MAP
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Avanzamos para ti

FONDO PATRIMONIAL DE LAS EMPRESAS REFORMADAS

GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar una auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.
Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL.

Santo Domingo, agosto de 2013

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.

2. Trabaje un criterio a la vez.

3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.

4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

   a. **Incluya evidencias**. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

5. Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.

   a. En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: "No existe", "No se ha realizado". b. Evite formular propuestas de mejora. DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.

6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.

7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	1. En el FONPER para formular y desarrollar la misión y visión, el presidente conjuntamente con su equipo de trabajo, se reúne cada cuatro años para revisarlas y reformularlas. Para tales fines se ha tomado en cuenta la misión que le asigna al FONPER la Ley No. 124-01 (Art. 2, 4, y 5). **Evidencias:** a) Art. 2 de la Ley 124-01. b) PEI 2019-2022 formato físico y digital. c) Listado de participación talleres. d) Fotos talleres	En la próxima revisión del marco estratégico institucional, consultar los grupos de interés.
2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.	2. El FONPER cuenta con un marco de valores alineados al Código de Pautas Éticas del sector público, la Ley 41-08, a las directrices de la DIGEIG y a las diferentes leyes vinculantes. **Evidencias:** a) PEI 2019-2022 físico y digital. b) Valores divulgados en la página web y redes sociales.	

	c) Fotos Valores divulgados en cuadros informativos. d) Campaña de promoción de valores a través de la distribución de botones promocionales a cada empleado. e) Manual de Inducción f) Ley No. 120-01 Que instituye el Código de Ética del Servidor Público	
3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	3. El FONPER comunica y socializa a través de una red electrónica, a sus empleados y grupos de interés, la misión, visión, valores, objetivos estratégicos de la organización y otros aspectos de interés. **Evidencias**: a) Listado de Participantes en la Inducción y reinducción institucional. b) Cuadros o Murales con la Misión, Visión y Valores de la institución colocados en lugares estratégicos para la visibilidad del personal y público en general. c) Campaña de promoción de valores a través de la distribución de botones promocionales a cada empleado. d) Página WEB del FONPER. e) Formulario de Inducción.	
4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	4.Cada 4 años la organización revisa su marco estratégico en el marco de la definición del PEI. La más reciente revisión fue realizada en el proceso de elaboración de la Planificación Estratégica los días 5 y 6 de febrero 2019.	

	Evidencias: a) PEI 2019-2022. b) Fotos y listados de participantes de los Talleres de análisis y socialización.	
5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	5. La institución cuenta con un código de ética institucional, el cual fue socializado con todos los colaboradores. Se cuenta con la comisión de ética institucional, existe un correo de ética del FONPER para que puedan realizar cualquier denuncia o consulta. Además, para prevenir cualquier conflicto de interés se realizan jornadas educativas. **Evidencias**. a) Acta de Conformación de la Comisión de Ética. b) Código de Ética del FONPER. c) Listado de Asistencia a las charlas sobre Conflictos de Interés, Delitos de Corrupción, Régimen Ético y Disciplinario y Valores Éticos. d) Certificados de participación en curso de Ética, Derechos y Deberes de Ciudadano. e) Acuses recibo de materiales promocionales entregados, material audiovisual. f) Plan de Trabajo de la CEP.	Implementar un buzón exclusivamente para la recepción de denuncias de comportamientos no éticos.
6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los	6. La Institución, a través de la CEP, realiza sensibilizaciones trimestrales al personal de la institución en temas éticos y de posibles conflictos de interés, se cuenta con el código	

empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.	de ética institucional y la comisión de ética que orienta al personal en caso que lo requiera. Hasta el momento no se han evidenciado conflictos de interés. **Evidencias** a) Buzón de denuncias interno. b) Código de Pautas Éticas firmado por la MAE e informe anual de monitoreo del cumplimiento del mismo. c) Listado de asistentes y fotos de charlas y sensibilizaciones sobre Delitos de Corrupción y conflicto de intereses. d) Informe Anual CEP-FONPER sobre identificación y mitigación de riesgos de corrupción.	
7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes / directivos / empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	7. El FONPER cuenta con su Código de Ética, el cual ha sido distribuido y socializado con todos los colaboradores. La institución a través de la evaluación del desempeño anual evalúa la confianza, lealtad y otros factores de los líderes de la organización para velar con el cumplimiento de la misión, visión y valores, además a los acuerdos de desempeño se le da seguimiento trimestral. **Evidencias** a) Código de Ética FONPER b) Constancia de recepción y entendimiento del Código de Ética.	Fortalecer el liderazgo en los diferentes niveles de la institución.

	c) Evaluación anual del desempeño.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	1. El FONPER cuenta con una Estructura Organizativa aprobada por el MAP, en la cual están definidas las estructuras de gestión adecuadas para que la institución alcance sus objetivos estratégicos, a fin de asegurar un sistema de gestión que responda a la estrategia y las necesidades de la organización y que responde a las necesidades y expectativas de la organización y los grupos de interés. El Manual de Cargos está en proceso de aprobación por parte del MAP, mientras que el Manual de Funciones está en proceso de revisión y adecuación. Cuenta con un Mapa de Procesos aprobado en junio 2019. **Evidencias** a) Estructura Organizativa del FONPER aprobada por el MAP. b) Resolución del Consejo de Directores FONPER, refrendada por el MAP, la cual aprueba dicha estructura. c) Manual de Cargos del FONPER actualizado, el cual fue remitido al MAP para revisión y aprobación. d) Borrador Manual de Funciones.	Aprobar y socializar el Manual de Funciones y los manuales de procesos de la institución.

2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	2. La actualización de la estructura vigente se realizó con el acompañamiento del MAP, para incluir los cambios y necesidades de los objetivos estratégico de la organización, así como para cumplir con los lineamientos establecidos por la ley de función pública 41-08. Se establecieron los lineamientos para la gestión del cambio institucional-organizacional. **Evidencias**: a) Resolución que aprueba la Estructura Organizativa del FONPER y señala los cambios organizacionales implementados. b) Políticas y Procedimientos para el Cambio Organizacional	
3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad).	3. El FONPER tiene definidos sus resultados e indicadores para todos los niveles de la institución en su Plan Estratégico 2019-2022 y su POA 2019. Adicionalmente, las evaluaciones de desempeño se realizan en logros sobre metas. Está en fase de aprobación la política de equidad de género. **Evidencias**: a) Plan Estratégico 2019-2022 b) POA 2019. c) Evaluaciones del Desempeño.	Implementar el monitoreo de manera sistematizada.

4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard").	4. Cuenta con una metodología para la valoración y administración de Riesgo utilizando como base la metodología COSO. Existen mapas de riesgos en algunas áreas de la institución. Se monitorean trimestralmente los logros estratégicos y objetivos operativos, mediante un sistema manual de Monitoreo y Evaluación. **Evidencias:** a) Sistema manual de Monitoreo y Evaluación de logros PEI 2019-2022 y POA´s. b) Sistema de Control Interno NOBACI. c) Memoria Anual 2018	Socializar la metodología de valoración y administración de riesgos, y que las demás áreas realicen sus mapas de riesgos con sus respectivos planes de tratamiento y mitigación.
5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	5. El FONPER aplica los principios del Modelo CAF, encontrándose actualmente en el 2do. proceso de Autoevaluación CAF. Implementó su Plan de Mejora CAF 2018. Cuenta con Comité de Calidad. **Evidencias:** a) Conformación Comité de Calidad 2019. b) Plan de Mejora CAF Año 2018. c) Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2018. d) Autoevaluación Modelo CAF 2018.	Fortalecer la implementación del Modelo CAF, Fortalecer la División de Calidad, definiendo el personal responsable.
6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	6. En el PEI 2019-2022, en el eje estratégico de fortalecimiento institucional, se describen las acciones relacionadas al desarrollo tecnológico, además se cuenta con un plan	Revisar los procesos de las áreas con la finalidad de establecer un plan de automatización de los mismos (TECNOLOGIA)

	tecnológico fruto de la auditoría realizada por la Cámara de Cuentas en mayo 2019. **Evidencias:** a) PEI 2019-2022 b) Plan de trabajo del área de tecnología	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	7. En FONPER se fomenta el trabajo en equipo mediante la conformación de comités interdepartamentales con la finalidad de fortalecer y desarrollar la organización. **Evidencias:** a) Reuniones con los grupos de interés (ayuda memorias, fotos y lista de participantes). b) Minutas de reuniones MAE – Equipo Directivo. c) Levantamientos socioeconómicos en comunidades beneficiarias de proyectos. d) Comisión de Ética Pública. e) Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. f) Comité de Calidad g) Comité de Compras y Contrataciones.	Evitar colocar las mismas personas en los diferentes comités de trabajo
8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importantes para el éxito de una organización.	8. En el FONPER existe una política de comunicación interna y externa, la cual establece la forma, los responsables y los canales a través de los cuales se maneja la comunicación con los empleados y los grupos de interés.	

	Evidencias: a) Manual y Plan de Comunicación Institucional. b) Revista Fonper c) Boletín "Fonper Informa" d) Murales Informativos. e) Publicaciones por el correo interno. info@fonper.gob.do f) Publicaciones en página Web y redes sociales. g) Página Web. http://fonper.gob.do/ h) Redes sociales: i) Twitter: https://twitter.com/fonperrd. Instagram: #fonperrd j) Facebook. FONPER RD k) Canal de YouTube l) https://www.facebook.com/fonper.gob. m) Remisión por correo de Síntesis de prensa n) Notas de prensa o) Buzones de sugerencia p) Banners informativos q) Spots de TV y radio r) Artes de prensa escrita	
9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	9. Se observan iniciativas para promover la mejora continua y el compromiso de los líderes a través de la conformación del Comité de Calidad, la aplicación del Modelo CAF y la ejecución de planes de mejora. **Evidencias:** a) Conformación comité de calidad	Fortalecer las capacidades de los líderes, a fin de estos puedan motivar a sus colaboradores a adoptar una cultura innovadora.

	b) Listado de asistencia y minutas reuniones Comité de Calidad. c) Minutas y Listados de participantes reuniones MAE de seguimiento a la gestión institucional. d) Participación capacitación Modelo CAF.	
10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	10. En el FONPER existe una política de comunicación interna y externa, la cual establece la forma y los canales a través de los cuales se maneja la comunicación con los empleados y los grupos de interés. cambio organizacional, la cual fue socializada con todos. Los cambios trascendentales y los efectos esperados son comunicados por los responsables de que sucedan dichos cambios. **Evidencias:** la Elección de la nueva Comisión de Ética, la Charla sobre el 911, la presentación de la nueva metodología de Evaluación del Desempeño, la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, **Evidencias:** a) Política de Cambio organizacional 2017. b) Comunicaciones Recibidas y enviadas por y para el personal. c) Correos Enviados d) Listados de Participantes. e) Trabajos con el modelo CAF para el autodiagnóstico de la institución. f) Taller de evaluación de desempeño impartido a todo el personal.	

	g) Taller sobre la Carta Compromiso impartido a todo el personal. h) Sesiones de trabajo para la elaboración de la Carta Compromiso. i) Relanzamiento del Manual de Inducción.	

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	**1. La** Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) motiva y apoya a los directores y encargados de las diferentes áreas, a que se logren los objetivos propuestos, a través del seguimiento periódico a las ejecutorias bajo su responsabilidad y las evaluaciones de desempeño del equipo directivo. La MAE cumple con cada uno de los principios establecidos en el Código de Pautas Éticas y promueve el cumplimiento de los mismos en su equipo directivo. **Evidencias** a) Compromiso de la MAE cumplimiento Código de Pautas Éticas. b) Actas de la CEP-FONPER del Monitoreo cumplimiento de Código de Pautas Éticas. c) Minutas y Listados de participantes reuniones de seguimiento a la gestión institucional.	Mejorar la integración de los líderes de la institución en todas las actividades que se realizan.

	d) Convocatorias para las diferentes actividades de integración. e) Evaluación del Desempeño.	
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	**2.** Existe un Código de Ética Institucional (distribuido y socializado) que rige la conducta de todos los colaboradores del FONPER y el reglamento interno de Recursos Humanos, el cual está en proceso de revisión y actualización. **Evidencias:** a) Código de Ética Institucional. b) Reglamento Interno de Recursos Humanos. c) Listado de Asistencia a las charlas sobre Conflictos de Interés, Régimen Ético y Disciplinario y Valores Éticos.	
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	**3.** En el FONPER se informa a los colaboradores de una forma efectiva, rápida y económica, mediante correo institucional (Outlook), memorando, Boletines, murales informativos, las informaciones relevantes. En el FONPER existen grupos de Chat entre cada grupo departamental, también, el presidente del FONPER, designa comisiones técnicas que son las responsables de emitir opiniones sobre la pertinencia de la adquisición y utilización de equipos y tecnología.	

