



FONDO PATRIMONIAL DE LAS EMPRESAS REFORMADAS

GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO



JUNIO 2021

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 emprendeEste 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.r 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.

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 I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Art. 2 de la Ley 124-01. b) PEI 2019-2022 formato físico y digital. c) Listado de participación talleres. d) Fotos talleres. <p>2. El FONPER cuenta con un marco de valores alineados con su misión y visión, apegados a los valores promovidos y establecidos en la Ley 41-08 de Función Pública y leyes vinculantes, y a las directrices de la DIGEIG.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022. b) Código de Ética Institucional. 	<p>No se implican los grupos de interés (representantes de empresas capitalizadas, organizaciones beneficiarias de convenios, instituciones públicas vinculadas, etc.) en la formulación del marco estratégico.</p>

<p>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.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales,</p>	<p>c) Valores divulgados en página web, redes sociales y murales informativos.</p> <p>d) Campaña de promoción de valores a través de la distribución de botones promocionales a cada empleado.</p> <p>e) Manual de Inducción Institucional.</p> <p>f) Ley No. 120-01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público</p> <p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Formularios de Inducción firmados y listado de participantes en Inducción y reinducción al personal.</p> <p>b) Marco Estratégico divulgado en página web, redes sociales y murales informativos colocados en lugares estratégicos para la visibilidad del personal y público en general.</p> <p>c) Campaña de promoción de valores a través de la distribución de botones promocionales a cada empleado.</p> <p>d) Listado de participantes en Sensibilización sobre Matrices PEI 2019-2022 y POA.</p> <p>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</p>	
---	---	--

<p>tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>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.</p>	<p>el proceso de elaboración de la Planificación Estratégica 2019-2022, en el año 2019.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022. b) Fotos y listados de participantes de los Talleres de análisis y socialización. c) Matriz de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas del FONPER, contenida en el PEI 2019-2022. <p>5. La institución cuenta la Comisión de Ética Pública (CEP-FONPER), cuya función es promover la ética y la integridad en la institución, así como asesorar a los servidores públicos en cuanto al comportamiento ético, y manejo de conflictos de intereses, en el desempeño de sus funciones, lo cual es desarrollado acorde a un Plan de Trabajo y directrices establecidas por el DIGEIG. Existe el Código de Ética Institucional, socializado con todos los colaboradores, el cual es revisado periódicamente por la CEP-FONPER.</p> <p>Evidencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acta de Conformación de la CEP-FONPER. b) Código de Ética Institucional. c) Listado de Asistencia a charlas sobre Conflictos de Interés, Delitos de Corrupción, Régimen Ético y Disciplinario y Valores Éticos. 	
--	--	--

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>d) Materiales promocionales y audiovisuales divulgados. e) Plan de Trabajo CEP-FONPER 2021. f) Buzón de denuncias de comportamientos no éticos (ubicado en diferentes lugares de la institución).</p> <p>6. La Institución, a través de la CEP-FONPER, realiza sensibilizaciones trimestrales al personal de la institución en temas de comportamiento ético, manejo de conflictos de interés, tipos de delitos de corrupción, etc. Asimismo, la CEP-FONPER promueve periódicamente los medios disponibles para que los servidores públicos puedan solicitar asesorías o presenten sus denuncias de posibles actos de corrupción, así como el instructivo de uso de los mismos. Cuenta con el Código de Ética Institucional.</p> <p>Evidencias</p> <p>a) Listado de Asistencia a charlas sobre Conflictos de Interés, Delitos de Corrupción, Régimen Ético y Disciplinario y Valores Éticos Informe Anual CEP-FONPER sobre identificación y mitigación de riesgos de corrupción. b) Correos electrónicos para promover el uso de Buzón de denuncias y correo electrónico CEP-FONPER, y el instructivo de uso. c) Compromiso Ético firmado por la MAE e informes de monitoreo del</p>	
--	--	--

<p>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).</p>	<p>cumplimiento del mismo, realizado por la CEP-FONPER. d) Plan de Trabajo CEP-FONPER 2021.</p> <p>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.</p> <p>Evidencias</p> <p>a) Código de Ética FONPER b) Constancia de recepción y entendimiento del Código de Ética. c) Evaluación anual del desempeño.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO I.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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.</p>	<p>I. El FONPER cuenta con una Estructura Organizativa, Manual de Cargos y Manual de Organización y Funciones aprobados por el Consejo de Directores FONPER y el MAP, divulgados y socializados a todo el personal de la institución, los cuales definen las estructuras de gestión adecuadas para que la institución cumpla con su misión establecida en la Ley 124-01 y alcance sus objetivos estratégicos, a fin de asegurar un sistema de</p>	<p>No se ha revisado, aprobado ni socializado el Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos del FONPER.</p>

	<p>gestión que responda a la estrategia, necesidades y expectativas de la organización y grupos de interés. Elaboró su Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos, el cual está en proceso de revisión conjunta con el MAP.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Estructura Organizativa del FONPER aprobada por el MAP, socializada. b) Resolución del Consejo de Directores FONPER, refrendada por el MAP, la cual aprueba dicha estructura. c) Manual de Cargos del FONPER aprobado y socializado. d) Manual de Organización y Funciones aprobado y socializado. e) Borrador Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos. 	
<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>2. La actualización de la estructura vigente se realizó con el acompañamiento del MAP, incluyendo cambios necesarios para que la organización pueda cumplir con su misión, alcance sus objetivos estratégicos y mejore el desempeño institucional de la organización, apegados a los lineamientos establecidos por la Ley 41-08 de Función Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Estructura Organizativa del FONPER aprobada por el MAP, socializada. 	

	<p>b) Resolución del Consejo de Directores FONPER, refrendada por el MAP, la cual aprueba dicha estructura.</p> <p>c) Políticas y Procedimiento para el Cambio Organizacional aprobado por la MAE y socializado.</p>	
<p>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).</p>	<p>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 2021, los cuales han sido elaborados tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Adicionalmente, los acuerdos de desempeño individuales definen las metas e indicadores de cada servidor, cuyos resultados y logros son medidos a través de las evaluaciones de desempeño. La institución cuenta con una política de equidad de género.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Plan Estratégico 2019-2022 b) POA 2021. c) Acuerdos de Desempeño 2021 d) Evaluaciones del Desempeño 2020.</p>	
<p>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</p>	<p>4. El FONPER cuenta con una Metodología para la Valoración y Administración de Riesgo (VAR), utilizando como base la metodología COSO. Existen mapas de riesgos en algunas áreas de la institución.</p>	<p>No se ha socializado la metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR). No se han elaborado mapas de riesgos, ni planes de mitigación en todas las áreas organizativas.</p>

<p>Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>Las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) se han implementado en un 91%. Se monitorean trimestralmente los logros estratégicos y objetivos operativos, mediante un sistema manual de Monitoreo y Evaluación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sistema de Monitoreo y Evaluación de logros PEI 2019-2022 y POA´s. b) Informe de Evaluación POA 2020. c) Nivel de implementación de Normas de Control Interno NOBACI. d) Metodología VAR e) Memoria Anual 2021. 	
<p>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.</p>	<p>5. El FONPER aplica los principios del Modelo CAF, encontrándose actualmente en el proceso de Autoevaluación Institucional CAF. Cuenta con Comité de Calidad capacitado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conformación Comité de Calidad 2021. b) Plan de Mejora CAF 2019-2020. c) Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2019-2020. d) Autodiagnóstico Modelo CAF 2021. e) Informe autodiagnóstico CAF 2021. 	
<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>6. En el PEI 2019-2022, en el eje estratégico de fortalecimiento institucional, se describen las acciones relacionadas al desarrollo tecnológico. El Departamento TIC elaboró</p>	

	<p>su POA 2021, alineado con los objetivos operativos y estratégicos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022. b) POA 2021. c) POA Departamento TIC 2021. 	
<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>7. En FONPER se fomenta el trabajo en equipo mediante la conformación de comités interdepartamentales con la finalidad de fortalecer la gestión de proyectos y desarrollar la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resoluciones y/o actas de conformación de equipos de trabajo y comités multidisciplinarios. b) Actas, minutas y/o listados de participantes en reuniones con grupos de interés, de comités y equipos de trabajo. 	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de Comunicación Institucional. b) Manual de comunicación Interna c) Revista Fonper d) Murales Informativos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> e) Publicaciones por correo interno f) Publicaciones en página Web y redes sociales. g) Remisión diaria por correo de Síntesis de Noticias de interés. h) Notas de prensa i) Buzones de sugerencia j) Banners informativos k) Artes de prensa escrita 	
<p>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.</p>	<p>9. Se observan iniciativas para promover la mejora continua y el compromiso de los líderes a través de la conformación del Comité de Calidad, el Equipo de Trabajo para la aplicación del Modelo CAF y la ejecución de planes de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conformación Comité de Calidad 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. 	
<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>10. La política de comunicación interna y externa del FONPER establece la forma y los canales para dar a conocer los cambios trascendentales y los efectos esperados para los grupos de interés relevantes. Existe una política de Cambio Organizacional.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de Cambio Organizacional. b) Plan de Comunicación Institucional. c) Manual de comunicación Interna. d) Revista Fonper e) Murales Informativos. f) Correos Enviados g) Listados de Participantes en actividades de sensibilización y/o campañas de concientización institucional. h) Listados de Participación del personal en Autoevaluación Institucional modelo CAF. i) Listados de Participación en Talleres formativos. 	
--	---	--

