativos</p>
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>El INSUDE lleva a cabo diversas actividades que promueven el conocimiento a través de la ejecución de su oferta académica.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Lista de egresados de los diversos programas académicos.</p>	<p>No se evidencian los resultados de medición en términos cuantitativos</p>
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Esto se evidencia a través de las diversas charlas impartidas por la Dirección General del Cuerpo Médico y Sanidad Militar.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Registro de participantes.</p>	<p>No se evidencian los resultados de medición en términos cuantitativos</p>
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo</p>	<p>Mediante la implementación del Plan Medioambiental se puede apreciar la materialización de este planteamiento.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No se evidencian los resultados de medición en términos cuantitativos</p>

de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	Indicadores para medir el logro de las actividades contenidas en el Plan Medioambiental.	
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	El Ministerio de Defensa, además de cumplir con su misión de Defensa, que es un mandato constitucional, apoya a la Policía Nacional en la prevención del crimen (Seguridad Ciudadana), lo que se traduce en un beneficio para la ciudadanía, contribuyendo con estas acciones al desarrollo de la nación. Igualmente, con el Impacto de la pandemia ocasionada por el Virus de la COVID-19 las FF.AA. han sido un apoyo para el Estado y toda la ciudadanía, por ejemplo, con las campañas de prevención, realizando pruebas PCR, administración de vacunas, disposición de hospitales y personal sanitario, entre otros muchos aportes.	No se evidencian los resultados de medición en términos cuantitativos
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se ha realizado.
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se ha realizado.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	En cada uno de los acuerdos y contratos de otras instituciones con este Ministerio se le ha dado	

	<p>cumplimiento a los mismos y en los casos que ameritan, estos han sido renovados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos y contratos realizados. <p>Acuerdos renovados.</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>El MIDE ha dado cumplimiento a las regulaciones de cada una de las organizaciones y autoridades vinculadas a los procesos internos, siendo estas instituciones y los resultados:</p> <p>(Evidencias)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Metas Presidenciales: Es un sistema de trabajo intra e inter institucional, al que se le asocian todos aquellos ámbitos institucionales que tienen responsabilidad directa con las Metas de Gobierno. 2. OPTIC: Es la institución con dependencia del Poder Ejecutivo, creada con la responsabilidad de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante la difusión y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). 3. Contraloría General de la República: las Normas de Control Interno (NOBACI) para el MIDE 4. Cumplimiento de la Ley 200 04: El Portal de Transparencia del MIDE 5. Ley de Contrataciones Públicas: es la Ley 340-06 de la Dirección General de Contrataciones Públicas que se encarga de regular el Sistema de Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y Contrataciones del Estado 	<p>No se evidencian los resultados de medición en términos cuantitativos</p>

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Con el objetivo de mejorar la accesibilidad, rapidez y el impacto de los servicios del MIDE, la Dirección de General de Informática y Tecnología, se mantiene realizado mejoras a los portales de acceso, dentro de las cuales están:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de datos personales. 2. Consulta del historial militar de los miembros de las instituciones castrenses. 3. Solicitud de certificaciones. 4. La Oficina de Libre Acceso a la Información. 5. Actualización de las actividades realizadas por el MIDE y sus dependencias. 6. Publicaciones militares. 7. Enlace al 311. <p>Enlace al Portal de Transparencia</p>	No se evidencian los resultados de medición en términos cuantitativos
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Esto se puede visualizar en los mayores niveles de fortalecimiento institucional que exhibe el MIDE, en la medida que vamos implementando las diversas normativas promulgadas por las distintas organizaciones rectoras del Estado. (Contraloría General de la República, Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, entre otros).</p>	No se evidencian los resultados de medición en términos cuantitativos

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de los Recursos Humanos: Actualización de la Orden General No.1 del MIDE, donde se considera la fuerza autorizada y la fuerza actual, de acuerdo a las necesidades de dotación. • Software de Personal con base de datos única. 	No se evidencian los resultados de medición en términos cuantitativos