	Evidencias: a) Listado de Usuarios de correo interno. b) Boletines Publicados. c) Publicación en los murales. d) Página Web. e) Redes Sociales.	
4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.	4. En el FONPER, se impulsa la formación y el desarrollo de sus colaboradores. Para ello existen políticas claramente definidas en el Reglamento Interno de Recursos Humanos. **Evidencias:** a) Reglamento Interno de RRHH. b) Programas de Capacitación c) Conformación de comisiones. d) Certificados de Participación en capacitaciones. e) Copias de cheques entregados por concepto de incentivo por graduación.	
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	5. Directores, Supervisores y encargados en el FONPER, tienen la obligación de dar retroalimentación al colaborador, cuando hace entrega de la evaluación del desempeño, esto a fin de mejorar o fortalecer las debilidades y gratificar por los logros alcanzados. **Evidencias:** a) Formularios de Evaluación del Desempeño por Resultados.	

	b) Políticas y Procedimiento para la Evaluación del Desempeño por Resultados. c) Ayuda Memoria Reuniones de Directores y Encargados departamentales con su personal.	
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	6. En FONPER esto se evidencia con la creación de diferentes comités de trabajo los cuales tienen autoridad para sugerir e implementar acciones de mejora. **Evidencias:** a) Creación de diferentes comisiones y comités de trabajo.	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	**7.** El FONPER cuenta con un Plan de Capacitación y desarrollo, el cual es elaborado a partir de las necesidades de capacitación identificadas en los servidores de la institución. Cuenta con Políticas y procedimientos para la capacitación del personal. Los colaboradores son evaluados por sus competencias. **EVIDENCIAS:** a) Plan de Capacitación Anual. b) Listados de participantes en capacitaciones. c) Autorización de permisos por estudios. d) Incentivo por Graduación. e) Evaluación del Desempeño por Competencias.	

8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	8. En el FONPER existe buzón de sugerencias, como medio de recibir recomendaciones y propuestas por parte de los colaboradores a sus líderes. Existe además un procedimiento y formulario para la presentación de propuestas de mejoras. **Evidencia:** a) Buzón de sugerencia b) Informes a la Máxima Autoridad Ejecutiva sobre sugerencias recibidas de los colaboradores. c) Procedimiento y Formulario para presentar propuestas de mejora aprobado por MAE.	Elaborar un protocolo o política de Resolución de Conflictos.
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	**9.**En el FONPER existe una política de reconocimiento laboral, aprobada por la MAE. **Evidencias:** a) Política de Reconocimiento Laboral	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	**10.** En el FONPER existen normativas y prácticas de cuidado del personal. Se otorgan permisos o licencias por estudios, por nacimiento de hijos, matrimonio, etc. (Estipulado en el Reglamento Interno de RRHH, art. 60, 49 y 49). **Evidencias:** a) Ayudas económicas b) Licencias y permisos para Estudios c) Licencia y bono por ocasiones especiales. d) Reglamento Interno RRHH.	

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	1. En FONPER se toman en consideración las informaciones oficiales para la implementación de las obras de bien social. **Evidencias:** a) Empleo del Mapa de la Pobreza. b) Censo Nacional del 2010. c) Objetivos del Milenio. d) Convenios interinstitucionales. e) Ley 122-05. f) Estudios de suelo.	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	2. FONPER tiene participación sobre el rol institucional, identificando su impacto en el Plan de Gobierno y articulación con la END. Tiene participación activa en definición de políticas del sector eléctrico, así como también, contribuye con el fomento de la ética, transparencia, integridad y educación. **Evidencias:** a) PEI 2019-2022 b) Decreto No. 389-14 (Pacto Eléctrico). c) Comunicaciones de participación. d) Convenio con DIGEIG.	
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	3. En FONPER los objetivos y metas definidos en el PEI 2019-2022 están alineados con los Objetivos Generales y Específicos de la END. Cumpliendo con las políticas y programas de desarrollo de la Presidencia.	

	Evidencias: a) Memoria Institucional 2018. b) PEI 2019-2022. c) POA 2019. d) Mapa de la Pobreza. e) Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (Ley 1-12). f) Programa "Mira y Sonríe, Quisqueya Aprende contigo"	
4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.	4. FONPER, conforme a las leyes que le regulan, está alineado a los objetivos y metas de las políticas y decisiones públicas, así como con el presupuesto general de la nación. Cumple con las leyes de presupuesto, medio ambiente, compras y contrataciones, acuerdos con instituciones vinculadas, entre otros. **Evidencias:** a) Tablas de alineamiento estratégico del PEI 2019-2022. b) POA 2019. c) Presupuestos anuales. d) Informes de Ejecución de Proyectos asignados por la Presidencia.	Realizar evaluación de impacto de los proyectos, luego de entregados. Realizar encuestas de satisfacción tanto a las partes beneficiadas, como a las ejecutoras.
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	5. FONPER ha establecido acuerdos y trabaja bajo la orientación con diferentes instituciones públicas en procura del desarrollo organizacional.	

	Evidencias: a) Acuerdos interinstitucionales realizados con instituciones públicas y privadas. b) Trabajos con la OPTIC c) Trabajos con el MAP	
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	6. FONPER mantiene relación directa con la presidencia a través de reuniones de consejo, rendición de cuentas, solicitud de proyectos, reuniones de evaluación. **Evidencias:** a) Convocatorias reuniones de Consejo de Gobierno. b) Memorias de Rendición de Cuentas 2018. c) Minutas de instrucciones del Viceministerio de Producción y Desarrollo, para la ejecución de proyectos.	
7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).	7.FONPER realiza alianzas estratégicas a través de convenios de colaboración con instituciones públicas, privadas y grupos de la sociedad civil. **Evidencias:** a) Listado de convenios.	
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	8. El FONPER participa de las distintas actividades que realizan las organizaciones e instituciones vinculadas, como inauguraciones, jornadas de concientización, otros.	

	Evidencias: a) Invitaciones. b) Publicaciones. c) Material Audiovisual	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	9. FONPER tiene un plan de acción para hacer un uso óptimo de los medios de comunicación, tanto escritos como audiovisuales, a los fines de fortalecer su imagen institucional y dar a conocer la realización de sus proyectos. **Evidencias:** a) Revista del Fonper. b) Notas de prensa. c) Publicidad televisiva, radial y prensa escrita. d) Página Web y redes sociales e) Página Web. http://fonper.gob.do/ f) Redes sociales: g) Twitter: https://twitter.com/fonperrd. Instagram: #fonperrd h) Facebook. FONPER RD i) https://www.facebook.com/fonper.gob. j) Canal YouTube.	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	10. Se ejecutan diversas estrategias para la divulgación de los servicios ofrecidos por el FONPER, como lo son: boletines informativos a lo interno y externo de la institución, publicación periódica de la revista FONPER (cada 6 meses),	Comprobar la captación de las informaciones emitidas. Fortalecer el plan de comunicación conforme a las características particulares de los grupos de interés.

	participación en los medios de comunicación nacionales. **Evidencias:** a) Revista del Fonper. b) Notas de prensa. c) Publicidad televisiva, radial y prensa escrita. d) Página Web y redes sociales e) Página Web. http://fonper.gob.do/ f) Redes sociales: g) Twitter: https://twitter.com/fonperrd. Instagram: #fonperrd h) Facebook. FONPER RD i) https://www.facebook.com/fonper.gob. j) Canal YouTube.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	1. Tomando en cuenta las evidencias identificadas, seleccionamos de manera objetiva los grupos de interés acordes con las políticas de desarrollo implementadas por el Estado. Así se da a conocer la selección de estos grupos a las diferentes instancias de la institución. **Evidencias:** a) Objetivos del Milenio. b) Mapa de la Pobreza. c) Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (Ley 1-2). d) Revistas informativas.	
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	2. El FONPER, para el diseño y ejecución de los proyectos de desarrollo social, tanto de construcción de infraestructura, como de asistencia social, agota un procedimiento de recopilación de informaciones sobre los beneficiarios y su entorno, a fin de realizar los análisis de factibilidad socioeconómicos y medioambientales y así identificar y satisfacer objetivamente sus necesidades. **Evidencias:** a) Formularios de levantamiento de información.	

	b) Informes Técnicos Socioeconómicos y Medioambientales de cada proyecto. c) Listados de Participantes y fotos de reuniones con beneficiarios.	
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	3.FONPER toma como insumo para su intervención o accionar elementos tales como el mapa de la pobreza y la estrategia nacional de desarrollo **Evidencias:** a) PEI 2019-2022 b) Memorias anuales.	
4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	4. La Dirección de Planificación y Desarrollo del FONPER recopila las informaciones provenientes de las diferentes áreas de la Institución, a través de Informes de seguimiento trimestrales y anuales del POA. **Evidencias:** a) Informes Trimestrales y anuales de Evaluación POA 2018. b) Memoria Anual 2018. c) Informes de avance de proyectos especiales.	
5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	5. En la Planificación Estratégica se analizó y documentó un análisis FODA con los factores internos y externos que influencian a la institución.	

	En el Plan Operativo Anual (POA) se desarrolla y evalúa la planificación anual **Evidencias:** a) PEI 2019-2022 b) POA 2019 c) Informe Avance Plan de Mejora CAF d) Informe Autodiagnóstico NOBACI.	

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	1.El FONPER ha traducido su misión y visión en objetivos estratégicos, operativos y en acciones concretas. Se ha realizado el análisis de riesgo en todos sus procedimientos, utilizando la metodología VAR. **Evidencias:** a) Plan Estratégico 2019-2022 b) POA 2019. c) Análisis realizados en los diferentes procesos del área financiera.	
2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	2.No existe evidencia de que el FONPER incluya a grupos de interés en el desarrollo de su planificación estratégica.	Incluir participación de los grupos de interés en la elaboración de la planificación estratégica y operativa de la institución.
3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.	3. En FONPER se evalúan sistemáticamente los planes estratégicos y operativos, su nivel de calidad y se mide el impacto de los servicios-productos facilitados.	Implementar un sistema de medición de impactos y satisfacción.

	Evidencias: a) Sistema de Monitoreo y Evaluación de PEI y POA. b) Informes de evaluación de POA. c) Evaluación de impactos de proyectos de desarrollo en la sociedad.	
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	4. el FONPER asegura la disponibilidad de recursos para dichos fines, en su Presupuesto Anual. **Evidencias:** a) Presupuestos anuales.	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	5. El FONPER ejecuta sus planes estratégicos y operativos, presupuestos anuales y Planes de Compras, tomando en cuenta la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés. elabora su presupuesto anual, y planifica Ejecución presupuestaria, proyección de gastos, disponibilidad bancaria, presupuesto 2016 y 2017, Manuales Financieros. **Evidencias:** a) PEI 2019-2022 b) POA 2019 c) Presupuestos anuales d) PACC 2018 e) Proyección de Gastos	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	6.La esencia del FONPER responde a la responsabilidad social, asignada mediante la ley que lo crea.	

	Evidencias: a) Ley 124-01 y su reglamento de aplicación.	

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implantar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	1. La estrategia y planificación se han implementado en cumplimiento a las prioridades de la END y al Plan de Gobierno. En las mismas se consideran el cumplimiento de los procesos, proyectos y se basan en la estructura organizativa aprobada por el MAP. **Evidencia:** a) PEI 2019-2022. b) POA 2019 c) Estructura organizativa aprobada por el MAP. d) Manuales de Procesos.	
2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.	2. En el PEI y POA se definen los productos, resultados esperados e indicadores, tanto por Eje estratégico, como por área funcional. Además, los acuerdos de desempeño de cada colaborador están alineados al POA 2019. **Evidencias:** a) PEI 2019-2022. b) POA 2019. c) Acuerdos de Desempeño 2018. d) Informes de evaluación POA y PEI.	