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
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>I. 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.</p> <p>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.</p>	

	<p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. d) Convocatorias para las diferentes actividades de integración. e) Evaluación del Desempeño. 	
<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	
<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>3. En el FONPER se informa a los colaboradores de una forma efectiva, rápida y económica, mediante correo institucional (Outlook), memorando, Boletines, murales</p>	

	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Listado de Usuarios de correo interno. b) Boletines Publicados. c) Publicación en los murales. d) Página Web. e) Redes Sociales. 	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	
<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Creación de diferentes comisiones y comités de trabajo. 	
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>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.</p>	

	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	
<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. d) Formulario de encuesta de satisfacción y seguimiento de proyectos sociales. 	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>9. En el FONPER existe una política de reconocimiento laboral, aprobada por la MAE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de Reconocimiento Laboral 	

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>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).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
<p>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.</p>	<p>1. En FONPER, a partir de estudios e informaciones oficiales, se identifican y analizan las necesidades actuales y futuras de los beneficiarios de proyectos de desarrollo social, a través de los levantamientos técnicos, socioeconómicos y medioambientales que se realizan para cada proyecto. Estas informaciones se comparten con todas las áreas responsables e involucradas con la ejecución del proyecto hasta la entrega del mismo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formularios de Levantamiento. b) Levantamientos técnicos, socioeconómico y medioambiental. c) Informes técnicos, socioeconómico y medioambiental. 	

	d) Comunicaciones y correos electrónicos de remisión de informes.	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	<p>2. FONPER actualmente se encuentra en un proceso de reestructuración institucional, para lo cual el Ministerio de Presidencia creó una Comisión, con la cual la MAE y el Departamento Jurídico mantienen relación directa y colaboran con la coordinación y definición de dicho proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Comunicaciones y/o correos electrónicos de convocatorias e invitaciones. b) Contrato de servicio de asesoría legal para reestructuración institucional. 	
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	<p>3. En FONPER los objetivos y metas definidos en el PEI 2019-2022 están alineados con los Objetivos Generales y Específicos de la END, con el Plan Plurianual del Sector Público, Metas Presidenciales y Objetivos de Desarrollo Sostenible, incorporando el cumplimiento de las leyes, normativas y políticas específicas, establecidas por los órganos rectores, para cada proceso de la función pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022 (Matrices de alineamiento). 	

	<ul style="list-style-type: none"> b) POA 2021. c) Reglamento Interno de Recursos Humanos alineado con la Ley 41-08 de Función Pública. d) Manual de Inducción al personal. e) Políticas y Procedimientos de Compras y Contrataciones. f) Memoria Institucional 2021. 	
<p>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.</p>	<p>4. En FONPER los objetivos y metas definidos en el PEI 2019-2022, están alineados con los Objetivos Generales y Específicos de la END, con el Plan Plurianual del Sector Público, Metas Presidenciales y Objetivos de Desarrollo Sostenible, incorporando el cumplimiento de las leyes, normativas y políticas específicas, establecidas por los órganos rectores, para cada proceso de la función pública, tales como: Elaboración de Presupuesto, Ejecución Presupuestaria, Gestión de recursos humanos, Proceso de Compras y Contrataciones, Gestión de Proyectos y Programas de Desarrollo Social.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022 (Matrices de alineamiento). b) POA 2021. c) Reglamento Interno de Recursos Humanos alineado con la Ley 41-08 de Función Pública. d) Manual de Inducción al personal. e) Políticas y Procedimientos de Compras y Contrataciones. f) Memoria Institucional 2021. 	

	<p>g) Presupuestos Anuales y ejecución presupuestaria, acorde a normativas de DIGEPRES.</p> <p>h) Informes de Ejecución de Proyectos Sociales y de Construcción de Infraestructura asignados por la Presidencia de la República.</p>	
<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>5. FONPER trabaja con el acompañamiento y bajo la orientación de diferentes instituciones públicas y órganos rectores, a fin de cumplir con los lineamientos establecidos para una adecuada gestión pública y su desarrollo continuo. Asimismo, cumpliendo con su misión, mantiene constante interacción con las empresas capitalizadas, socias del Estado Dominicano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdo de Desempeño Institucional EDI. b) Acuerdos interinstitucionales con instituciones públicas y privadas. c) Resoluciones del Consejo de Directores FONPER refrendadas por el MAP. d) Participación reuniones de Trabajo, comunicaciones y/o correos con OPTIC/MAP/DGCP/DIGEPRES/ CGR y empresas capitalizadas. e) Actas de Consejos empresas capitalizadas y de Asambleas Generales. 	

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>6. FONPER mantiene relación directa con la Presidencia de la República a través de reuniones de consejo de Gobierno. Actualmente el FONPER se encuentra en un proceso de reestructuración institucional, para lo cual, mantiene relación estrecha y periódica con el Ministerio de Presidencia, Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo y la Comisión creada para dichos fines.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> f) Comunicaciones y/o correos electrónicos de convocatorias e invitaciones. g) Contrato de servicio de asesoría legal para reestructuración institucional. 	
<p>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.).</p>	<p>7. FONPER realiza alianzas estratégicas a través de convenios de colaboración con instituciones públicas, privadas y grupos de la sociedad civil.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Convenios Interinstitucionales firmados. 	
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>8. La Máxima Autoridad Ejecutiva del FONPER, ha asistido a algunas actividades organizadas por instituciones públicas y privadas, a las que ha sido invitado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Invitaciones y convocatorias. 	

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>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. Cuenta con un Manual de Imagen Corporativa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de Identidad Corporativa. b) Revista Fonper. c) Memoria Institucional 18 años. d) Memoria anual 2021 e) Página Web f) Redes sociales 	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>10. El MAP emitió una certificación de No Aplicación a la Carta Compromiso, por no ofrecer ningún servicio directo recurrente a ciudadanos/clientes. No obstante, lleva a cabo estrategias para la divulgación de todo su accionar en cuanto a su rol de gestión patrimonial, como de inversión en el desarrollo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Revista del Fonper. b) Notas de prensa. c) Actualización de su Página Web d) Manejo de redes sociales. e) Memoria Institucional 18 años f) Memoria anual 2021 	

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
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>1. El FONPER tiene identificados los grupos de interés relevantes, los cuales están definidos en su Plan Estratégico 2019-2022, el cual ha sido divulgado y socializado con toda la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022. b) POA 2021. 	
<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formularios de levantamiento de información. b) Levantamientos 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.	<p>3. FONPER, para la toma de decisiones y para cada intervención en las comunidades, toma como insumo informaciones actualizadas, tales como: mapa de la pobreza, índices económicos, avances tecnológicos, informaciones políticas, socioeconómicas y medioambientales del área de intervención, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Levantamientos Técnicos Socioeconómicos y Medioambientales de cada proyecto de desarrollo social o construcción de infraestructura. b) PEI 2019-2022. c) POA 2021. d) Memoria anual 2021. 	
4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	4. El Departamento de Planificación y Desarrollo del FONPER recopila las informaciones provenientes de las diferentes áreas de la institución, a través de Informes de seguimiento y evaluación trimestrales y anuales del POA, Informes de desempeño anual del PEI 2019-2022, Autoevaluación Institucional Anual aplicando Modelo CAF, informes de seguimiento de Planes de Mejora y la elaboración de la Memoria Anual Institucional. A través del Departamento de Recursos Humanos, se realizan las evaluaciones del desempeño laboral, se	

	<p>aplica la encuesta de clima organizacional y el seguimiento a los planes de acción resultado de dicha encuesta. Las Direcciones de Proyectos de Desarrollo Social y Construcciones realizan los levantamientos de información técnica, socioeconómica y medioambientales para fines de gestión de proyectos sociales y de construcción de infraestructura, así como informes de avance de los proyectos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes Trimestrales y anuales de Evaluación POA 2020 y PEI 2019-2022. b) Memoria Anual 2020. c) Informes de avance Plan de Mejora 2019-2020. d) Encuesta de Clima Organizacional 2019 y plan de acción 2019-2020. e) Informes seguimiento plan de acción encuesta de clima. f) Levantamientos de información técnica, socioeconómica y medioambientales para ejecución de proyectos. g) Informes de avance de proyectos sociales y de construcción de infraestructura. 	
<p>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).</p>	<p>5. En la Planificación Estratégica Institucional se analizó y documentó un análisis de fuerzas impulsoras y restrictivas, internas y externas, plasmado en el PEI 2019-2022. Se realiza anualmente el Autodiagnóstico institucional basado en el Modelo CAF (en</p>	