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del Conocimiento: Plan de Capacitación implementado a través del Instituto Superior para la Defensa (INSUDE) el cual ofrece plazas de estudio para personal militar, tanto nacional como extranjero y personal de la clase civil. • Gestión de las Instalaciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Remozamiento de las instalaciones y readecuación de los espacios del MIDE y sus dependencias. 2. Remozamiento y readecuación de los destacamentos, puestos y cuarteles del Ejército de Republica dominicana (ERD) a nivel nacional. 3. Inauguración del Centro de Mando y Control de las FF.AA. • Gestión Financiera: Esta plasmado en el POA y en el Portal de Transparencia. • Gestión Social: El MIDE tiene entre sus dependencias la Dirección General del Plan Social de las Fuerzas Armadas, la Dirección General de Servicio Nacional de Protección Ambiental y la Asociación de Esposas de Oficiales (ADEOFA) , las cuales realizan: Jornadas de Prevención de Cáncer de Mamá, Jornadas de Reforestación, Limpieza de Costas y Playas, Jornadas Medicas (Cirugía reconstructiva de Labio Leporino), Jornadas Oftalmológicas y Odontológicas, Reconstrucción de viviendas a personas de escasos recursos tanto militares como civiles, entre otras. 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	De las mejoras e innovaciones de procesos esto se puede evidenciar a través de las actualizaciones de	No se evidencian los resultados de medición en términos cuantitativos

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>los Manuales de Procedimientos impulsadas por la Dirección General de organización, Doctrina y Entrenamiento.</p> <p>Evidencia: Manuales de Procedimientos actualizados.</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha realizado.
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>El MIDE mantiene acuerdos de colaboración interinstitucional con la DIGEIG, CGR, DIGEPRES, DNI, P.N., DNCD, MAP, Ministerio de Trabajo, INFOTEP, MESCyT, Ministerio de Hacienda, otras instituciones del Estado, diversas instituciones académicas y ONGs dominicanas entre otros. Así mismo implementa un amplio programa de cooperación con la sociedad y otras instituciones, contribuyendo con la cultura, el desarrollo del deporte y actividades sociales, favoreciendo al desarrollo de la comunidad.</p> <p>Además, mantiene relaciones de cooperación académica, en las que sus miembros participan como docentes o instructores y conferencistas invitados en el extranjero.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos • Convenios • Memorándums de entendimiento • Educación de Postgrado • Cursos, Talleres • Conferencias, Simposios, etc. • Operativos médicos • Actividades deportivas, culturales • Ayudas humanitarias, entre otras. 	No se evidencian los resultados de medición en términos cuantitativos
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la	Digitalización del proceso de compras y contrataciones a través de la página de Compras Dominicanas y el Portal Transaccional.	No se evidencian los resultados de medición en términos cuantitativos

prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	Digitalización de solicitud y entrega de certificaciones, consulta de historial militar etc.	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>El Ministerio de Defensa a través la Inspectoría General de las FF.AA. lleva a cabo programas de Inspecciones a todas las unidades que conforman las Fuerzas Armadas.</p> <p>Además, cumplimos con los requerimientos de Normas Básicas de Control Interno, NOBACI, realizadas por la Contraloría General de la República. Además, la Auditoría General de las FF.AA. ejecuta su Plan de Auditoría a las Instituciones y dependencias que ostentan la categoría de unidades ejecutoras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de las inspecciones y planes de mejora. • Matrices de la NOBACI. <p>Informes de Auditoría.</p>	No se evidencian los resultados de medición en términos cuantitativos
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>Algunas Dependencias del MIDE cuentan con la Certificación al Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 9001-2008.</p> <p>Evidencias: Ejército de República Dominicana, Armada de República Dominicana, Fuerza Aérea de República Dominicana, Cuerpo Especializado de Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC), Cuerpo Especializado de Control de Combustibles (CECCOM).</p>	No se evidencian los resultados de medición en términos cuantitativos
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El MIDE ha dado cumplimiento a lo planteado en el PEI a través de los Planes Operativos Anuales (POA) manejando de forma eficiente los recursos	No se evidencian los resultados de medición en términos cuantitativos

	<p>financieros y transparentando la ejecución presupuestaria de la institución y sus dependencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA <p>Balanza de Ejecución Presupuestaria del MIDE.</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Para asegurar el cumplimiento de los procesos de compras públicas y la eficiencia de los costos, se realizan procesos comparativos en las compras y contrataciones de manera transparente a través del Portar Transaccional Acta de adjudicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación en el Portal de la Dirección General de Compras y Contrataciones. Cotizaciones. 	<p>No se evidencian los resultados de medición en términos cuantitativos</p>

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.