3. Desarrollar planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	3. En el PEI y POA se definen los productos, resultados esperados e indicadores, tanto por Eje estratégico, como por área funcional. Además, los acuerdos de desempeño de cada colaborador están alineados al POA 2019. **Evidencias:** a) PEI 2019-2022. b) POA 2019. c) Acuerdos de Desempeño 2018. d) Informes de evaluación POA y PEI.	
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	4. En FONPER se distribuyen física y digitalmente, y se socializan los Planes Estratégicos, Planes Operativos, así como los cambios y resultados de evaluación de logros de los mismos. **Evidencias:** a) Publicación PEI y POA en portales electrónicos http://fonper.gob.do/ b) Distribución masiva por correo electrónico interno. c) Acuse de recibo entrega física.	
5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.	5. El FONPER cuenta con un sistema de Monitoreo y Evaluación periódica de logros, así como el procedimiento para realizarlo. Se realiza el monitoreo y evaluación trimestral y anual de los logros de la organización a todos los niveles, para asegurar la implementación de la estrategia.	

	Evidencia: a) Sistema y Procedimiento de Monitoreo y Evaluación de Logros. b) Informes trimestrales de evaluación POA. c) Informe Anual Desempeño PEI.	
6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la "producción" (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).	6. El rendimiento de la institución a todos los niveles se mide a través de las evaluaciones trimestrales y anuales del POA. **Evidencia:** a) Informe Anual evaluación POA 2019.	
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	7. Atendiendo a las necesidades de reorganización y mejora de estrategias y métodos de planificación, fue reestructurada el Dpto. de Planificación y Desarrollo, acorde con las disposiciones del MAP. **Evidencia:** a) Estructura Organizativa del Dpto. de Planificación y Desarrollo.	Involucrar a los grupos de interés en el proceso de planificación.

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	1. Hemos forjado una cultura que promueve la innovación y el mejoramiento continuo tanto de los servicios prestados como de los programas, proyectos e iniciativas sociales ejecutados, a través de acuerdos interinstitucionales y acompañamientos recibidos de organizaciones dedicadas al desarrollo de proyectos.	

	Evidencias: a) Acuerdos interinstitucionales con el IIBI y el INFOTEP, entre otras. b) Ayuda memoria/Minuta de reuniones con el PNUD para aprendizaje de buenas prácticas sobre proyectos de construcción.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	2. En el PEI 2019-2022 se definió una estrategia enfocada en la Innovación y Gestión del Cambio. El FONPER cuenta con un sistema de Monitoreo y Evaluación periódica de logros, así como el procedimiento para realizarlo. Se realiza el monitoreo y evaluación trimestral y anual de los logros de la organización a todos los niveles, para asegurar la implementación de la estrategia. **Evidencia:** a) PEI 2019- 2022. b) Informes trimestrales de monitoreo del POA. c) Informe anual de desempeño del PEI.	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes.	3.Actualmente no se involucran los grupos de interés en los debates y análisis sobre estos temas.	Involucrar a los grupos de interés en todas los análisis y debates sobre este tema.

4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	4. En el PEI 2019-2022 se definió una estrategia enfocada en la Innovación y Gestión del Cambio, sobre la cual se definieron productos, indicadores y diversas actividades, plasmadas en el POA 2019. **Evidencias:** a) PEI 2019-2022. b) POA 2019. c) Informes de evaluación trimestrales POA 2019. d) Informe Anual desempeño PEI.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios parta la implementación de los cambios planificados.	5.Se realiza el presupuesto anual en alineamiento al POA. **Evidencias:** a) Presupuesto Anual	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	6. En FONPER los procesos de cambios son liderados por equipos multidisciplinarios. **Evidencias:** a) Comité de Calidad b) Comité de Análisis de Estructura. c) Comisión CAMWEB. d) Comisión de Ética	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	7.La institución mantiene una activa participación en las redes sociales, a través de cuentas institucionales y la actualización frecuente de la página web. Igualmente a través de su portal de transparencia se dan a conocer todas las informaciones sobre las compras, contrataciones y otros procesos.	

	A través de la oficina de Libre Acceso a la Información se da respuesta a cualquier pregunta o inquietud de los ciudadanos. **Evidencias:** a) Página Web. http://fonper.gob.do/ b) Redes sociales: c) Twitter: https://twitter.com/fonperrd. Instagram: #fonperrd d) Facebook. FONPER RD e) https://www.facebook.com/fonper.gob. f) Canal de YouTube g) Servicio 311 h) Portal de transparencia http://fonper.gob.do/transparencia/ i) Calificaciones del Portal entre 97 a 100.	

CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	1. Cada año el departamento de RRHH, junto a las demás áreas de la institución, revisan y analizan las necesidades de recursos humanos actuales y futuras que se puedan presentar, con el objetivo de presupuestar nuestros recursos y proveer personal competente, principalmente a las áreas sustantivas del FONPER.	

	Evidencias: a) Presupuesto Anual b) Planificación de los Recursos Humanos.	
2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).	2. En el FONPER existen políticas de gestión de recursos humanos claramente definidas en un Reglamento Interno de Recursos Humanos, el cual está alineado con la Ley 41-08 de función pública. **Evidencias:** a) Manual Interno de Recursos Humanos. b) POA RR.HH. c) PEI 2019-2022 d) Manual de Organización actualizado 2019. e) Plan Anual de Capacitación. f) Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos actualizados 2019.	
3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.	3. En el FONPER para asegurar que las capacidades sean las adecuadas para desarrollar la misión organizacional, al momento de iniciar el proceso reclutamiento se aplican pruebas psicométricas y técnicas. El FONPER cuenta con un manual de organización donde están definidas las competencias y perfiles de cada puesto. **Evidencias:** a) Procedimientos para el Reclutamiento y Selección de	

	Personal actualizados y aprobados MAE. b) Pruebas Psicométricas y Técnicas c) Informes de Reclutamiento y Selección. d) Manual de Organización y Cargos. e) Plan Anual de Capacitación	
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	4.Existen políticas y procedimientos para el Reclutamiento y Selección de Personal y para el reconocimiento laboral actualizados. Igualmente, en el Reglamento Interno de Recursos Humanos del FONPER están establecidas las políticas de selección, remuneración, recompensa, promoción y reconocimiento. **Evidencia:** a) Políticas y Procedimiento para el Reclutamiento y Selección de Personal actualizados y aprobados MAE. b) Política de reconocimiento laboral aprobada por la MAE. c) Reglamento Interno de RRHH.	
5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).	5.El FONPER cuenta con una Política de reconocimiento laboral aprobada por la MAE. **Evidencia:** a) Políticas y Procedimiento para el Reclutamiento y Selección de Personal actualizados y aprobados MAE.	

6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.	6. En el FONPER existe un Manual de Organización actualizado, donde están las competencias y los perfiles requeridos para los diferentes puestos. Además de contar con Manual de políticas y procedimientos de RRHH, los cuales son consultados y tomados como referentes al momento de seleccionar, capacitar o desarrollar a empleados y directivos. **Evidencias:** a) Manual de Organización actualizado. b) Manual de Políticas y Procedimientos de RRHH actualizado. c) Plan anual de capacitación.	
7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.	7. El FONPER, es una Institución que, cuenta con el Dpto. de Tecnología de la Información, un área encargada de analizar e implementar herramientas informáticas que aseguren la eficacia y eficiencia de nuestros servicios. **Evidencias:** a) Personal Capacitado en Tecnología. b) Número de usuarios en Outlook. c) Aplicaciones web y portal web	
8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	8. El FONPER, mediante el proceso Reclutamiento y Selección de Personal, aplica un procedimiento de justicia e igualdad de oportunidades, los cuales están alineados a los requerimientos de la Ley 41-08 de Función Pública y el Reglamento Interno RRHH.	Desarrollar un plan estratégico de desarrollo de carrera asegurando los principios de igualdad.

	Evidencias: a) Políticas y Procedimiento para el Reclutamiento y Selección de Personal actualizados y aprobados MAE. b) Ley 41-08 c) Reglamento Interno RR.HH. d) Plan de Capacitación Anual	

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos y tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	1. El Dpto. de Recursos Humanos anualmente, realiza la Detección de Necesidades de Capacitación, basada en los resultados de la evaluación del desempeño, a fin de identificar las competencias a desarrollar en el personal. **Evidencias:** a) Formulario de DNC. b) Evaluación del Desempeño c) Plan estratégico institucional d) Reglamento Interno de RRHH. e) Formularios de Solicitud y evaluación de la Capacitación.	
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación	2.La Estrategia implementada por el FONPER para desarrollar las capacidades de los colaboradores es a través del Proceso	

basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Gestión de la Capacitación y el Desarrollo, para lo cual se elabora un Plan Anual de Capacitación, basado tanto en las debilidades detectadas en la evaluación del desempeño, como en las determinadas mediante el formulario de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC). **Evidencias:** a) Plan Anual de Capacitación. b) Formularios DNCD. c) Evaluaciones de Desempeño.	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	3.Existe un procedimiento y políticas para la capacitación del personal del FONPER. El cual establece que las necesidades de capacitación se identificarán a través de formularios de detección de necesidades de capacitación a directores, encargados y colaboradores en general, y a través de las evaluaciones del desempeño de los colaboradores, cuyos resultados se comparten y discuten con cada uno de ellos. Periódicamente se evalúan los resultados de las capacitaciones ejecutadas. Las capacitaciones van dirigidas a todos los empleados. **Evidencias:** a) Formulario de DNC. b) Evaluaciones de desempeño socializadas y discutidas con colaboradores. c) Informe de evaluación de las capacitaciones impartidas.	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias	4. En el plan anual de capacitación y desarrollo se contemplan capacitaciones	

relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	enfocadas en desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo para los directores y encargados departamentales de la institución. **Evidencias:** a) Plan Anual de Capacitación. b) Ejecución Plan Anual Capacitación. c) Certificados de participación. d) Formularios de solicitud de capacitaciones.	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	5. El departamento de Recursos Humanos se encarga de aplicar el procedimiento de inducción a los nuevos colaboradores, el cual incluye la socialización del Código de Ética, información sobre los diferentes Comités institucionales, entre otros. Este programa de inducción contempla la Inducción general a la Institución y al puesto de trabajo. **Evidencias:** a) Manual de inducción. b) Inducciones realizadas. c) Lista Participantes d) Formulario de Inducción.	Incluir el acompañamiento individualizado a los nuevos integrantes del FONPER, en el manual de procedimientos de RRHH.
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	6. En el Reglamento Interno, art.28, literal a y b del FONPER, existe una política de promoción, que establece que cuando haya una vacante se debe buscar primero internamente si existe un candidato idóneo. En FONPER se han llevado a cabo promociones de Colaboradores.	Elaborar un programa de sucesión y desarrollo de carrera.

	Evidencias: a) Acciones de Personal promovido. b) Reglamento Interno RR.HH. c) Correos enviados	
7. Desarrollar y promover 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).	7.No se evidencia usos de métodos de última generación en los procesos de formación	Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning]
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	8. En el Plan Anual de Capacitación se incluyen cursos sobre dichos temas. Además, la CEP-FONPER planifica cada año charlas y sensibilizaciones sobre conflictos de interés, ética, derechos y deberes del ciudadano y delitos de corrupción. **Evidencias:** a) Plan anual de Capacitación. b) Listado de participantes en cursos y charlas. c) Plan Anual CEP-FONPER	
9. Evaluar 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 de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	9. En el FONPER se realizan evaluaciones del impacto de las capacitaciones realizadas, de acuerdo a lo establecido en su procedimiento y políticas para la capacitación y desarrollo. **Evidencias:** a) Formularios transferencia de conocimientos. b) Informe anual de evaluación. c) Informe de evaluación (3 meses después de finalizada la capacitación).	

10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	10. En FONPER se visualiza la igualdad de género en la cantidad de mujeres en cargos de supervisión y dirección que se observa. Además de la participación activa de la mujer en las actividades de formación o capacitación. **Evidencias**: a) Cantidad de mujeres en puestos de supervisión y dirección. (41% son mujeres y 59% son hombres) **b)** Cantidad de mujeres participando en capacitación.	