	<p>proceso de elaboración 2021-2022), a partir del cual se define un plan de acción. Igualmente, en el Plan Operativo Anual (POA) están definidos los indicadores para medir el desempeño operativo de la gestión institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022 b) POA 2021 c) Informe evaluación POA 2020. d) Autodiagnóstico Modelo CAF 2021 (en proceso). e) Plan de Mejora CAF 2019-2020. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Estratégico 2019-2022 b) POA 2021. c) Análisis realizados en los diferentes procesos del área financiera. 	<p>No se realizan análisis de riesgos en los procesos de la institución.</p>
<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la</p>	<p>2.No existe evidencia de que el FONPER incluya a grupos de interés en el desarrollo de su planificación estratégica, aunque sí</p>	<p>No se involucran los grupos de interés en el proceso de planificación estratégica.</p>

<p>planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>prioriza las necesidades y expectativas conocidas de los grupos de interés identificados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Estratégico 2019-2022 b) POA 2021. 	
<p>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.</p>	<p>3. En FONPER se evalúan sistemáticamente los planes estratégicos y operativos, y su nivel de calidad. Se mide el impacto en los beneficiarios de los proyectos de desarrollo social.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	
<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>4. El FONPER asegura la disponibilidad de recursos para dichos fines, en su Presupuesto Anual y Plan de Compras y Contrataciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Presupuestos anuales. b) PACC 2021. 	
<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>5. El FONPER ejecuta sus planes estratégicos y operativos, presupuestos anuales y Planes de Compras, tomando en cuenta la satisfacción de las necesidades de</p>	

	<p>los grupos de interés. Elabora su presupuesto anual, planifica su ejecución presupuestaria, proyección de gastos, y disponibilidad bancaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022 b) POA 2021 c) PACC 2021 d) Presupuestos Anuales e) Ejecuciones Presupuestarias f) Proyección de Gastos 	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	<p>6.La esencia del FONPER responde a la responsabilidad social, asignada mediante la ley que lo crea.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
<p>I. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>I. La planificación estratégica del FONPER está definida en un marco temporal de 4 años, la cual define claramente las prioridades alineadas con la END y los planes y políticas del Gobierno Central, tomando en cuenta los procesos claves, y basada en una estructura organizativa adecuada a los requerimientos establecidos por el MAP.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022. b) POA 2021 c) Estructura organizativa aprobada por el MAP. d) Manuales de Procesos y reglamentos internos. 	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022. b) POA 2019. c) Acuerdos de Desempeño 2018. d) Informes de evaluación POA y PEI. 	
<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>3. En el PEI y POA se definen los productos, resultados esperados, metas e indicadores, definidos para cada objetivo estratégico y los cuales indican de manera clara las unidades funcionales responsables de cada uno. Además, los acuerdos de desempeño de cada colaborador están alineados al POA 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022. b) POA 2021. c) Acuerdos de Desempeño 2021. 	

	d) Informes de evaluación POA y PEI.	
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	<p>4. En FONPER se socializan y se distribuyen física y digitalmente, los Planes Estratégicos, Planes Operativos, así como los cambios y resultados de evaluación de logros de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.	<p>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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sistema y Procedimiento de Monitoreo y Evaluación de Logros. b) Informes trimestrales de evaluación POA. c) Informe Anual Desempeño PEI. 	

<p>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).</p>	<p>6. El rendimiento de la institución a todos los niveles se mide a través de las evaluaciones trimestrales y anuales del POA. Además, se realiza la evaluación del desempeño individual por resultados a todos los colaboradores</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe Anual evaluación POA 2020. b) Evaluaciones de Desempeño año 2020. 	
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>7. Cada año se evalúan las necesidades de reorganización, estrategias y métodos de planificación, tomando en cuenta las necesidades de los grupos de interés identificados, en las evaluaciones de resultados del POA y PEI, tomando en cuenta los lineamientos del MAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe Anual evaluación POA 2020. b) Evaluación Desempeño PEI 2019-2022. 	<p>No se involucra a los grupos de interés en el proceso de planificación.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios</p>	<p>I. Hemos forjado una cultura que promueve la innovación y el mejoramiento continuo, tanto de los servicios internos prestados</p>	

<p>del conocimiento.</p>	<p>como de los programas, proyectos e iniciativas sociales ejecutados, a través de acuerdos interinstitucionales y acompañamientos recibidos de otras instituciones y órganos rectores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos y Convenios interinstitucionales con instituciones públicas y privadas sin fines de lucro. b) Benchlearning de buenas prácticas en procesos de compras de otras instituciones públicas. 	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019- 2022. b) Informes trimestrales de monitoreo del POA. c) Informe anual de desempeño del PEI. 	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés</p>	<p>3.Actualmente no se involucran los grupos de interés en los debates y análisis sobre estos temas.</p>	<p>No hemos Involucrado a los grupos de interés en los análisis y debates sobre este tema.</p>

relevantes.		
<p>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.).</p>	<p>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 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022. b) POA 2021. c) Informes de evaluación trimestrales POAs. d) Informe Anual desempeño PEI. 	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>5. Se realiza el presupuesto anual y el PACC en alineamiento con el POA.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Presupuesto Anual 2021. b) POA 2021. c) PACC 2021. 	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>6. En FONPER los procesos de cambios son liderados por equipos multidisciplinarios, integrados por personal de diferentes niveles jerárquicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Comité de Calidad b) Comité CAMWEB. c) Comisión de Ética d) Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. e) Comité de Compras y Contrataciones. 	

	f) Equipos de Trabajo para Autodiagnóstico CAF.	
<p>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.</p>	<p>7.La institución mantiene una actualización frecuente de la página web y sus cuentas institucionales de redes sociales. Igualmente, mantiene su portal de transparencia completamente actualizado en el plazo establecido, en el que se dan a conocer todas las informaciones sobre planificación estratégica y operativa, informes de logros, procesos de compras, nóminas de empleados, ejecuciones presupuestarias, ejecución de proyectos, entre otros.</p> <p>A través de la oficina de Libre Acceso a la Información, se da respuesta a cualquier pregunta o inquietud de los ciudadanos, de acuerdo a la Ley 200-04 y con el uso de la herramienta electrónica SAIP las solicitudes de información pueden ser tramitadas de manera remota, lo que garantiza el cumplimiento de los plazos establecidos en dicha ley.</p> <p>La institución no presta ningún servicio recurrente a los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Página Web. http://fonper.gob.do/ b) Redes sociales: c) Twitter: https://twitter.com/fonperrd Instagram: #fonperrd d) Facebook. FONPER RD 	

	<ul style="list-style-type: none"> e) https://www.facebook.com/fonper.gob. f) Servicio 311 g) SAIP h) Portal de transparencia http://fonper.gob.do/transparencia/ i) Calificaciones del Portal de 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
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Presupuesto Anual b) Planificación de los Recursos Humanos. 	
<p>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,</p>	<p>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.</p>	

<p>permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual Interno de Recursos Humanos. b) POA RR.HH. c) PEI 2019-2022 d) Manual de Organización y Funciones e) Manual de Cargos. f) Plan Anual de Capacitación. g) Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos actualizados 2019. 	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	
<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>4.Existen políticas y procedimientos para el Reclutamiento y Selección de Personal y para el reconocimiento laboral actualizados. Igualmente, en el Reglamento Interno de</p>	

	<p>Recursos Humanos del FONPER están establecidas las políticas de selección, remuneración, recompensa, promoción y reconocimiento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	
<p>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).</p>	<p>5.El FONPER cuenta con una Política de reconocimiento laboral aprobada por la MAE.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Políticas y Procedimiento para el Reclutamiento y Selección de Personal actualizados y aprobados MAE. 	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de Organización actualizado. 	

	<p>b) Manual de Políticas y Procedimientos de RRHH actualizado.</p> <p>c) Plan anual de capacitación.</p>	
<p>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).</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Personal Capacitado en Tecnología. b) Número de usuarios en Outlook. c) Aplicaciones web y portal web 	
<p>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).</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 e) Contamos con un plan estratégico de desarrollo de carrera asegurando los principios de igualdad de género. 	

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
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>2.La Estrategia implementada por el FONPER para desarrollar las capacidades de los colaboradores es a través del Proceso 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).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Anual de Capacitación. b) Formularios DNCD. c) Evaluaciones de Desempeño. 	

<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formulario de DNC. b) Evaluaciones de desempeño socializadas y discutidas con colaboradores. c) Informe de evaluación de las capacitaciones impartidas. 	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>4. En el plan anual de capacitación y desarrollo se contemplan capacitaciones enfocadas en desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo para los directores y encargados departamentales de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Anual de Capacitación. b) Ejecución Plan Anual Capacitación. c) Certificados de participación. d) Formularios de solicitud de capacitaciones. 	