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	1. En el FONPER existen varios comités y comisiones, conformadas por equipos multidisciplinarios. Ejemplo de esto son: **Evidencias:** a) Comité de Calidad b) Comité de Análisis de Estructura. c) Comisión CAMWEB. d) Comisión de Ética e) Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	2. El FONPER cuenta con buzón de sugerencias en cada piso. Donde el personal puede realizar sus sugerencias u opiniones. También en el FONPER existen varios grupos multidisciplinarios de trabajo. Ej. Comisión de Ética, Comité de Seguridad y	

	Salud, Comité de Calidad, Equipo NOBACI, entre otros. **Evidencias:** a) Buzón de Sugerencias b) Actas constitutivas de las conformaciones de los diferentes comités. c) Comunicaciones emitidas por la presidencia del FONPER, conformando los diferentes comités.	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	3. El FONPER conforma equipos de trabajo multidisciplinarios para el desarrollo de la planificación estratégica y operativa, así como también para: identificación, documentación y mejora de procesos, revisión y actualización de sus estructuras organizativas, evaluaciones institucionales y elaboración y seguimiento de planes de mejora. Además, cuenta con diferentes Comités (Equipo NOBACI, CAMWEB, CEP, CSST, etc.) integrado por las diferentes áreas, esto así con el objetivo de dar participación a los empleados. **Evidencias:** a) Listado de participantes en formulación de PEI y POAs institucionales. b) Listado de participantes en reuniones para la identificación y documentación de procesos. c) Listado de participantes reuniones para revisión de Manuales de Organización.	

	d) Listado participantes reuniones NOBACI. e) Convocatorias de reuniones.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	4. Se elaboran acuerdos de desempeño por resultados consensuados entre directivo y empleado, así como también se realiza una evaluación consensuada de los mismos. Se elaboran los POAs departamentales con la participación de todo el personal del área. **Evidencias:** a) Listado de participantes en formulación de PEI y POAs institucionales. b) Acuerdos de desempeño firmados.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	5.Se realiza anualmente una encuesta de clima laboral, cuyos resultados y planes de mejora resultantes se dan a conocer a todos los colaboradores de la institución. **Evidencias:** a) Resultados de encuesta de clima laboral. b) Plan de mejora resultante de la encuesta. c) Avance plan de mejora resultante de la encuesta.	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	6. En el FONPER existe un buzón de sugerencias que brinda la oportunidad a los colaboradores de opinar sobre el tema que entienda o desea que se conozca **Evidencias:**	

	a) Buzón de sugerencias	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	7. El FONPER cuenta con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual se encarga de velar por mantener las condiciones favorables para la ejecución del trabajo de sus colaboradores. Realiza operativos oftalmológicos, ofrece charlas sobre temas de salud. Cuenta además con mobiliarios, iluminación y ambientación adecuados. Todo el personal de la institución cuenta con seguro médico básico y complementario. **Evidencias:** a) Acta constitutiva del CSST b) Plan de Trabajo CSST c) Manual de Seguridad CSST d) Informe Evaluación de Riesgos Laborales, realizado por la ARL. e) Certificación Seguros Médicos. f) Manual de Inducción. g) Listado participantes charlas y operativos.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	8. EL FONPER cuenta con horario de trabajo flexible y de acuerdo a las normativas establecidas para los servidores públicos en función. Existe una política para el manejo de permisos y licencias, adaptándose a la urgencia o necesidad de cada colaborador, en caso de que sea necesario. **Evidencias:** a) Manual de Inducción. b) Acciones Vacaciones y Licencias	Establecer una política o norma de tiempo compensatorio.

	c) Formularios de permisos d) Comunicaciones y correos de solicitud.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	9. En el FONPER existen becas de estudios al personal, ayudas económicas a los colaboradores de bajos recursos cuando pierden un pariente cercano y permisos especiales para el cuidado de estos cuando así lo amerite el caso. **Evidencias:** a) Reglamento interno b) Aprobación de Becas c) Aprobación Ayuda económica d) Autorización de permisos.	Establecer una política de manejo de la discapacidad en el ambiente de trabajo.
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	10.El FONPER cuenta con una política de reconocimiento laboral. Se conformó un equipo de softball y se han celebrado varias caminatas por la salud **Evidencia:** a) Política de reconocimiento laboral. b) Fotos caminatas. c) Fotos equipo y uniformes equipo softball.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores,proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	1. El FONPER realiza alianza y acuerdos con instituciones públicas y grupos de interés social. **Evidencias:** Listado de acuerdos y convenios	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	2. El FONPER gestiona acuerdos de colaboración interinstitucional que involucran a sectores productivos y a diferentes instituciones públicas y privadas de nuestra sociedad. **Evidencias:** a) Acuerdos y convenios firmados. b) Minutas reuniones con organizaciones (PNUD). c) Estudios de Impacto Medioambiental. d) Levantamientos socioeconómicos.	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	3. El FONPER se involucra en colaboraciones especializadas con otras organizaciones para el desarrollo e implementación de proyectos coherentes con las políticas de desarrollo social sostenible del Gobierno.	

	Evidencias: a) Acuerdos interinstitucionales (IDECOOP, INFOTEP, IIBI, INAGUJA, etc.) b) Minutas reuniones con organizaciones (PNUD). c) Cartas de solicitud de colaboración.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	4. Por cada acuerdo suscrito, se reciben informes suministrados por las instituciones comprometidas, para garantizar la ejecución, evaluación y seguimiento de los términos acordados. **Evidencias:** a) Informes periódicos suministrados por las instituciones con las cuales suscribimos los acuerdos interinstitucionales. b) Guía Metodológica General para la Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	5. En el proceso de planificación estratégica, se identifican las necesidades de alianzas y acuerdos interinstitucionales requeridos por el FONPER. **Evidencias:** a) PEI 2019-2022 b) POA 2019 c) POA Direcciones de Proyectos.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	6. Los acuerdos y convenios establecen las responsabilidades de cada parte, los cuales se revisan y evalúan, aunque no en todos los casos se incluye la forma en que se evaluarán los resultados.	Revisar el contenido pactado y las responsabilidades de cada una de las partes con la finalidad de asegurar la sostenibilidad social y económica de los resultados de las alianzas.

	Evidencias: a) Convenios interinstitucionales firmados.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	7.No existe evidencia de este tipo de colaboración	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	8. Algunos colaboradores del FONPER han participado en benchmarking con el MAP para la evaluación del desempeño por resultados. Se han realizado proyectos con el acompañamiento de instituciones con experiencia en el desarrollo de proyectos de construcción, como el PNUD. **Evidencias:** a) Listado de Participación benchmarking MAP. b) Invitación a la actividad de Benchmarking MAP. c) Minutas reuniones PNUD.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	9.En FONPER se aplica fielmente la ley y normativas de contrataciones púbicas **Evidencias:** a) Informe de compras y contrataciones publicas b) Portal de transparencia	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las	1. FONPER dispone de un Manual y Procedimientos de Comunicación actualizado, el cual define las políticas de la	Rediseño página Web

competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	información interna y externa de la institución. Cuenta con su portal informativo donde se publican todas las informaciones relacionadas con los Proyectos ejecutados y en ejecución, informaciones financieras, de compras y contrataciones, estructura organizativa actualizada, memorias institucionales, informes de logros, etc. **Evidencias:** a) Página Web. http://fonper.gob.do/ b) Altas calificaciones en evaluación del Portal OAI. c) Redes sociales d) Ediciones Revista FONPER e) Memorias Anuales Institucionales	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	2.El FONPER posee un buzón de sugerencia al público y tiene disponible la oficina de libre acceso a la información. **Evidencias:** a) Buzón de sugerencias b) Página Web: http://fonper.gob.do/	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	3.No se evidencia este tipo de acción en FONPER	Involucrar beneficiaros de proyectos en consultas y procesos de toma de decisiones.
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta.	4.La OAI ha definido los siguientes canales: El buzón de sugerencias se encuentra disponible para recoger sugerencias, reclamaciones o quejas tanto por parte de los ciudadanos/clientes como por nuestros colaboradores.	

Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	**Evidencias:** a) Buzón de sugerencias b) Página Web: http://fonper.gob.do/ c) Redes Sociales: d) Twitter:https://twitter.com/fonperrd. Instagram: #fonperrd e) Facebook. FONPER RD f) https://www.facebook.com/fonper.gob	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	5. FONPER cuenta con un portal de transparencia que funciona de manera autónoma del portal web de la institución, donde se publica todo lo relacionado con la nómina, procesos y la distribución estructural, informe, memorias ejecución presupuestaria, entre otros. La DIGEIG evalúa mensualmente la sección de transparencia de la OAI y emite una puntuación que por lo general en nuestra institución oscila entre los 97 y 100 puntos. **Evidencias:** a) Portal de la OAI: http://fonper.gob.do/transparencia/ b) Informe mensual de evaluación de la DIGEIG. c) Página Web http://fonper.gob.do/ d) Calificaciones evaluación Portal Transparencia	
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	6. El FONPER posee un buzón de sugerencias el cual permite a los ciudadanos clientes poder aportar sus ideas y sugerencias. **Evidencias:** a) Buzón de sugerencias	

	b) Página Web: http://fonper.gob.do/	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	7.Luego de un análisis conjunto entre el MAP y FONPER, el MAP emitió una certificación de No Aplicación a la Carta Compromiso. **Evidencias:** a) Certificación No Aplicación Carta Compromiso.	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	8. Luego de un análisis conjunto entre el MAP y FONPER, el MAP emitió una certificación de No Aplicación a la Carta Compromiso. **Evidencias:** b) Certificación No Aplicación Carta Compromiso.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	1. El FONPER el Dpto. financiero realiza sus operaciones y presupuesto alineado al PEI 2019-2022 y al POA 2019. **Evidencias:** a) Presupuesto 2018 y 2019, listado de certificados. b) Memoria Anual, **c)** Presentación presupuesta al Consejo**.**	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	2. El Dpto. financiero mantiene informada a la alta dirección sobre los procesos financieros para asegurar la toma oportuna de decisiones. Además, se aplica el análisis de riego en todos los procedimientos, utilizando la metodología VAR. **Evidencias:** a) Análisis de inversión b) Solicitudes de revisión de tasa c) Apertura de certificados d) Reporte de intereses e) Certificado financieros	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	4. FONPER realiza la Publicación mensual de los Estados Financieros y ejecuciones presupuestarias en el portal de la Página web, Presentación trimestral al Consejo de Directores de la situación	

	financiera y presupuestaria entre otras acciones. **Evidencias:** a) Estados Financieros y ejecuciones presupuestarias en el portal de la Página web. b) Informe de ejecución presupuestaria mensual remitida a la Cámara de Cuentas, Dirección General de Presupuesto, Banco Central, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, c) Informe mensual remitido al Ministerio de Hacienda, **d)** Auditorías anuales realizadas por firmas externas.	
5. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	4. FONPER posee un sistema de gestión financiera que permite el uso eficaz, eficiente y transparente de las finanzas. A través de un sistema de control interno, permitiéndole esto ser rentable. **Evidencias:** a) Elaboración de estados financieros mensuales bajo contabilidad patrimonial. b) Informe de Corte semestral c) Informe auditorio externa (anual), d) Informes de ejecución presupuestaria. e) Informe trimestral del Dpto. Financiero.	

6. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	5. FONPER cuenta con sistemas de planificación y control presupuestario anuales, los cuales están alineados a sus POAs anuales. **Evidencias:** a) Gastos administrativos/infraestructura, contabilidad por proyectos (reportes de proyectos, remisión de proyecto). b) Ejecución presupuestaria anual c) Copia de contrato SIGAF (Sist. Financiero adaptado al FONPER).	
7. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	6.FONPER cuenta con un Manual financiero, el cual se aplica en toda el área financiera, delegando funciones y responsabilidades a cada uno de sus colaboradores. **Evidencias:** a) Manual de Organización y Funciones actualizado 2019 (pendiente de aprobación por el MAP) b) Manual de Cargos (pendiente de aprobación por el MAP).	
8. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	7. El Dpto. Financiero provee a la MAE las informaciones de análisis financiero para la toma de decisiones en relación al gasto y la inversión. **Evidencias:** a) Análisis de certificados b) Análisis de inversión c) Solicitudes de revisión de tasa	

	d) Apertura de certificados e) Reporte de intereses f) Certificados financieros.	
9. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	8. El Dpto. Financiero provee las informaciones relevantes para la elaboración de los distintos informes instituciones. **Evidencias:** a) Informes trimestrales del Dpto. Financiero. b) Matriz de registro de presupuesto físico enviado digital a la DIGEPRES. c) Informes de ejecución presupuestaria (Cámara de Cuentas, Banco Central, Digepres, Ministerio Hacienda, DIGECOG), Corte semestral, estados financieros. d) Informe auditorio externa (anual).	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	1. El FONPER cuenta con un Sistema de Monitoreo y Evaluación, mediante el cual se gestiona, almacena y evalúa informaciones claves sobre el desempeño de la institución, partiendo de sus estrategias y objetivos operativos. La institución almacena y mantiene la información en una plataforma tecnológica de última generación, segura y confiable. Para difusión externa de la información contamos con las páginas web y el portal de transparencia. En el año 2019, el Dpto. TIC implementó una herramienta (Portal de Incidencias), mediante el cual se recibe, gestiona y mide los resultados del proceso de soporte técnico en materia de TIC a toda la institución, reduciendo el tiempo de respuesta, costos y uso de material de suministro. **Evidencias:** a) Sistema de Monitoreo y Evaluación para PEI y POA. b) Procedimiento para el Monitoreo y Evaluación. c) Página Web. http://fonper.gob.do/ d) Portal OAI. http://fonper.gob.do/transparencia/ e) Copia de seguridad institucional f) Acopio de DVD, por fechas, en Data Room. g) Portal de Incidencias FONPER h) Informes del Portal de Incidencias	Gestionar un almacenamiento remoto de copias de seguridad.

	i) Aplicaciones de automatización interna. j) Backup diario de la información.	
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	2. La información proveniente del exterior es gestionada a través de entrevistas realizadas a personas o sectores focalizados, antes de ser procesados se verifica su autenticidad. Luego se procesa y se difunde a través de los medios de comunicación, la página web y las cuentas en las redes. **Evidencias:** a) Página Web: http://fonper.gob.do/ b) Existencia de Data Room para la copia de seguridad. c) Lista de contactos de medios, productores de programas y periodistas forjadores de opinión. d) Videos de entrevista y proyectos.	
3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.	3. La OAI mantiene control y seguimiento continuo de la información publicada mediante las siguientes acciones: ▪ Dar cumplimiento a la Ley de Libre Acceso a la Información. ▪ Cumpliendo con los tiempos de Respuesta de las solicitudes. ▪ Manteniendo el portal de Transparencia actualizado mensualmente con las informaciones que exige la ley 200-04 y los reglamentos de la DIGEIG.	

	Evidencias: a) Última Evaluación Portal de Transparencia. b) Página Web: http://fonper.gob.do/ c) Existencia de Data Room para la copia de seguridad. d) Lista de contactos de medios, productores de programas y periodistas forjadores de opinión. e) Videos de entrevista y proyectos	
4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).	4. El FONPER cuenta con un Manual de Comunicación actualizado y aprobado por la MAE, así mismo cuenta con su Manual de Identidad Corporativa, el cual establece los canales y la línea grafica a utilizar para la difusión de informaciones externas e internas. También, cuenta con un correo institucional (Outlook) para el envío de correos corporativos. De igual manera, se utilizan medios escritos como son memorándum, revista, murales informativos, etc. **Evidencias:** a) Manual de Identidad Corporativa b) Correo Institucional (Outlook) c) Correos (ejemplos de comunicaciones). d) Fotos, publicaciones e informaciones en los murales. e) Copias de comunicaciones y memorándums informativos. f) Revista FONPER g) Boletín interno FONPER Informa. h) Página Web	Promover el uso del correo interno por parte de los empleados.

	i) Redes Sociales	
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	5. En FONPER se socializan las informaciones relevantes sobre el desempeño de cada área de la institución a través de diferentes medios; se celebran reuniones con equipos multidisciplinarios para el análisis de temas, tales como: la mejora continua, el control interno, las compras y contrataciones, la ética en la gestión, cambios operativos y organizacionales, planes, proyectos, etc. institucionales por diferentes medios, también dispone de la creación de diferentes equipos de trabajo. **Evidencias:** a) Comité de Calidad. b) Comité de Análisis de Estructura. c) Comisión CAMWEB. d) Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. e) Comisión de Ética f) Comité de Compras y Contrataciones g) Equipos de Trabajo creados para temas específicos.	
6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.	6. FONPER posee diferentes medios para dar a conocer las informaciones relevantes a los diferentes grupos de interés, tantos internos como externos. Además, cuenta con una política de género y toma en cuenta las necesidades de los sectores más vulnerables de la sociedad.	

7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	**Evidencias**: a) Revista FONPER b) Página Web http://fonper.gob.do/ c) Redes Sociales (Facebook,Twiter e Instagram y YouTube) d) Spot Publicitarios (radio y televisión), Banners en prensa digital. e) El Portal de Transparencia 7. La institución tiene documentado sus procesos, procedimientos y políticas, por lo que el conocimiento clave queda dentro, cuando un empleado abandona el puesto de trabajo. Como ejemplo podemos citar, la descripción de las actividades de los procedimientos con sus responsables, además de que, las informaciones fundamentales de operatividad de los procesos se encuentran resguardadas en un sistema de seguridad en la Unidad compartida (X). **Evidencia:** 1. Manuales de políticas y procedimientos actualizados. 2. Sistema de Seguridad Unidad Compartida (X).	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	1. La gestión de la tecnología se lleva a cabo en consonancia con los objetivos estratégicos y operativos de la institución.	

	Evidencias: a) PEI 2019-2022 y POA 2019 b) POA de TIC: Estrategia de Plan de Desarrollo Institucional. c) Portal de Transparencia. d) Portal Transaccional de Compras y Contrataciones e) Automatizaciones internas.	
2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.	2. Las tecnologías adquiridas han sido para responder a las necesidades institucionales. Cada adquisición de tecnología tiene un informe técnico donde se indica el uso y destino de los mismos. **Evidencias:** a) Informes técnicos y recomendaciones del Departamento TIC. b) Portal institucional c) SIGAF	
3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	3. Se fomenta el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías al contar con el capital humano capacitado dentro del Dpto. de TIC para el uso de los equipos, la infraestructura tecnológica y los equipos informáticos necesarios para satisfacer las necesidades de la institución. **Evidencias:** a) Títulos y Certificados de estudios realizados del personal de Tecnología.	

	b) Cursos impartidos al personal de la institución que lo ha requerido. c) Listado de participantes capacitaciones. d) Concurso para reclutamiento de personal.	
4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados. ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.	4. El Dpto. de TIC aplica de forma eficiente las tecnologías en la gestión de proyectos, tareas, conocimiento, actividades formativas y de mejoras, la iteración con los grupos de interés y asociados, mediante diferentes equipamientos tales como ordenadores, proyectores, redes wifi; de igual forma contamos con diferentes sistemas destinados a facilitar las estas labores, y capital humano debidamente capacitado para soporte en la realización de los trabajos. **Evidencias**: a) Equipos informáticos b) Infraestructura tecnológica c) Aplicaciones del centro de datos d) Portal web e) SIGAF f) Trabajamos bajo licencias de Microsoft g) Autocad ,3d estudio max y Project h) Adobe CS5 En la actualidad se está en ejecución de algunos proyectos de mejora y certificación No se evidencia realización de este proceso Se evidencian algunas actividades formativas al personal	

	Se logra por el uso de las plataformas tecnológicas Existe un programa de mantenimiento de las redes y servidores	
5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.	5. Las TIC contribuye a la automatización de los procesos mediante infraestructura tecnológica lo cual se traduce a una mejora considerable en el servicio. **Evidencias:** a) Equipos informáticos b) Infraestructura tecnológica c) Aplicaciones del centro de datos d) Portal institucional e) SIGAF f) Trabajamos bajo licencias de Microsoft g) AutoCAD ,3d estudio max y Project h) Adobe CS5	
6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	6.FONPER posee soluciones o facilidades tecnológicas **Evidencias**: a) Portal institucional b) Redes sociales 7. La institución se mantiene a la vanguardia con la adquisición de equipos de última generación. Se está en el proceso de alineamiento a las normas NOBACI y OPTIC. **Evidencias**: a) Equipos de última generación b) Portal web c) Servidor de Correo electrónico d) Requerimientos de compras de equipos tecnológicos.	

8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	e) Normativa A2 8.En FONPER no se gestiona este punto	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).	1. La ubicación de la edificación es de fácil acceso vía transporte público, se encuentra en un sector en el centro de la ciudad. La infraestructura fue remodelada en su fachada del frente y el Lobby del 1er piso, para dar un mejor servicio. **Evidencias** a) Planos de la Infraestructura física. b) Informe de la División Servicios Generales c) Fotos de las Remodelaciones	
2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.	2. Está conformado el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual cuenta con un Manual y Plan de Seguridad, logrando que se implementaran en las oficinas las recomendaciones de mejora hechas por la ARL. Para los empleados, se ha optado por espacios abiertos que garantizan el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones. Se han llevado a cabo remodelaciones en algunas áreas.	

	Evidencias a) Fotos remodelación de los baños, cocinas y oficinas. b) Informe de recomendaciones de la ARL. c) Señalización de áreas, instalación de luces de emergencias, colocación de antideslizantes en escaleras. d) Plan de Trabajo CSST e) Manual de CSST.	
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	3. Se cuenta con prácticas de mantenimiento y revisión periódicas para garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de la infraestructura, equipos, instalaciones eléctricas. Se realizan mantenimientos preventivos y correctivos **Evidencias** a) Planes de mantenimientos preventivos. b) Informe de Dpto. Servicios Generales de mantenimiento de Equipos. c) POA 2019.	
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	4. Se cuenta con prácticas de mantenimiento y reparación de los vehículos de transporte, cuando es necesario, para garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad. Con el fin de ahorrar energía, se han instalado unidades de aire independientes en algunos departamentos, se sustituyeron las bombillas convencionales por bombillas led.	

	Evidencias a) Plan de mantenimiento de vehículos. b) Facturas de mantenimientos. c) Plan de mantenimiento de Planta eléctrica. d) Facturas, fotos de unidades de aire y bombillas.	
5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).	5. El edificio cuenta con parqueos señalizados solo para empleados, no tenemos parqueos para visitantes. Pero si contamos con una entrada para discapacitados. La ubicación de la Institución se encuentra cercana a las líneas de transporte público de la zona. **Evidencias** a) Fotos de las Instalaciones.	
6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.	6. Los Activos fijos se mantienen y cuando están en desuso se gestiona su descargo a Bienes Nacionales. **Evidencias** a) Manual de activos fijos (2007) b) Formulario de descargo activos. c) Croquis ubicación edificio	
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	7.FONPER no cumple con este subcriterio	

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	1. Los procesos claves de la institución fueron actualizados (identificados, descritos y documentados) en julio 2019. Actualmente están pendientes de aprobación por parte de la MAE y el MAP. **Evidencias:** a) Manual de Organización y Funciones. b) Manual de Políticas y Procedimientos. c) Reglamento Interno de Recursos Humanos. d) Reglamento para el Financiamiento de Programas, Proyectos y Ayuda Social del FONPER.	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	2. Los procesos claves de la institución fueron actualizados (identificados, descritos y documentados) en julio 2019, en los cuales	

	están identificados y asignados los responsables de los mismos. **Evidencias:** a) Manual de Organización y Funciones. b) Manual de Políticas y Procedimientos.	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	3. FONPER realizó el análisis de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas Internas y Externas en el marco de la planificación estratégica realizada en febrero 2019. Analizó y evaluó sus procesos para realizar actualización de sus manuales de políticas y procesos, en Julio 2019. **Evidencias:** a) PEI 2019-2022 b) Matriz de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas Internas y Externas del FONPER. c) Manuales de procesos actualizados.	
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	4. Los procesos claves de la institución fueron actualizados (identificados, descritos y documentados) en julio 2019, los cuales se adecuaron a la más reciente planificación estratégica y operativa de la institución (febrero 2019). Actualmente están pendientes de aprobación por parte de la MAE y el MAP.	
5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los	5. Los grupos de interés externos y los colaboradores son considerados en el	.

procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).	diseño y mejora de procesos, evidenciado en las reuniones y talleres llevados a cabo para tales fines. **Evidencias:** a) Manual de Organización y Funciones actualizado 2019. b) Manual de Políticas y Procedimientos actualizados 2019. c) Listado participantes y fotos Talleres-reuniones para la identificación, documentación y mejora de procesos d) Levantamientos socioeconómicos de datos de pre-inversión. e) Equipos de Trabajo Autoevaluación CAF. f) Comisiones y Comités existentes (CEP, Comité de Calidad, NOBACI, CSST, etc.)	
6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.	6. FONPER asigna los recursos financieros y humanos en función del logro de la estrategia y los POA. **Evidencias**: a) Presupuestos 2018 y 2019, b) Ley 124-01 (ley FONPER, art. 5 como hacer presupuesto)	
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario.	7.No existe evidencia mostrada de proceso de simplificación de procesos institucionales.	

8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	8. El FONPER tiene definidos sus objetivos e indicadores de resultados orientados a los grupos de interés en su PEI y POA, dentro de los cuales está claramente establecida la auditoria periódica de los procesos institucionales. Además, en los acuerdos de desempeño departamentales e individuales están definidas las metas y sus indicadores de resultados. **Evidencias:** a) PEI 2019-2022 b) POA 2019 c) Acuerdos de Desempeño firmados.	
9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).	9. En el año 2019, el Dpto. TIC implementó una herramienta (Portal de Incidencias), mediante la cual se recibe, gestiona y da respuesta a los usuarios internos en el proceso de soporte técnico, a la vez que registra y emite informes sobre mediciones y resultados en materia de uso de TIC en toda la institución, reduciendo el tiempo de respuesta, costos y uso de material de suministro. **Evidencias:** a) Portal de Incidencias FONPER b) Informes del Portal de Incidencias	
10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	10.No existen procesos basados en un continuo benchlearning.	

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).	1.FONPER cuenta con un Mapa de Procesos aprobado por la MAE y remitido al MAP, en el cual se identifican los procesos misionales, procesos estratégicos y de apoyo, así como los inputs y outputs. Cabe destacar que el FONPER tiene certificación de No Aplicación a Carta Compromiso otorgada por el MAP, por no ofrecer productos y servicios recurrentes a ciudadanos/clientes. **Evidencias:** a) Mapa de Procesos FONPER. b) Certificación de No Aplicación a Carta Compromiso emitida por el MAP.	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	2. Aunque el FONPER posee los medios y las herramientas para que los ciudadanos/clientes emitan sus opiniones, quejas o sugerencias, no los involucra directamente en el diseño mejora de los servicios. **Evidencias:** **a)** Buzón de sugerencias **b)** Portal 311 **c)** Formulario de levantamiento de informaciones socioeconómicas en comunidades beneficiarias de proyectos.	

	d) Listado de participantes en reuniones con beneficiarios de proyectos. **e)** Certificación de No Aplicación a Carta Compromiso emitida por el MAP.	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	3.Proceso no realizado por el FONPER	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	4.Proceso no realizado por el FONPER	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	5. El FONPER no ofrece servicios directamente a ciudadanos/clientes. Cabe destacar que el FONPER tiene certificación de No Aplicación a Carta Compromiso otorgada por el MAP, por no ofrecer productos y servicios directos recurrentes a ciudadanos/clientes. **Evidencias:** a) Correo Electrónico Externo. rrpp.crepfonper@gmail.com b) Asistencia Telefónica c) Página Web http://fonper.gob.do/ d) Cuentas en las redes sociales, publicaciones en los medios de comunicación, escrita, radial y televisada. e) Memoria Institucional. f) Revista Informativa.	

	g) Oficina Libre Acceso a la Información. h) Certificación de No Aplicación a Carta Compromiso emitida por el MAP.	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	6. La OAI mantiene al día todas las informaciones requeridas por la ley de libre acceso a la información Pública, manteniendo una revisión periódica de las mismas y cumpliendo con los plazos establecidos por la DIGEIG para su actualización. **Evidencias:** a) Ultima Evaluación del Portal de Transparencia **b)** Sub-Portal de Transparencia con las Informaciones requeridas por la Ley 200-04	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tablones de noticias en formato de audio, etc.).	7. LA OAI garantiza el acceso a la Información para cualquier ciudadano, aún si es discapacitado (al contar con rampa para el acceso a personas en silla de ruedas) además de asistir de manera telefónica a cualquier solicitud de información de una persona no vidente o en caso de un ciudadano que no pueda desplazarse hasta nuestra institución vía correo electrónico. En cuanto a los formatos, nuestra Institución pública informaciones en el portal (Datos Abiertos) en donde las personas pueden acceder y reutilizar dicha información ya que se encuentran publicadas en formatos editables. **Evidencias:**	

	a) El portal 3-1-1 de Sugerencias, Quejas o Reclamaciones es supervisado por la OPTIC. quienes evalúan tanto el tiempo de respuesta como la satisfacción del usuario.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	**8.**FONPER posee el servicio 3-1-1 y el buzón de sugerencias **Evidencias:** **a)** El portal 3-1-1 de Sugerencias, Quejas o Reclamaciones es supervisado por la OPTIC, quienes evalúan tanto el tiempo de respuesta, como la satisfacción del usuario.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	1. El FONPER tiene certificación de No Aplicación a Carta Compromiso otorgada por el MAP, por no ofrecer productos y servicios directos recurrentes a ciudadanos/clientes. **Evidencias:** **a)** Certificación de No Aplicación a Carta Compromiso emitida por el MAP.	

2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	2.FONPER, como socio representante del Estado en las empresas capitalizadas, coordina y tiene participación activa en las decisiones que impactan ambas partes. Además, el FONPER realiza acuerdos y convenios de trabajo con otras organizaciones públicas y privadas. **Evidencias:** a) Actas de Consejo empresas capitalizadas. b) Acuerdos y convenios firmados.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	3. El FONPER tiene certificación de No Aplicación a Carta Compromiso otorgada por el MAP, por no ofrecer productos y servicios directos recurrentes a ciudadanos/clientes. **Evidencias:** **a)** Certificación de No Aplicación a Carta Compromiso emitida por el MAP.	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	4. El FONPER tiene certificación de No Aplicación a Carta Compromiso otorgada por el MAP, por no ofrecer productos y servicios directos recurrentes a ciudadanos/clientes. **Evidencias:** a) Certificación de No Aplicación a Carta Compromiso emitida por el MAP.	

5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	5.Proceso no evidenciado en FONPER	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.	6. En el FONPER existe una política de reconocimiento laboral, aprobada por la MAE, la cual establece incentivos por logro de metas departamentales. **Evidencias:** a) Política de Reconocimiento Laboral	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	7. En FONPER se ha establecido diferentes equipos de trabajo. **Evidencias:** a) Comité de Calidad b) Comité de Análisis de Estructura. c) Comisión CAMWEB. d) Comisión de Ética e) CSST	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la…..

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	1. El FONPER, en julio del 2019 diseñó y elaboró su nuevo manual de Identidad Corporativa, encaminada a fortalecer la imagen global institucional. Se realiza anualmente una encuesta de clima laboral ya partir de los resultados se elabora un plan de mejora. Se tiene la percepción de que es una institución eficiente, bien administrada y transparente, evidenciado en las evaluaciones mensuales de la DIGEIG a nuestro portal de transparencia que tiene una puntación promedio entre 96% y 100%. **Evidencias:** a) Resultados de encuesta de clima laboral. b) Plan de mejora resultante de la encuesta. c) Avance plan de mejora resultante de la encuesta. d) Manual de Identidad Corporativa. e) Informes mensuales de la DIGEIG. f) Informes de la Dirección de Proyectos de Desarrollo Social.	

2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	2. FONPER auspicia reuniones con líderes y organizaciones comunitarias para identificar las prioridades dentro de las necesidades de la comunidad, mediante herramientas diseñadas para esos fines. **Evidencias:** a) Levantamientos de informaciones técnicas y socio-económicas. b) Solicitudes de líderes comunitarios. c) Solicitudes de Ayuda de los ciudadanos.	
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	3.La edificación se encuentra ubicada cerca de tres líneas de trasporte público, edificio cuanta con rampa para discapacitados y ascensores	
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	4. La OAI en el Sub-Portal de transparencia mantiene una lista actualizada de la legislación vigente en materia de Transparencia. La DIGEIG evalúa si dicha legislación se aplica en nuestro Portal. **Evidencias:** a) Marco Legal portal de transparencia b) Sub portal de transparencia	
5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).	5. Luego de un análisis conjunto entre el MAP y FONPER, el MAP emitió una certificación de No Aplicación a la Carta Compromiso.	

	Evidencias: a) Certificación No Aplicación Carta Compromiso.	
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	6. Luego de un análisis conjunto entre el MAP y FONPER, el MAP emitió una certificación de No Aplicación a la Carta Compromiso. **Evidencias:** a) Certificación No Aplicación Carta Compromiso.	
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	7. En el FONPER existe una política de comunicación interna y externa, la cual establece la forma, los responsables y los canales a través de los cuales se maneja la información disponible y adecuada a los grupos de interés. El FONPER dispone una página Web que ofrece todas las informaciones generales sobre la institución, así como el sub-portal de transparencia que cuenta con información completa, clara y oportuna. **Evidencias:** a) Manual y Plan de Comunicación Institucional. b) Revistas y Boletines informativos. c) Murales Informativos. d) Publicaciones por el correo interno. info@fonper.gob.do e) Publicaciones en página Web y redes sociales.	

8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	8.En el FONPER existe una política de comunicación interna y externa, la cual establece la forma, los responsables y los canales a través de los cuales se maneja la información disponible y adecuada a los grupos de interés. El FONPER dispone de una página Web que ofrece todas las informaciones generales sobre la institución, así como el sub-portal de transparencia que cuenta con información completa, clara y oportuna. **Evidencias:** a) Manual y Plan de Comunicación Institucional. b) Revistas y Boletines informativos. c) Murales Informativos. d) Publicaciones por el correo interno. info@fonper.gob.do e) Publicaciones en página Web y redes sociales.	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	9.No se realiza en FONPER	Implementar un modelo de encuesta para conocer opinión de ciudadanos y grupos de interés.
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	10.No se ha medido	Implementar un modelo de encuesta para conocer opinión de ciudadanos y grupos de interés.

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

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 productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	1. Aunque el FONPER posee los medios y las herramientas para que los ciudadanos/clientes emitan sus opiniones, quejas o sugerencias, no los involucra directamente en el diseño mejora de los servicios. **Evidencias:** a) Buzón de sugerencias b) Portal 311. c) Formulario de levantamiento de informaciones socioeconómicas en comunidades beneficiarias de proyectos. d) Listado de participantes en reuniones con beneficiarios de proyectos. e) Certificación de No Aplicación a Carta Compromiso emitida por el MAP.	Implementar un modelo de encuesta para conocer opinión de ciudadanos y grupos de interés y medir resultados e impactos.
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	2. Las sugerencias recibidas por los buzones de sugerencia fueron remitidas a las aéreas pertinentes para su consideración. **Evidencias:** a) Reporte de los buzones de sugerencias	

3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	3. Luego de un análisis conjunto entre el MAP y FONPER, el MAP emitió una certificación de No Aplicación a la Carta Compromiso por no ofrecer ningún servicio directo y recurrente a ciudadanos. **Evidencias:** a) Certificación No Aplicación Carta Compromiso.	
4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	4. En el FONPER no existen indicadores de cumplimiento específicos sobre género y diversidad. Sin embargo, no hace distinción de género, raza o diversidad cultural, siempre dando prioridad a los grupos más vulnerables y necesitados de la sociedad. Ejemplos de esto, son las diferentes ayudas sociales, becas de estudios que se otorgan. El FONPER cuenta con una política de género y diversidad. **Evidencias**: a) Ayudas sociales y para estudios b) Nómina Empleados fijos. c) Política de género y diversidad	
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	5. La Dirección de Proyectos de Desarrollo Social y el Departamento de Planificación y Desarrollo, verifican periódicamente los cambios en las necesidades de los grupos de interés y realiza comparaciones con los indicadores seleccionados. **Evidencias:**	

	a) Levantamientos socioeconómicos en comunidades beneficiarias. b) Informes de avances proyectos especiales de la Presidencia. c) Mapa de la Pobreza. d) El Censo Nacional de Población y Vivienda 2010. e) Los Planes de Desarrollo Regionales. f) La Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, (Ley1-12).	