<p>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).</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de inducción. b) Inducciones realizadas. c) Lista Participantes d) Formulario de Inducción. 	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acciones de Personal promovido. b) Reglamento Interno RR.HH. c) Correos enviados 	<p>No contamos con un programa de sucesión y desarrollo de carrera.</p>
<p>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).</p>	<p>7. Se han realizado charlas y capacitaciones virtuales a través de las plataformas Teams y Zoom.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Convocatorias electrónicas. b) Listado de participantes. 	

<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> c) Plan anual de Capacitación. d) Listado de participantes en cursos y charlas. e) Plan Anual CEP-FONPER 	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formularios transferencia de conocimientos. b) Informe anual de evaluación. c) Informe de evaluación (3 meses después de finalizada la capacitación). 	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> 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
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>1. En el FONPER existen varios comités y comisiones, conformadas por equipos multidisciplinarios. Ejemplo de esto son: Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	
<p>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)).</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>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.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Listado de participantes en formulación de PEI y POAs institucionales. b) Acuerdos de desempeño firmados. 	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resultados de encuesta de clima laboral. b) Plan de mejora resultante de la encuesta. c) Avance plan de mejora resultante de la encuesta. 	
<p>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.</p>	<p>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</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Buzón de sugerencias 	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>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</p>	

	<p>institución cuenta con seguro médico básico y complementario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de Inducción. b) Acciones Vacaciones y Licencias c) Formularios de permisos d) Comunicaciones y correos de solicitud. 	<p>No contamos con una política o norma de tiempo compensatorio.</p>
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>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.</p>	<p>No hemos creado una política de manejo de la discapacidad en el ambiente de trabajo.</p>

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reglamento interno de RR.HH. b) Aprobación de Becas c) Aprobación Ayuda económica d) Autorización de permisos. 	
<p>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).</p>	<p>10.El FONPER cuenta con una política de reconocimiento laboral. Los empleados son agasajados por diferentes motivos, tales como cumpleaños, días especiales (madres, padres, trabajadores, secretarias, aniversario institucional, navidad, etc.).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de reconocimiento laboral. b) Fotos de actividades y entrega de obsequios. 	

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
<p>I. 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.).</p>	<p>I. Los socios clave del sector privado están claramente identificados en la Ley 124-01 que crea al FONPER y define su misión. Por un lado, están las empresas capitalizadas, con las que mantiene una relación estrecha, un monitoreo y evaluación permanente a su gestión operativa y financiera, a través de sus representantes en los diferentes consejos de administración, bajo las condiciones establecidas en los Contratos de Administración suscritos. Por otro lado, están los beneficiarios de proyectos de desarrollo social, lo que incluye acuerdos de colaboración interinstitucional que involucran a sectores productivos, instituciones públicas y organizaciones sin fines de lucro.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ley 124-01. b) Contratos de Administración con empresas capitalizadas. c) Informe de Gestión Operativa-Financiera de las empresas. d) Convocatorias a consejos de administración y asambleas de las empresas capitalizadas. e) Acuerdos y convenios firmados. 	

<p>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.</p>	<p>2. El FONPER gestiona acuerdos de colaboración interinstitucional que involucran a sectores productivos y a diferentes instituciones públicas y privadas y organizaciones sin fines de lucro, los cuales establecen claramente las responsabilidades de ambas partes y el tipo de beneficio que proporcionará a la comunidad beneficiaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> f) Acuerdos y convenios firmados. g) Minutas de reuniones con organizaciones beneficiarias. h) Estudios de Impacto Medioambiental. i) Levantamientos socioeconómicos. 	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos y convenios interinstitucionales. b) Minutas reuniones con organizaciones beneficiarias. c) Cartas de solicitud de colaboración. 	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>4. La Dirección de Gestión Patrimonial del FONPER monitorea y evalúa permanentemente la gestión operativa y financiera de las empresas capitalizadas socias del Estado Dominicano, a través de sus representantes en los diferentes</p>	

	<p>consejos de administración, bajo las condiciones establecidas en los Contratos de Administración suscritos. Asimismo, por cada acuerdo suscrito, se reciben informes suministrados por las instituciones comprometidas, para garantizar la ejecución, evaluación y seguimiento de los términos acordados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Contratos de Administración con empresas capitalizadas. b) Informe de Gestión Operativa-Financiera de las empresas. c) Convocatorias a consejos de administración y asambleas de las empresas capitalizadas. d) Informes periódicos suministrados por las instituciones con las cuales suscribimos los acuerdos interinstitucionales. e) Guía Metodológica General para la Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública. 	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>5. En el proceso de planificación estratégica y operativa, se identifican las posibles alianzas y acuerdos interinstitucionales beneficiosos para ambas partes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022 b) POA 2021. c) POA Direcciones de Proyectos. 	

<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>6. Las responsabilidades de cada socio en las empresas capitalizadas, están definidas en los contratos de administración suscritos. 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Contratos de Administración con empresas capitalizadas. b) Informe de Gestión Operativa-Financiera de las empresas. c) Convenios interinstitucionales firmados. d) Informes de cumplimiento de los acuerdos interinstitucionales. 	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación.</p>	<p>N/A</p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>8. Algunos colaboradores del FONPER han participado en benchmarking con el MAP para la evaluación del desempeño por resultados, así como observadores en Procesos de Compras de otras instituciones. Se han realizado proyectos con el acompañamiento de instituciones con experiencia en el desarrollo de proyectos de construcción, como el PNUD.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Participación como observadores en Procesos de compras de otras 	<p>No existen evidencias de prácticas sobre <i>benchlearning</i> y el <i>benchmarking</i>.</p>

	instituciones (Ministerio de Hacienda).	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>9.En FONPER se aplica fielmente la ley y normativas de contrataciones públicas para la selección de proveedores del Estado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de procesos de compras y contrataciones públicas. b) Portal de transparencia. c) Portal DGCP. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	<p>I. FONPER dispone de un Manual y Procedimientos de Comunicación actualizado, el cual define las políticas de la 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, planes e informes de logros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Página Web. http://fonper.gob.do/ b) Altas calificaciones en evaluación del Portal OAI. c) Redes sociales 	

	<p>d) Ediciones Revista FONPER e) Memorias Anuales Institucionales.</p>	
<p>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.</p>	<p>2. El FONPER posee un buzón de sugerencias para el público en general y tiene disponible la oficina de libre acceso a la información. El FONPER no brinda un servicio directo y recurrente a los ciudadanos. Evidencias: a) Buzón de sugerencias b) Página Web: http://fonper.gob.do/</p>	
<p>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.</p>	<p>3. FONPER realiza encuestas internas a los colaboradores de forma trimestral con la finalidad de conocer opiniones y sugerencias sobre sus productos de comunicación a fin de mejora continua; igualmente el FONPER incentiva la participación de los clientes internos en diferentes comités y equipos de trabajo. Evidencias a) Formularios de encuestas b) Resultados de encuestas c) Comisión de Ética Pública; Comité de Calidad; Comité Seguridad y Salud en el trabajo; Asociación de Servidores Públicos; d) Formación de equipos Ad-Hock.</p>	<p>No se involucran los grupos de interés y/o socios clave, en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización.</p>

<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>4. La OAI ha definido los siguientes canales: El buzón de sugerencias se encuentra disponible para recoger sugerencias, reclamaciones o quejas tanto de los ciudadanos que visitan sus instalaciones, como de sus colaboradores y el Sistema 311 El cual le permite a la ciudadanía realizar Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias sin necesidad de trasladarse a nuestras instalaciones. Evidencias: a) Buzón de sugerencias b) http://311.gob.do c) Página Web Evidencias: d) Buzón de sugerencias e) Página Web: http://fonper.gob.do/ f) Redes Sociales: g) https://twitter.com/fonperrd Instagram: #fonperrd h) Facebook. FONPER RD i) https://www.facebook.com/fonper.gob</p>	
<p>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).</p>	<p>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.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	
<p>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).</p>	<p>6. El MAP emitió una certificación de No Aplicación a la Carta Compromiso, por no ofrecer ningún servicio directo recurrente a ciudadanos/clientes. El FONPER posee un buzón de sugerencias el cual permite a los ciudadanos clientes poder aportar sus ideas y sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Buzón de sugerencias b) Página Web: http://fonper.gob.do/ c) Certificación No Aplicación Carta Compromiso. 	
<p>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.</p>	<p>7. El MAP emitió una certificación de No Aplicación a la Carta Compromiso, por no ofrecer ningún servicio directo recurrente a ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Certificación No Aplicación Carta Compromiso. 	