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	1.En nuestro portal está publicada de manera detallada nuestro horario de labores. **Evidencias**: a) Portal FONPER.	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	2. El FONPER no ofrece ningún servicio directo y recurrente a los ciudadanos. Toda solicitud de información requerida, es satisfecha en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles (Art. 8, Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública). **Evidencias** a) Informe de tiempo de espera	

	b) Certificación No Aplicación Carta Compromiso.	
3. Costo de los servicios.	3. El FONPER no ofrece ningún servicio directo y recurrente a los ciudadanos. El acceso público a la información es gratuito. (Art. 14, Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública). **Evidencias** a) Certificación No Aplicación Carta Compromiso.	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	4. El FONPER no ofrece ningún servicio directo y recurrente a los ciudadanos. En nuestro portal está publicada de manera detallada la Responsabilidad de la Oficina de Libre Acceso a la Información. **Evidencias:** a) Certificación No Aplicación Carta Compromiso.	

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	1. El FONPER cuenta con diversos y eficientes canales de información que evidencian la transparencia en la prestación de sus servicios y toda su gestión, tales como: **Evidencias:** a) Certificación Nortic A3	

	b) Página Web FONPER. c) Portal de Transparencia (informaciones financieras, administrativas, nóminas, proyectos ejecutados, presupuestos proyectos, etc.) d) Evaluación por la DIGEIG de portal de transparencia con promedio de 96%. e) Correo electrónico institucional f) Boletines informativos. g) Comunicaciones y Memorándums informativos. h) Memorias Anuales Institucionales. i) Informes de cumplimiento POA j) Monitoreo de las estrategias.	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	2.El FONPER cumple a cabalidad con lo establecido en la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública, satisfaciendo en tiempo y calidad cada solicitud de información requerida. Asimismo, cumple con las disposiciones de la DIGEIG para la publicación de todas las informaciones requeridas en el portal de transparencia. **Evidencias:** a) Certificación Nortic A3. b) Respuestas a solicitudes de información. c) Informaciones cargadas al Sub-Portal de Transparencia según la ley 200-04. d) Evaluación por la DIGEIG de portal de transparencia con promedio de 96%. e) Memorias Anuales institucionales.	

3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	3. La OAI del FONPER ha adecuado las informaciones de la institución a los parámetros de la resolución 01-2018 de la DIGEIG. Todos los planes y proyectos de la institución están disponibles en el Sub-portal de transparencia del FONPER, de acuerdo a la Ley 200-04, los cuales se actualizan en los plazos establecidos. Dichos planes tienen definidos los objetivos de rendimiento. **Evidencias:** a) Informaciones cargadas al Sub-portal de transparencia: Presupuestos, PACC, POA 2019, PEI 2019-2022, Evaluaciones POA, Ejecución Presupuestaria. b) Evaluaciones mensuales de la DIGEIG al cumplimiento de normativas en Sub-portal, con un promedio de 96%. c) Certificación Nortic A3.	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	4.No existen casos reportados.	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	5. La OAI del FONPER ha adecuado las informaciones de la institución a los parámetros de la resolución 01-2018 de la DIGEIG, la cual establece una nueva metodología que además de evaluar la disponibilidad de la información en el plazo correspondiente, también evalúa la calidad de la misma. Contamos con la certificación Nortic A3 sobre datos abiertos en la cual disponemos de conjuntos de datos reutilizables disponibles para que cualquier desarrollador de software	

	pueda disponer de ellos para la elaboración de aplicaciones informáticas. **Evidencias** a) Certificación Nortic A3. b) Evaluaciones mensuales de la DIGEIG al cumplimiento de normativas en Sub-portal, con un promedio de 96%. c) Comunicaciones a los diferentes departamentos sobre cambios establecidos en Resolución 01-2028.	

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	1. Nuestra Institución forma parte del portal 311 para el manejo de quejas y sugerencias. A la fecha no se ha recibido ningún tipo de reclamación, queja o sugerencia. **Evidencias:** a) Informe del sistema.	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	2.No se tienen casos reportados.	
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo, requerimientos legales).	3. El FONPER no ofrece ningún servicio directo y recurrente a los ciudadanos. **Evidencias** a) Certificación No Aplicación Carta Compromiso.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de….

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	1. Se realiza anualmente una encuesta de clima laboral, cuyos resultados y planes de mejora resultantes se dan a conocer a todos los colaboradores de la institución. No se han realizado mediciones de percepción externa. **Evidencias:** a) Resultados de encuesta de clima laboral. b) Plan de mejora resultante de la encuesta. c) Avance plan de mejora resultante de la encuesta.	Realizar encuestas para medir la percepción externa sobre la imagen de la institución.
2. Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	2. En FONPER se toma en cuenta la opinión de los colaboradores, a través de los Comités y Comisiones Multidisciplinarias. La misión, visión y valores se definieron involucrando personal de todas las áreas de la institución, además, fueron socializados con todo el personal, están colocados en varios lugares visibles a todos, se encuentran cargados en la página web del FONPER. La filosofía institucional está plasmada en el manual de Inducción.	No se ha medido

	Evidencias: a) Conformación de los Comités o Comisiones. b) Actas Constitutivas. c) Cuadros colocados en la institución con la Misión, Visión y Valores. d) Manual de Inducción. e) Listado de participantes en socializaciones. f) Listado de participantes en Talleres de formulación. Fotos. g) Página web FONPER.	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	3. En FONPER se toma en cuenta la opinión de los colaboradores, a través de los Comités y Comisiones Multidisciplinarias conformados para diferentes fines. Para el seguimiento de la mejora continua, cuenta con el Comité de Calidad y el equipo de trabajo CAF. **Evidencias:** a) Conformación de los Comités o Comisiones. b) Actas Constitutivas. c) Listado de participantes en reuniones de trabajo de las comisiones o comités.	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	4. En el FONPER se han impartido Charlas al personal sobre el tema de conflicto de Interés, también sobre Ética. Además, se han realizado encuestas, por parte dela comisión de ética, con el objetivo de validar los conocimientos del personal sobre la ética y el comportamiento ético en la institución.	

	Evidencias: a) Listado de participantes en las charlas o talleres de Ética y conflicto de Interés. b) Formulario de la encuesta y su informe o resultados.	
5. Mecanismos de consulta y diálogo.	5. El FONPER cuenta con un Buzón de Sugerencias, Quejas y Denuncias y con un correo específico para el manejo de consultas y asesorías sobre temas éticos. Según la encuesta realizada por la CEP los colaboradores conocen los mecanismos establecidos de consulta y diálogo. En ese sentido, más del 80% indica tener algún conocimiento o bastante conocimiento sobre dichos mecanismos. **Evidencias:** a) Resultados de la encuesta sobre conocimiento de la ética en la gestión pública. b) Buzón de Sugerencias, Quejas y Denuncias. c) Correo cepfonper@fonper.gov.do	
6. La responsabilidad social de la organización.	6. La esencia del FONPER responde a la responsabilidad social, asignada mediante la ley que lo crea. Una parte significativa del personal conoce la responsabilidad social de la organización, evidenciado en los resultados de la encuesta de clima laboral.	

	Evidencias: a) La Ley 124-01. b) Resultados Encuesta de Clima Laboral año 2018.	

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	1. Se realiza anualmente una encuesta de clima laboral, cuyos resultados arrojan que el 77% de colaboradores encuestados está de acuerdo con la capacidad de los líderes para dirigir la institución. **Evidencias:** a) Resultados de la encuesta de Clima Laboral y organizacional. b) Plan de Mejora resultante de la encuesta.	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	2. Se realiza anualmente una encuesta de clima laboral, cuyos resultados y planes de mejora resultantes se comunican a todos los empleados. Los resultados indican que el 76% está de acuerdo con un adecuado diseño y gestión de procesos. **Evidencias:** a) Resultados de la encuesta de Clima Laboral y organizacional. b) Plan de Mejora resultante de la encuesta.	

3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	3. Se realiza anualmente una encuesta de clima laboral, cuyos resultados arrojan que el 77% de colaboradores encuestados está de acuerdo con la capacidad de los líderes para dirigir la institución. **Evidencias:** a) Resultados de la encuesta de Clima Laboral y organizacional. b) Plan de Mejora resultante de la encuesta.	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	4. Se realiza anualmente una encuesta de clima laboral, cuyos resultados arrojan que un promedio del 70% de colaboradores encuestados opina que su trabajo es reconocido. **Evidencias:** a) Resultados de la encuesta de Clima Laboral y organizacional. b) Plan de Mejora resultante de la encuesta.	
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	5. Se realiza anualmente una encuesta de clima laboral, cuyos resultados arrojan que un promedio del 76% de los colaboradores encuestados opina que existen oportunidades para proponer iniciativas, sugerencias y participar en tomas de decisiones. **Evidencias:** a) Resultados de la encuesta de Clima Laboral y organizacional. b) Plan de Mejora resultante de la encuesta.	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	1. Se realiza anualmente una encuesta de clima laboral, cuyos resultados arrojan que un promedio del 85% de los colaboradores encuestados opina que existe un buen ambiente de trabajo. **Evidencias:** a) Resultados de la encuesta de Clima Laboral y organizacional. b) Plan de Mejora resultante de la encuesta.	
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	2. Se realiza anualmente una encuesta de clima laboral, cuyos resultados arrojan que un promedio del 74% de los colaboradores encuestados opina que existe balance entre trabajo y familia. **Evidencias:** a) Resultados de la encuesta de Clima Laboral y organizacional. b) Plan de Mejora resultante de la encuesta.	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	3. Se realiza anualmente una encuesta de clima laboral, cuyos resultados arrojan que un promedio del 63% de los colaboradores encuestados opina que no existe discriminación de género, se sanciona el maltrato y se reconoce la discapacidad. **Evidencias:** a) Resultados de la encuesta de Clima Laboral y organizacional. b) Plan de Mejora resultante de la encuesta.	

4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	4. Se realiza anualmente una encuesta de clima laboral, cuyos resultados arrojan que un promedio del 91% de los colaboradores encuestados opina que existen adecuadas condiciones de seguridad e higiene en el trabajo. **Evidencias:** a) Resultados de la encuesta de Clima Laboral y organizacional. b) Plan de Mejora resultante de la encuesta.	

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	1. Se realiza anualmente una encuesta de clima laboral, cuyos resultados arrojan que un promedio del 32% de los colaboradores encuestados opina que se promueve el crecimiento dentro del Sistema de Carrera. **Evidencias:** a) Resultados de la encuesta de Clima Laboral y organizacional. b) Plan de Mejora resultante de la encuesta.	
2. Motivación y empoderamiento.	2. Se realiza anualmente una encuesta de clima laboral, cuyos resultados arrojan que un promedio del 70% de los colaboradores encuestados opina que se motiva al personal a través del reconocimiento. **Evidencias:**	

	a) Resultados de la encuesta de Clima Laboral y organizacional. b) Plan de Mejora resultante de la encuesta.	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	3. Se realiza anualmente una encuesta de clima laboral, cuyos resultados arrojan que un promedio del 85% de los colaboradores encuestados opina que existe acceso a una capacitación de calidad y se alinea con el desempeño de cada función y logro de objetivos institucionales. **Evidencias:** a) Resultados de la encuesta de Clima Laboral y organizacional. b) Plan de Mejora resultante de la encuesta.	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	1. Mediante el proceso de registro, control e información del personal (150 empleados), en el año 2018 el FONPER obtuvo un nivel de absentismo de 1.37, índice de rotación de 5.42%, 185 ausencias, 332 permisos, 16 licencias médicas. Para las quejas y sugerencias existe un buzón de sugerencias, mediante el cual llegan hasta la máxima autoridad y a las áreas afectadas. **Evidencias:** a) Solicitudes de permisos b) Licencias de personal c) Permisos	