<p>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.</p>	<p>8. El MAP emitió una certificación de No Aplicación a la Carta Compromiso, por no ofrecer ningún servicio directo recurrente a ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>b) Certificación No Aplicación Carta Compromiso.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>1. El Dpto. Financiero del FONPER realiza sus operaciones y presupuesto alineado al PEI 2019-2022 y al POA 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Presupuesto 2021 aprobado. b) Ejecución Presupuestaria mensual del año 2021 c) Colocación del efectivo excedente en certificados financieros. d) Memoria Anual 2020 e) Presentación del presupuesto al Consejo Directivo. f) Plan Estratégico Institucional PEI 2019-2022</p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>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 riesgos en todos los procedimientos, utilizando la metodología VAR.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Análisis de inversión b) Solicitudes de revisión de tasa c) Apertura de certificados d) Reporte de intereses e) Lista de Certificados financieros 	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>3. 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> f) Estados Financieros y ejecuciones presupuestarias en el portal de la Página web. g) Informe de ejecución presupuestaria mensual remitida a la Cámara de Cuentas, Dirección General de Presupuesto, Banco Central, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, h) Informe mensual remitido al Ministerio de Hacienda, i) Auditorías anuales realizadas por firmas externas. 	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>4. FONPER posee un sistema de gestión financiera que permite una administración eficaz, eficiente y transparente de las finanzas, a través de un sistema de control interno, permitiéndole esto ser rentable.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a) Elaboración de estados financieros mensuales bajo contabilidad patrimonial. De NIIF y NICSP b) Informes de Corte semestral c) Informes auditoría externa anual. d) Informes de ejecución presupuestaria mensual. e) Informe trimestral del Dpto. Financiero. 	
<p>5. 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.).</p>	<p>5. FONPER cuenta con un sistema de planificación y control presupuestario anuales, los cuales están alineados a sus POAs anuales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Gastos administrativos / infraestructura, contabilidad por proyectos (reportes de proyectos, remisión de proyecto). b) Presupuesto formulado y digitado. c) Ejecución presupuestaria anual d) Copia de contrato SIGAF (Sist. Financiero adaptado al FONPER). 	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>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. El Dpto. Financiero está subdividido en 3 Divisiones: Tesorería, Contabilidad y Presupuesto. Esto segrega y distribuye las funciones, pero el control se mantiene en la cabeza del área.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a) Manual de Organización y Funciones aprobado por el MAP y socializado. b) Manual de Cargos aprobado por el MAP y socializado. 	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Estados financieros mensuales b) Análisis de certificados c) Análisis de inversión d) Solicitudes de revisión de tasa e) Apertura de certificados f) Reporte de intereses g) Certificados financieros. 	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>8. El Dpto. Financiero provee las informaciones relevantes para la elaboración de los distintos informes instituciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
<p>I. 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.</p>	<p>I. Atendiendo a la estrategia y objetivos operativos definidos en el PEI 2019-2022 y POA 2021, la institución instaló el Microsoft Office 365, que es una plataforma tecnológica de productividad, comunicación y colaboración, alojada en la nube, la cual agrupa las principales herramientas de mayor valor y en su versión más reciente y permite gestionar, almacenar y mantener online, toda la información y el conocimiento de manera eficaz y segura, independientemente de su tamaño, y puede reducir tiempo y costes. Apoyados en esta herramienta, 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Certificación de Microsoft 365. b) Backup diario interno. c) Backup tres veces a la semana por institución externa. d) Sistema de Monitoreo y Evaluación para PEI y POA. e) Procedimiento para el Monitoreo y Evaluación. f) Base de Datos documental en OneDrive. 	

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>2. La información proveniente del exterior es gestionada a través de entrevistas a personas o sectores focalizados, buzones, medios de comunicación digitales, la cual antes de ser procesada se verifica su autenticidad y luego se difunde por los medios pertinentes. A través de la Sección de Archivo y Correspondencia, con el soporte de TIC, todos los documentos se digitalizan y se almacenan.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Página Web: http://fonper.gob.do/ b) Base de Datos documental en OneDrive. c) Síntesis diaria de Noticias de interés. 	
<p>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.</p>	<p>3. A través de la Sección de Archivo y Correspondencia, y con el soporte de TIC, todos los documentos se digitalizan y se almacenan en una base de datos ubicada en la nube. Asimismo, la OAI mantiene control y seguimiento continuo de la información publicada, manteniendo el portal de Transparencia actualizado mensualmente con las informaciones que exige la ley 200-04 y los reglamentos de la DIGEIG.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Base de Datos documental en OneDrive. b) Última Evaluación de la DIGEIG del Portal de Transparencia. c) Página Web: http://fonper.gob.do/ 	

<p>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.).</p>	<p>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. Cuenta con una plataforma Microsoft Office 365, que permite a la institución utilizar diversos canales internos y externos que garantizan una comunicación interna eficaz en todos los niveles jerárquicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de Identidad Corporativa b) Manejo de Correos electrónicos por Outlook y Teams. c) Microsoft Office 365. d) Publicaciones en los murales. e) Circulares y comunicaciones informativas. f) Revista FONPER g) Boletín interno FONPER Informa. h) Página Web i) Redes Sociales j) Chats grupales de todos los empleados y de Supervisores. 	
<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>5. En FONPER se socializan las informaciones relevantes sobre el desempeño de cada área de la institución a través de diferentes medios, así como los documentos de relevancia para el desempeño de funciones de los colaboradores. Se celebran reuniones con equipos multidisciplinarios para el análisis de</p>	

	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Listado de participantes en socializaciones de documentos: Manual de Cargos, Manual de Organización y Funciones, Estructura Organizativa, Código de Ética Institucional, Planes de Mejora, etc. b) Actas, minutas o listado de participación de reuniones de los diferentes Comités y Equipos Ad hoc. 	
<p>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.</p>	<p>6. FONPER posee diferentes medios para dar a conocer las informaciones relevantes a los diferentes grupos de interés, tanto internos como externos. Además, cuenta con una política de género y toma en cuenta las necesidades de los sectores más vulnerables de la sociedad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Revista FONPER b) Página Web http://fonper.gob.do/ c) Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram y YouTube) d) El Sub-Portal de Transparencia 	

<p>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.</p>	<p>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 una plataforma compartida, ubicada en la nube (Sharepoint y Onedrive).</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de políticas, procesos y procedimientos actualizados. 2. Certificación MS Office 365. 	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>I. La gestión de la tecnología (identificación de necesidades e implementación de soluciones) se diseña en consonancia con los objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022 b) POA 2021 c) POA-TIC 2021 d) Informe de Evaluación POA 2020. e) Certificación MS Office 365. 	

<p>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.</p>	<p>2. Las tecnologías usadas o implementadas actualmente en la institución, responden a un proceso de evaluación previa de necesidades, sobre la cual el Departamento TIC realiza sus recomendaciones fundamentadas en un análisis costo-beneficio, evidenciado en los informes técnicos suministrados a la MAE institucional y planificadas en el POA 2021. Asimismo, el Dpto. TIC monitorea y evalúa el efecto de la implementación y el uso de las tecnologías recomendadas aplicadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes técnicos de necesidades y recomendaciones de Dpto. TIC. b) Fichas Técnicas de Equipos y Soluciones tecnológicas. c) POA-TIC 2021. d) Certificación MS Office 365. 	
<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>3. Se fomenta el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías, garantizando que el capital humano esté capacitado y concientizado, especialmente dentro del Dpto. TIC, como soporte para todo el personal usuario de tecnologías.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Títulos y Certificados de estudios del personal de TIC. b) Listado de participantes en Capacitaciones al personal de la institución. 	