		d) Índice de Rotación y absentismo 2018 remitido al MAP. e) Informes del Buzón de Sugerencias.	
2.	Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos.	2. El desempeño de este indicador esta evidenciado en lo siguiente: De 150 colaboradores, en el año 2018, 78 llenaron la encuesta de clima laboral; para la conformación de los comités o comisiones los colaboradores muestran interés en integrarse. Existe un procedimiento y formulario para las propuestas de mejora, aunque no se ha recibido ninguna. **Evidencias:** a) Resultados encuesta de clima laboral. b) Listado integrantes de los Comités y Comisiones. c) Formulario y procedimiento para propuestas de mejora.	
3.	Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	3. El FONPER tiene 135 acuerdos de desempeño por resultados firmados para el año 2019. En las evaluaciones de desempeño para el año 2018 se pudo evidenciar que el 80% del total de la población que fue evaluado, obteniendo un promedio de calificaciones de 90 puntos. Durante el período 2018 más de la mitad de los colaboradores del FONPER, evidenció un excelente desempeño de sus funciones en sus respectivos puestos de trabajo. **Evidencias:** a) Evaluación del Desempeño	

		b) Planilla con resultados de Evaluación remitida al MAP. c) Informe de Evaluación del Desempeño remitido al presidente del FONPER.	
4.	Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	4. En el FONPER se han conformado varios equipos de trabajo con integrantes de todas las áreas, a fin de mejorar los resultados de rendimiento. Para la conformación de los comités o comisiones los colaboradores muestran interés en integrarse, como es el caso de aquellos que requieren de celebración de elecciones. está conformada por 10 colaboradores, **Evidencias:** a) Listado integrantes de los Comités y Comisiones.	
5.	Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	5. El 91% de los colaboradores del FONPER utiliza la tecnología de la información en el desempeño de sus funciones. **Evidencias:** a) Resultados de la encuesta de clima laboral 2018. b) Cantidad de equipos de TIC en la institución. c) Uso del correo electrónico institucional.	
6.	Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	6. Existe el indicador de la inversión de los procesos de capacitación y desarrollo. Para las acciones formativas desarrolladas en el año 2018 se invirtió RD$2,913,006.46, lo que representó un 33% de lo presupuestado	

	para capacitación, con una carga horaria de 1,420 horas, capacitando 124 personas, equivalente al 84% del total de colaboradores fijos en planta. **Evidencias:** a) Plan Anual de Capacitación y Desarrollo. b) Presupuesto de Capacitación Aprobado. c) Plantilla Ejecución de Capacitación. d) Listado de Participantes en capacitaciones. e) Informes de evaluación de impacto de capacitaciones.	
7. 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.).	7. En el FONPER, en el interés de brindar un servicio de calidad al ciudadano, se ha enfocado en capacitar al personal que ofrece un servicio directo al cliente, como la participación de las recepcionistas en cursos impartidos por el INAP sobre Atención y Cortesía Telefónica y Talleres a todo el personal sobre Atención al Ciudadano. **Evidencias:** a) Certificados de participación del personal en cursos y talleres. b) Informe de los resultados del Buzón de Sugerencias. c) Encuestas de satisfacción interna sobre el personal de servicios generales (recepcionistas, conserjes, mensajeros, etc.)	

8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos. 9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés). 10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	8.Existe una política de reconocimiento laboral. 9. En la institución, no se ha reportado ningún dilema ético o conflicto de interés a la fecha. 10. La esencia del FONPER responde a la responsabilidad social, asignada mediante la ley que lo crea. Una parte significativa del personal conoce y se involucra con la responsabilidad social de la organización, evidenciado en los resultados de la encuesta de clima laboral. **Evidencias:** a) Resultados de la encuesta de clima laboral.	

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de…..

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	1.No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional	
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	2.No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional	
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).	3.No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional	
4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo, percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).	4.No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional	
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional,	5.No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional	

nacional e internacional (por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		
6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.	6.No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional	
7. Opinión del público en 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.).	7. FONPER cuenta con calificaciones por el orden de 96% en las evaluaciones de la DIGEIG en cuanto a la accesibilidad y transparencia de la institución. **Evidencia:** a) Informe evaluación de la DIGEIG.	
8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).	8. No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional	
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	9. No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional	Realizar encuestas de satisfacción, para medir la opinión pública. Esto se puede hacer a través de la página web.

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.).	1.El FONPER elabora estudios medioambientales para cada uno de los proyectos que ejecuta en el país, cumpliendo así con las normas para la preservación de recursos medioambientales. Evalúa trimestralmente el cumplimiento de los planes de mantenimiento y medios de transporte, los cuales están dirigidos al buen uso de energía eléctrica, combustibles y ahorro de agua. **Evidencia** a) Informes Medioambientales de proyectos. b) Informes de ejecución de planes de mantenimiento. c) Informe evaluación de POA.	
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	2.No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional	
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	3. FONPER recibe cobertura por parte de los medios de comunicación en sus actividades. Esta cobertura se pone de manifiesto en publicaciones periódicas en la prensa escrita, radio, televisión y redes sociales **Evidencias:** a) Notas de Prensa publicadas. b) Entrevistas televisivas al vocero oficial de la institución. c) Publicaciones en los periódicos digitales. d) La página Webhttp://fonper.gob.do/	Medir la cobertura que brindan los medios de comunicación en cada actividad que realiza el FONPER y tomar medidas para lograr que mejore.

4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja, por ejemplo, estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	4.No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional.	
5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).	5. Como empleador Público el FONPER se rige por la ley 41-08 de Función Pública y el Decreto 251-15 de Reclutamiento y selección de Personal, donde la selección de los colaboradores se hace sobre la base del mérito y la idoneidad, conforme a los requisitos de dichos cargos. Además, la institución brinda un trato igualitario a sus colaboradores, sin distinción por su condición social, raza, religión o ideales. **Evidencias:** a) Ley 41-08 b) Decreto 251-15 c) Listado de Personal nombrado en el FONPER. d) Políticas y Procedimiento para reclutamiento y selección del personal actualizado.	
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	6. No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional.	
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	7. No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional.	
8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número	8.No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional.	

de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales). 9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	9. En el FONPER, existe un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. El mismo ha gestionado la identificación de riesgos laborales con el apoyo de la ARL. A raíz de esta identificación de riesgos de la ARL, se hicieron varias correcciones o mejoras en diferentes áreas de la institución. También se han realizado charlas sobre la tuberculosis, operativos oftalmológicos, de hipertensión y diabetes; curso de Primeros Auxilios y charla sobre balance trabajo y familia. **Evidencias:** a) Acta constitutiva de CSST b) Plan de Trabajo CSST c) Manual de Seguridad d) Informe de la ARL. e) Listado de participantes en charlas y cursos. f) Política de Seguridad	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con…

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	1. Las Direcciones de Proyectos de Desarrollo Social y de Construcciones y Edificaciones, en el POA 2019 definieron sus resultados esperados, productos e indicadores respecto a los servicios prestados (proyectos), cuyos logros son evaluados y medidos trimestralmente, mediante el nuevo sistema de monitoreo y evaluación, implementado en julio 2019. **Evidencias:** a) Sistema de Monitoreo y Evaluación 2019. b) Informe de Avance POA 2019.	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.)	2. No se evalúa el impacto en la sociedad.	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	3. No se evalúa la calidad de los servicios o productos.	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	4. La Dirección de Proyectos de Desarrollo Social, en el POA 2019, definió sus metas para el nivel de cumplimiento de sus acuerdos y convenios interinstitucionales, cuyos logros son evaluados y medidos trimestralmente,	

	mediante el nuevo sistema de monitoreo y evaluación, implementado en julio 2019.	
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	5. No se realizan auditorias de resultados de impactos.	
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	6. No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional.	
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	7.No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional.	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	1. Los líderes de la institución están comprometidos con la ejecución de los planes de mejora resultantes de autoevaluación CAF, Encuesta de Clima Laboral, planes de acción para el cumplimiento de NOBACI, SISMAP, Certificaciones de la OPTIC, etc., lo cual se evidencia en los altos niveles de avance de cada uno. Cuenta con una metodología para la valoración y administración de Riesgo utilizando como base la metodología COSO. Existen mapas de riesgos en algunas áreas de la institución. Se monitorean trimestralmente los logros estratégicos y objetivos operativos, mediante un sistema manual de Monitoreo y Evaluación.	

	Evidencias: a) Planes de Mejora CAF y de Encuesta de Clima Laboral. b) Plan de acción NOBACI. c) Niveles de avance en SISMAP y SISTICGE. d) Certificaciones Nortic A2 y A3. e) Mapas de riesgos. f) Sistema de Monitoreo y Evaluación POA.	
2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).	2. La eficiencia de la organización en la gestión de los recursos humanos se puede evidenciar en los niveles de absentismo (1.37), índice de rotación (5.42%), cantidad de colaboradores capacitados durante el año 2018 (124 personas). También se puede observar la eficiencia en la gestión de las instalaciones a través de los niveles de ejecución de los planes de mantenimiento de estructura física y equipos; además del plan de trabajo del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, logrando que se implementaran en las oficinas las recomendaciones de mejora hechas por la ARL. Se han llevado a cabo remodelaciones en algunas áreas de la institución. **Evidencias** a) Plan de Capacitación 2018. b) Ejecución Plan de Capacitación. c) Plan de Trabajo CSST. d) Informe de recomendaciones de la ARL. e) Fotos remodelaciones.	

	f) Señalización de áreas, instalación de luces de emergencias, colocación de antideslizantes en escaleras. g) Indicadores SISMAP.	
3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	3. El FONPER tiene 135 acuerdos de desempeño por resultados firmados para el año 2019. En las evaluaciones de desempeño para el año 2018 se pudo evidenciar que el 80% del total de la población que fue evaluado, obteniendo un promedio de calificaciones de 90 puntos. Durante el período 2018 más de la mitad de los colaboradores del FONPER, evidenció un excelente desempeño de sus funciones en sus respectivos puestos de trabajo. **Evidencias:** a) Evaluación del Desempeño b) Planilla con resultados de Evaluación remitida al MAP. c) Informe de Evaluación del Desempeño remitido al presidente del FONPER.	
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	4.Para la elaboración del PEI 2019-2022 se investigó y se realizó una presentación sobre las experiencias y buenas prácticas implementadas en otros países en materia de capitalización de empresas estatales y modalidades de reforma. Se han realizado proyectos con el acompañamiento de instituciones con experiencia en el desarrollo de proyectos de construcción, como el PNUD.	

	Evidencias: a) PEI 2019-2022. b) Minutas reuniones PNUD. c) Buenas practicas implementadas de PNUD.	
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	3. El FONPER tiene definidos sus resultados e indicadores para todos los niveles de la institución en su Plan Estratégico 2019-2022 y su POA 2019. Adicionalmente, las evaluaciones de desempeño se realizan en logros sobre metas. Está en fase de aprobación la política de equidad de género. **Evidencias**: d) Plan Estratégico 2019-2022 e) POA 2019. f) Evaluaciones del Desempeño.	
6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	5. El Dpto. de TIC aplica de forma eficiente las tecnologías en la gestión de proyectos, tareas, conocimiento, actividades formativas y de mejoras, la interacción con los grupos de interés y asociados, mediante diferentes equipamientos tales como ordenadores, proyectores, redes wifi; de igual forma cuenta con diferentes sistemas destinados a facilitar estas labores, y capital humano debidamente capacitado para soporte en la realización de los trabajos. En el año 2019, este departamento implementó el Portal de Incidencias, mediante el cual recibe, gestiona y mide los resultados del proceso de soporte técnico en materia de TIC a toda la institución,	

	reduciendo el tiempo de respuesta, costos y uso de suministro. **Evidencias**: g) Certificaciones NORTIC A2 y A3. h) Inventario de equipos informáticos. i) Softwares utilizados. j) Informes sobre el Portal de Incidencias. k) Infraestructura tecnológica instalada.	
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.	7.No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional, solo informe de auditoría externa financiera	
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	8.La institución no ha participado en concursos para premios a la excelencia en calidad.	Iniciar proceso de certificación para participar en concursos para premios a la excelencia en calidad.
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	9.El FONPER cumple con los objetivos presupuestarios y financieros, de acuerdo a los lineamientos de la DIGEPRES. **Evidencias** a) Informes de ejecución presupuestaria anual.	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	10.Los últimos resultados de auditoria externa muestran riesgos aceptables. **Evidencias** a) Informes de auditorías externas	
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	11.No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional	Realizar evaluaciones sobre la eficiencia de costos en la institución.

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento "Modelo CAF 2013", las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.