	<p>c) Concurso para reclutamiento de personal TIC.</p>	
<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	<p>4. La institución aplica de forma eficiente las tecnologías, innovando y mejorando según las necesidades de los usuarios internos y grupos de interés, en toda la gestión de la organización. Actualmente, con la instalación y certificación de MS Office 365, se ha creado una plataforma tecnológica más eficiente y que se adecua a toda la gestión institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Equipos informáticos b) Infraestructura tecnológica. c) Certificación Microsoft Office 365 d) Base de Datos Documental en One Drive. e) AutoCAD, 3d Estudio Max y MS Project. f) Adobe CS5 	
<p>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.</p>	<p>5. El uso de las TIC contribuye a la efficientización de todos los procesos institucionales, por lo que el FONPER ha implementado algunas soluciones innovadoras de arquitectura empresarial, logrando una significativa mejora en el servicio. La Institución cuenta con Microsoft Office 365, la cual ha permitido la transformación digital, facilitando el ejercicio de las funciones de cada puesto de trabajo.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Equipos informáticos b) Infraestructura tecnológica c) Certificación Microsoft Office 365 d) Base de Datos Documental en One Drive. e) Auto CAD, 3d Estudio Max y MS Project. f) Adobe CS5. g) Informes técnicos con recomendaciones. h) Fichas técnicas de quipos y soluciones. 	
<p>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.</p>	<p>6. Aunque el FONPER no brinda ningún servicio directo y recurrente a clientes externos, ha implementado soluciones innovadoras que permiten el trabajo online inteligente y eficiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Certificación No Aplicación Carta Compromiso. b) Equipos informáticos c) Infraestructura tecnológica d) Certificación Microsoft Office 365 e) Base de Datos Documental en One Drive. 	
<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>7. La institución se mantiene a la vanguardia en la implementación y adquisición de tecnologías de arquitectura de última generación, cumpliendo con los requerimientos de la OPTIC.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a) Equipos informáticos b) Infraestructura tecnológica c) Certificación Microsoft Office 365 d) Base de Datos Documental en One Drive. e) Certificación Nortic A2 f) Certificación Nortic A3 g) Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico por encima del 75%. 	
<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TICs. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>8. En cuanto al impacto medioambiental de las TICs, el FONPER está haciendo un mayor y más eficiente uso de los canales electrónicos y virtuales, a fin de reducir el uso de papel, de tintas, y otros materiales gastables; además de promover el teletrabajo y las actividades virtuales sincronizadas, lo que reduce costos de movilidad, tiempo, mobiliario, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Comunicaciones y Circulares enviadas por vía electrónica b) Grupos de Chats en Whatsapp y Teams. c) Celebración de reuniones y charlas virtuales por Zoom y Teams. d) Certificación MS Office 365. 	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p>	<p>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. Cuenta con dos áreas de parqueos, una en el frente del edificio, y otra en la parte trasera, destinadas para el uso compartido del FONPER y tres instituciones más alojadas en el edificio.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planos de la Infraestructura física. b) Informe de la División Servicios Generales c) Fotos de las Remodelaciones 	<p>No existen parqueos para visitantes. Los que existen no son suficientes para los empleados de las 5 instituciones gubernamentales que alberga el edificio, por lo que se ven en la obligación de parquearse en las calles aledañas y retirados de la institución, creando inseguridad e incomodidad al empleado y al visitante.</p>
<p>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.</p>	<p>2. Las instalaciones del FONPER se han remozado y remodelado, las mismas cuentan con las condiciones físicas adecuadas para que su personal pueda laborar de manera segura y cómoda, de manera que se puedan lograr los objetivos estratégicos y operativos. 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</p>	

	<p>instalaciones. Se han llevado a cabo remodelaciones en algunas áreas.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fotos remodelación de 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. 	
<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>3. La institución cuenta con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, el cual forma parte del Plan Operativo Anual POA 2021, y está basado en prácticas de monitoreo y revisión periódica a fin de garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de la infraestructura, equipos e instalaciones físicas.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planes de mantenimientos preventivos. b) Informe de mantenimientos realizados del Dpto. Servicios Generales. c) POA 2021. d) Informe evaluación POA 2020. 	<p>No existe un plan de capacitación técnica dirigido al personal de la División de Servicios Generales en áreas de electricidad, refrigeración, entre otras.</p> <p>La gestión de mantenimientos preventivos y correctivos no está automatizada.</p>

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>4. Cuenta con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos de transporte para garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad.</p> <p>Con el fin de ahorrar energía, se han tomado algunas medidas, tales como, la instalación de unidades de aire acondicionado independientes y de menor capacidad en algunos departamentos, se han sustituido las bombillas convencionales por bombillas led, entre otras medidas.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de mantenimiento de vehículos de transporte. b) Facturas, fotos de unidades de aires y bombillas led instaladas. 	
<p>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).</p>	<p>5. El edificio cuenta con parqueos señalizados sólo para algunos empleados, no tenemos parqueos para visitantes. La entrada al edificio cuenta con rampa para discapacitados. Se ha diseñado la escalera de emergencia que se instalará en uno de los laterales del edificio, para lo cual ya se está preparando el debido proceso de contratación.</p> <p>La ubicación de la Institución se encuentra cercana a líneas de transporte público de la zona.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fotos de las Instalaciones. b) Diseño y Ficha técnica de Escalera de emergencia. 	<p>No existen parqueos para visitantes. Los que existen no son suficientes para los empleados de las 5 instituciones gubernamentales que alberga el edificio, por lo que se ven en la obligación de parquearse en las calles aledañas y retirados de la institución, creando inseguridad e incomodidad al empleado y al visitante.</p>

<p>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.</p>	<p>6. La institución cuenta con políticas y procedimientos internos para la gestión de activos físicos, que incluye el registro, codificación, movimientos internos (reciclaje), acordes a las necesidades de las áreas y a la utilidad y depreciación del mismo, así como su descargo a Bienes Nacionales, según las políticas y normas de dicha institución.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento de manejo de activos fijos (borrador en revisión). b) Formulario interno de transferencia y descargo de activos. c) Listado de Activos Fijos por área. d) Informe sobre Transferencias y descargos de activos fijos. 	
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>N/A</p>	

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
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de Organización y Funciones aprobado y socializado. b) Borrador de Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos. c) Reglamento Interno de Recursos Humanos. d) Reglamento para el Financiamiento de Programas, Proyectos y Ayuda Social del FONPER. 	<p>No se ha revisado, aprobado ni socializado el Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos del FONPER.</p>
<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>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 cada paso de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> e) Manual de Organización y Funciones aprobado y socializado. f) Borrador de Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos. 	<p>No se ha revisado, aprobado ni socializado el Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos del FONPER.</p>

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>3. FONPER realizó el análisis de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas Internas y Externas en el marco de la planificación estratégica realizada en febrero 2019 (PEI 2019-2022). Analizó y evaluó sus procesos para realizar actualización de sus manuales de políticas y procesos, en Julio 2019.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022 b) Matriz de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas Internas y Externas del FONPER. c) Borrador de Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos. 	<p>No se ha revisado, aprobado ni socializado el Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos del FONPER. Los procesos documentados no cuentan con mapa de riesgos.</p>
<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>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 (2019-2022). Actualmente están pendientes de aprobación por parte de la MAE y el MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022 b) Borrador de Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos. 	<p>No se ha revisado, aprobado ni socializado el Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos del FONPER.</p>
<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>5. El FONPER involucra sus colaboradores en el diseño y mejora de procesos, evidenciado en las reuniones y talleres llevados a cabo para tales fines. Se toma en cuenta las necesidades de grupos de interés, pero no los involucra directamente.</p>	<p>No se ha revisado, aprobado ni socializado el Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos del FONPER. No se ha involucrado los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos.</p>

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Borrador de Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos. b) Listado participantes y fotos Talleres-reuniones para la identificación, documentación y mejora de procesos. c) Equipos de Trabajo Autoevaluación CAF. d) Comisiones y Comités existentes (CEP, Comité de Calidad, NOBACI, CSST, Comité de Compras, CAMWEB, etc.) 	
<p>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.</p>	<p>6. FONPER asigna los recursos financieros y humanos en función del logro de la estrategia y los POA.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Presupuestos 2020 y 2021, b) Ley 124-01 (ley FONPER, art. 5 como hacer presupuesto). c) POA 2021 	
<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario.</p>	<p>7. La más reciente actualización de los procesos claves de la institución, incluyó la adecuación de los procesos a todas normativas legales vigentes, y a la más reciente planificación estratégica y operativa de la institución (2019-2022), lo que conllevó a la simplificación de algunos de ellos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022 	

	<ul style="list-style-type: none"> b) POA 2021 c) Borrador de Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos. 	
<p>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.).</p>	<p>8. El FONPER tiene definidos sus objetivos e indicadores de resultados orientados a los grupos de interés en su PEI 2019-2022 y POA 2021. Además, en los acuerdos de desempeño departamentales e individuales están definidas las metas y sus indicadores de resultados. El MAP emitió una certificación de No Aplicación a la Carta Compromiso, por no ofrecer ningún servicio directo recurrente a ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> d) PEI 2019-2022 e) POA 2019 f) Acuerdos de Desempeño firmados. g) Certificación No Aplicación Carta Compromiso. 	
<p>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).</p>	<p>9. Actualmente no existe evidencia de monitoreo y evaluación del impacto de las TICs en los procesos de la organización.</p>	<p>No existe evidencia de monitoreo y evaluación del impacto de las TICs en los procesos de la organización.</p>
<p>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.</p>	<p>10. Actualmente el FONPER está adoptando el benchlearning como parte de la mejora continua e innovación en algunos de sus procesos, especialmente en cuanto a las buenas prácticas en los procesos de Compras y contrataciones.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No existen evidencias de las prácticas realizadas en la institución sobre <i>benchlearning</i> nacional.</p>

	a) Participación como observadores en proceso en de compras de otras instituciones públicas. (Ministerio de Hacienda).	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mapa de Procesos FONPER. b) Certificación de No Aplicación a Carta Compromiso emitida por el MAP. 	
<p>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.).</p>	<p>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. Cabe destacar que el FONPER tiene Certificación de No Aplicación a Carta Compromiso otorgada por el</p>	

	<p>MAP, por no ofrecer productos y servicios recurrentes a ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	
<p>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.</p>	<p>3. El FONPER tiene Certificación de No Aplicación a Carta Compromiso otorgada por el MAP, por no ofrecer productos y servicios recurrentes a ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Certificación de No Aplicación a Carta Compromiso emitida por el MAP. 	
<p>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.</p>	<p>4. El FONPER tiene Certificación de No Aplicación a Carta Compromiso otorgada por el MAP, por no ofrecer productos y servicios recurrentes a ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>a) Certificación de No Aplicación a Carta Compromiso emitida por el MAP.</p>	
<p>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.</p>	<p>5. El FONPER tiene Certificación de No Aplicación a Carta Compromiso otorgada por el MAP, por no ofrecer productos y servicios recurrentes a ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Certificación de No Aplicación a Carta Compromiso emitida por el MAP.</p>	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Última Evaluación del Portal de Transparencia</p> <p>b) Sub-Portal de Transparencia con las Informaciones requeridas por la Ley 200-04</p>	
<p>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, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>7. LA OAI garantiza el acceso a la Información para cualquier ciudadano, aún si es discapacitado, ya que puede ser asistido de manera telefónica, vía electrónica por el SAIP o de manera personal (cuenta con rampa para el acceso a personas en silla de</p>	

	<p>ruedas). En cuanto a los formatos, se publica informaciones en el portal (Datos Abiertos), en donde las personas pueden acceder y reutilizar dicha información ya que se encuentran publicadas en formatos editables. 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Portal 3-1-1 b) Subportal de transparencia c) Acceso al SAIP d) Rampa para discapacitados en entrada. 	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>8. FONPER posee el servicio 3-1-1 y el buzón de sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>1. El FONPER tiene Certificación de No Aplicación a Carta Compromiso otorgada por el MAP, por no ofrecer productos y servicios recurrentes a ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Certificación de No Aplicación a Carta Compromiso emitida por el MAP.</p>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Actas de Consejo empresas capitalizadas.</p> <p>b) Acuerdos y convenios firmados.</p>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>3. El FONPER tiene Certificación de No Aplicación a Carta Compromiso otorgada por el MAP, por no ofrecer productos y servicios recurrentes a ciudadanos/clientes.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>a) Certificación de No Aplicación a Carta Compromiso emitida por el MAP.</p>	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Certificación de No Aplicación a Carta Compromiso emitida por el MAP.</p>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>5. Proceso no evidenciado en FONPER</p>	
<p>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).</p>	<p>6. En el FONPER existe una política de reconocimiento laboral, aprobada por la MAE, la cual establece incentivos por logro de metas departamentales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Política de Reconocimiento Laboral</p>	
<p>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).</p>	<p>7. En FONPER se conforman equipos de trabajo para trabajar transversalmente, tales como: Equipo de trabajo para autoevaluación institucional, equipo para planificación estratégica y operativa institucional, etc. Asimismo, cuenta con</p>	

	<p>diferentes Comités conformados por personas de diferentes áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Equipo de trabajo CAFb) Equipo Planificación Estratégicac) Comité de Calidadd) Comisión CAMWEB.e) Comisión de Éticaf) CSSTg) Comité de Compras	
--	---	--

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
<p>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).</p>	<p>1. FONPER posee su manual de Identidad Corporativa, el cual está encaminado a fortalecer la imagen global institucional. De acuerdo a las evaluaciones mensuales que realiza la DIGEIG a nuestro sub-portal de transparencia, se evidencia que FONPER es una institución eficiente, bien administrada y transparente, alcanzando una puntuación del 100%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de Identidad Corporativa. b) Informes de evaluación mensuales de la DIGEIG al sub-portal de transparencia. 	
<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>2. FONPER auspicia reuniones con algunos líderes y organizaciones comunitarias beneficiarias de los proyectos que ejecuta, para identificar las prioridades dentro de las necesidades de la comunidad, utilizando herramientas diseñadas para esos fines.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formularios de encuestas. 	

	<ul style="list-style-type: none"> b) Levantamientos de informaciones técnicas y socio-económicas. c) Listados de participantes en reuniones. 	
<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>3. La edificación se encuentra ubicada cerca de tres líneas de transporte público. El edificio cuenta con rampa para discapacitados y ascensor. Aunque el FONPER no proporciona ningún servicio al público, cada piso tiene una recepción, con el mobiliario y ambiente adecuado para la espera. El horario de trabajo de sus oficinas, es de 8:00am a 4:00pm.</p>	
<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>4. La OAI, en el Sub-Portal de transparencia mantiene actualizada y disponible para descargar, el marco legal de la institución y la legislación vigente en materia de Transparencia. La DIGEIG revisa y evalúa que dicha legislación sea la correcta y esté vigente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Marco Legal portal de transparencia b) Sub portal de transparencia c) Evaluación de la DIGEIG con calificación de 100% 	
<p>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.).</p>	<p>5. Luego de un análisis conjunto entre el MAP y FONPER, el MAP emitió una certificación de No Aplicación a la Carta Compromiso.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>a) Certificación No Aplicación Carta Compromiso.</p>	
<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>6. Luego de un análisis conjunto entre el MAP y FONPER, el MAP emitió una certificación de No Aplicación a la Carta Compromiso.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Certificación No Aplicación Carta Compromiso.</p>	
<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Manual y Plan de Comunicación Institucional.</p> <p>b) Revistas y Boletines informativos.</p> <p>c) Murales Informativos.</p> <p>d) Publicaciones por el correo interno. info@fonper.gob.do</p> <p>e) Publicaciones en página Web y redes sociales.</p>	

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>9. No se realiza en FONPER</p>	<p>No se realizan encuestas de opinión a los ciudadanos clientes en la organización.</p>
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>10. Se realizó la Medición.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se realizó una encuesta de satisfacción interna para determinar la eficiencia, eficacia y el flujo de información a lo interno de la institución, vía el correo interno. 	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. f) Formulario de encuesta de satisfacción y seguimiento de proyectos sociales. 	
<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>2. Las sugerencias recibidas por los buzones de sugerencia fueron remitidas a las aéreas pertinentes para su consideración.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reporte de los buzones de sugerencias 	

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Certificación No Aplicación Carta Compromiso.</p>	
<p>4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Ayudas sociales y para estudios b) Nómina Empleados fijos. c) Política de género y diversidad</p>	
<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> 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, (Ley I-12). 	
--	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>1. En nuestro portal está publicada de manera detallada nuestro horario de labores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Portal FONPER. 	
<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>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).</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de tiempo de espera b) Certificación No Aplicación Carta Compromiso. 	

<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>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).</p> <p>Evidencias</p> <p>a) Certificación No Aplicación Carta Compromiso.</p>	
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Certificación No Aplicación Carta Compromiso.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>1. El FONPER cuenta con diversos y eficientes canales de información que evidencian la transparencia en toda su gestión, cuyos resultados de su evaluación se traducen en obtención de certificaciones otorgadas por la OPTIC y calificaciones de 100% obtenidas por la DIGEIG.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a) Certificación Nortic A2 y A3 sobre Datos Abiertos. b) Calificación de 100% obtenida en evaluación de del sub-portal de transparencia. 	
<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>2. El FONPER cumple con 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 y cuenta con la certificación Nortic A2 sobre la estandarización de la página web, y Nortic A3 sobre publicación de Datos en formatos reutilizables.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Certificación Nortic A2 y 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 calificación de 100%. e) Memorias Anuales institucionales. 	
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>3. La OAI del FONPER mantiene publicado en Sub-portal de transparencia del FONPER el PEI, POA, PACC, así como todos los programas y proyectos de la institución, los cuales se actualizan en los plazos establecidos.</p>	

	<p>Dichos planes tienen definidos los objetivos de rendimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 calificación de 100%. c) Certificación Nortic A3. 	
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>4. No existen casos reportados.</p>	
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>5. La OAI del FONPER ha adecuado las informaciones de la institución a los parámetros de la resolución 02-2021 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 las certificaciones Nortic A2 y A3, las cuales certifican que nuestro portal cumple con los estándares de la OPTIC.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Certificación Nortic A2 y A3. b) Evaluaciones mensuales de la DIGEIG al cumplimiento de normativas en Sub-portal, con un promedio de 100%. 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.	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe del sistema.</p>	
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).	<p>3. El FONPER no ofrece ningún servicio directo y recurrente a los ciudadanos.</p> <p>Evidencias</p> <p>a) Certificación No Aplicación Carta Compromiso.</p>	

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
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resultados de encuesta de clima laboral. b) Plan de mejora resultante de la encuesta. c) Avance plan de mejora resultante de la encuesta. 	<p>No hemos realizado encuestas para medir la percepción externa sobre la imagen de la institución.</p>
<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	
<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conformación de los Comités o Comisiones. b) Actas Constitutivas. c) Listado de participantes en reuniones de trabajo de las comisiones o comités. 	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>4. En el FONPER se han impartido Charlas al personal sobre el tema de conflicto de Interés, también sobre Ética.</p> <p>Además, se han realizado encuestas, por parte de la comisión de ética, con el objetivo de validar los conocimientos del personal sobre la ética y el comportamiento ético en la institución.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	
<p>5. Mecanismos de consulta y diálogo.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La Ley 124-01. 	

	b) Resultados Encuesta de Clima Laboral año 2020.	
--	---	--

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.	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.	<p>3. Se realiza anualmente una encuesta de clima laboral, cuyos resultados arrojan que el 77% de colaboradores encuestados está de</p>	

	<p>acuerdo con la capacidad de los líderes para dirigir la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resultados de la encuesta de Clima Laboral y organizacional. b) Plan de Mejora resultante de la encuesta. 	
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resultados de la encuesta de Clima Laboral y organizacional. b) Plan de Mejora resultante de la encuesta. 	
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
<p>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.).</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resultados de la encuesta de Clima Laboral y organizacional. b) Plan de Mejora resultante de la encuesta. 	
<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resultados de la encuesta de Clima Laboral y organizacional. b) Plan de Mejora resultante de la encuesta. 	
<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resultados de la encuesta de Clima Laboral y organizacional. b) Plan de Mejora resultante de la encuesta. 	
2. Motivación y empoderamiento.	<p>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.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resultados de la encuesta de Clima Laboral y organizacional. b) Plan de Mejora resultante de la encuesta. 	
<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
<p>I. 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.).</p>	<p>I. Mediante el proceso de registro, control e información del personal (150 empleados), en el año 2020 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Solicitudes de permisos 	

	<ul style="list-style-type: none"> b) Licencias de personal c) Permisos d) Índice de Rotación y absentismo 2018 remitido al MAP. e) Informes del Buzón de Sugerencias. 	
<p>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).</p>	<p>2. El desempeño de este indicador esta evidenciado en lo siguiente: De 150 colaboradores, en el año 2020, 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resultados encuesta de clima laboral. b) Listado integrantes de los Comités y Comisiones. c) Formulario y procedimiento para propuestas de mejora. 	
<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>3. El FONPER tiene 135 acuerdos de desempeño por resultados firmados para el año 2019. En las evaluaciones de desempeño para el año 2020 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 2020 más de la mitad de los colaboradores del FONPER, evidenció un excelente desempeño de sus funciones en sus respectivos puestos de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a) Evaluación del Desempeño b) Planilla con resultados de Evaluación remitida al MAP. c) Informe de Evaluación del Desempeño remitido al presidente del FONPER. 	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Listado de participantes en reuniones de trabajo y sensibilizaciones focalizadas. b) Listado integrantes de los Comités y Comisiones. c) Resultados de la encuesta de clima laboral 2020. 	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>5. El 91% de los colaboradores del FONPER utiliza la tecnología de la información en el desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resultados de la encuesta de clima laboral 2020. 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).	<p>6. Existe el indicador de la inversión de los procesos de capacitación y desarrollo. Para las acciones formativas desarrolladas en el año 2019 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.).	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> 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 (repcionistas, conserjes, mensajeros, etc.) 	
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	8. Existe una política de reconocimiento laboral.	
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	9. En la institución, no se ha reportado ningún dilema ético o conflicto de interés a la fecha.	
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	No hemos realizado encuestas para medir la percepción externa sobre la imagen de la institución.
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	4.No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional	

<p>el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>		
<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>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).</p>	<p>5.No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional</p> <p>6.No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional</p>	
<p>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.).</p>	<p>7. FONPER cuenta con calificaciones de 100% en las evaluaciones de la DIGEIG, en cuanto a la accesibilidad y transparencia de la institución.</p> <p>Evidencia: a) Informe evaluación de la DIGEIG.</p>	
<p>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.).</p>	<p>8. No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional</p>	
<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>9. No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional</p>	<p>No hemos realizado encuestas para medir la percepción externa sobre la imagen de la</p>

		institución. Está en agenda diseñar una herramienta y metodología de aplicación.
--	--	--

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.).	<p>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.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes Medioambientales de proyectos. b) Informes de ejecución de planes de mantenimiento. c) Informe evaluación de POA 2020. 	
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	2.No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional	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.	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Cantidad de Notas de Prensa publicadas. b) Cantidad de Publicaciones en los periódicos digitales. c) La página Web http://fonper.gob.do/ d) Medición a través de las publicaciones periódicas en la prensa escrita. e) Síntesis de Noticias de Interés. 	
<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja, por ejemplo, estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>4.El FONPER cuenta con programas de asistencia social y ayudas económicas a personas necesitadas, para lo cual tiene establecido el proceso de estimación de costo y la estimación y medición del número de beneficiarios.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Listado de beneficiarios del programa asistencia y ayudas económicas. b) Informes de ejecución de Programas. c) Memorias Anuales d) POAs e) Presupuesto Dirección de Proyectos de Desarrollo Social. 	
<p>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).</p>	<p>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</p>	<p>No existen políticas de diversidad étnicas y discapacidad en el trabajo.</p>

	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. N/A.	
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.	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 de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).	8.No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional.	No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional
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.	No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional

	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
<p>I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>I. Las Dirección de Proyectos de Construcciones y Edificaciones, en su POA 2020 definió sus resultados esperados, productos e indicadores, respecto a los proyectos, cuyos logros fueron evaluados y medidos trimestralmente, mediante un sistema de monitoreo y evaluación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sistema de Monitoreo y Evaluación. b) Informe de Evaluación POA 2020. 	

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.)</p>	<p>2. N/A</p>	
<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>3. N/A</p>	
<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>4. La Dirección de Proyectos de Desarrollo Social, en el POA 2020, 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. Al finalizar el año 2020 se logró un cumplimiento de 61%.</p>	
<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>5. No se realizan auditorias de resultados de impactos.</p>	
<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>6. No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional.</p>	
<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>7.No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional.</p>	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	
<p>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).</p>	<p>22. 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 2019 (124 personas). También se puede</p>	

	<p>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.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de Capacitación 2019. 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. 	
<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>3. El FONPER tiene 135 acuerdos de desempeño por resultados firmados para el año 2020. En las evaluaciones de desempeño, se pudo evidenciar que el 80% del total de la población que fue evaluado, obteniendo un promedio de calificaciones de 90 puntos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Evaluación del Desempeño 2020. 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).	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2019-2022. b) Minutas reuniones PNUD. c) Buenas practicas implementadas de PNUD. 	No existe cultura de benchmarking y benchlearning.
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	<p>3. La Dirección de Proyectos de Desarrollo Social, en el POA 2020, 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. Al finalizar el año 2020 se logró un cumplimiento de 61%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Estratégico 2019-2022 b) Informe Evaluación POA 2020. c) POA 2021. 	
6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para	5. El uso eficiente de las TIC, así como un mayor y más eficiente uso de los canales	No existe metodología para medir el resultado del impacto de la TIC en la institución.

<p>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.).</p>	<p>electrónicos y virtuales, ha reducido el uso de papel, de tintas, y otros materiales gastables; además de promover el teletrabajo y las actividades virtuales sincronizadas, lo que ha reducido costos de movilidad, tiempo, mobiliario, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Comunicaciones y Circulares enviadas por vía electrónica b) Grupos de Chats en Teams. c) Celebración de reuniones y charlas virtuales por Zoom y Teams. d) Certificación MS Office 365 . 	
<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>7.No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional, solo informe de auditoría externa financiera</p>	<p>No existe evaluaciones de este proceso a nivel institucional, solo informe de auditoría externa financiera.</p>
<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>8.La institución no ha participado en concursos para premios a la excelencia en calidad.</p>	<p>No hemos iniciado el proceso de certificación para participar en concursos para premios a la excelencia en calidad.</p>
<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>9.El FONPER mide el cumplimiento de sus objetivos presupuestarios y financieros, a través de la ejecución presupuestaria, y del sistema de monitoreo y evaluación del POA. Para el año 2020, se logró un cumplimiento de 100% de sus objetivos financieros y presupuestarios.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes de ejecución presupuestaria anual. b) Informe Evaluación POA 2020. 	

<p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>10. Las auditorías financieras externas, realizadas hasta el año 2017, muestran riesgos aceptables. Actualmente se está preparando el proceso de licitación pública para la contratación de una firma para la realización de las auditorías de los años 2018-2020.</p> <p>Evidencias</p> <p>a) Informes de auditorías externas.</p>	<p>No se han realizado las auditorías financieras a los estados financieros de los años 2018-2020</p>
<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>11. La eficiencia de los costos es medida en las evaluaciones de ofertas de proveedores, las cuales se seleccionan tomando en cuenta costo-calidad-beneficio y todas estas evaluaciones son cargadas en el Portal Transaccional de Compras y Contrataciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>b) Procesos cargados en Portal Transaccional de Compras y Contrataciones.</p>	<p>No existen informes específicos de evaluaciones de este indicador a nivel institucional.</p>

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.