



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo IDECOOP

FECHA:

Noviembre ,2021

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias</p>	<p>Hemos formulado y revisado la misión y la visión de la organización.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2025), portal web https://idecoop.gob.do/, publicaciones en las áreas comunes, murales y el carnet de cada colaborador de la institución.</p> <p>Hemos establecido un marco de valores alineados con la misión y la visión de la organización.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024, publicaciones en áreas comunes, portal web https://idecoop.gob.do/ Código de ética</p> <p>Se han comunicado la misión, la visión y los valores a todos los empleados de la organización.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<p>Evidencias: Correos de socialización con el Staff, publicaciones en las áreas comunes portal web https://idecoop.gob.do, PEI 2021-2024</p>	
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Hemos puesto en marcha el proyecto de transformación Digital de la institución</p> <p>Evidencias: Oficina Virtual - Acceso (idecoop.gob.do)</p> <p>La Oficina Virtual del IDECOOP, permite solicitar la incorporación de nuevas cooperativas, así como la remisión trimestral de los reportes de cumplimiento para las cooperativas existentes.</p> <p>La Oficina Virtual se ha integrado a un Gestor Automático de Procesos que permite darle seguimiento a la fase de evaluación inicial para incorporación de nuevas cooperativas, así como la tramitación electrónica de toda la documentación requerida para los procesos de incorporación.</p>	<p>No hemos valorado la comprensión y socialización de la misión, visión y valores con todos los colaboradores de la institución.</p> <p>No contamos con estrategias para prepararnos ante los cambios que puedan surgir</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Actualmente estamos a través de la Oficina Virtual proporcionando a los ciudadanos interesados todos los modelos documentales que necesitan trabajar para formalizar su incorporación con el acompañamiento de nuestro personal técnico especializado.</p> <p>Para las cooperativas existentes trabajamos en la automatización del proceso de fiscalización lo que permitirá a partir del presente mes validar la gestión financiera y operacional de las cooperativas existentes utilizando la Oficina Virtual del IDECOOP, así como la tramitación electrónica de toda la documentación requerida para este proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la Incorporación de nuevas cooperativas. • Reducción de dos años y medio a menos de seis semanas para incorporar una nueva cooperativa. • Implementar y facilitar la fiscalización de cooperativas existentes. • Establecer mecanismos de monitoreo y control en tiempo real sobre la gestión operativa. • Incrementar la eficiencia y fiscalización administrativa. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Para la prevención de estos comportamientos nuestra institución trabaja apegada a las Leyes 41-08 de función pública, Código de ética del servidor público, Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones del estado, Ley 200-04</p> <p>Evidencias: Comite de ética institucional, código de ética, portal Transparencia – IDECOOP, listados asistencias sensibilizaciones y capacitaciones sobre el régimen ético y disciplinario de los servidores públicos</p> <p>Se desarrollan iniciativas (reuniones actividades, donde se refuerza la confianza mutua la lealtad, el respeto entre líderes, directivos y demás colaboradores)</p> <p>Evidencias: Grupos de WhatsApp, Fotos, minutas reuniones, grupos focales , buzones de sugerencias</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y</p>		<p>No contamos en la actualidad con los manuales de procedimientos de RRHH actualizados, manual de cargos, no se han aplicado los acuerdos de desempeño, es necesaria la adecuación del manual de cargos a la nueva realidad institucional</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y</p>	<p>El PEI del IDECOOP cuenta con indicadores definidos para cada objetivo o meta institucional. Se han creado además diferentes comisiones de seguimiento para validar el avance en la consecución de dichos objetivos, metas presidenciales e indicadores de la gestión institucional.</p> <p>Evidencias: PEI institucional, oficios administrativos de conformación de comisiones; planes de trabajo, POAS, Informes de ejecución de POAS, minutas de reuniones, Resoluciones Presidente Administrador, Resoluciones Consejo de Directores</p>	<p>No se cuentan con análisis de las expectativas de las partes interesadas</p>
<p>las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros</p>		<p>No contamos con un sistema de gestión de información, ni sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>En el IDECOOP se aplica el Marco común de evaluación CAF</p> <p>Evidencia: Conformación del comité de calidad institucional, minutas, talleres, registros de participantes capacitación CAF</p> <p>Aseguramos una efectiva comunicación con los grupos de interés con presencia en los medios de comunicación (televisivos y prensa escrita) dando a conocer el acontecer institucional. Uso de canales digitales, YouTube, Instagram, Facebook, Twitter, Portal Web.</p> <p>Evidencia : @idecooprd, info@idecoop.gob.do, https://idecoop.gob.do/,</p> <p>En procura del trabajo en equipo, se establecen espacios para la socialización, planificación y valoración de resultados de los proyectos y procesos.</p> <p>Evidencias: informes, minutas, agendas de reuniones</p>	<p>No tenemos implementados otros estándares para la gestión de la calidad, como son el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>No contamos con elementos que permitan mejorar la comunicación interna y externa en toda la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se han realizado reuniones con el personal directivo y técnico, para dar a conocer los cambios de la estructura organizativa, planes y proyectos de la gestión</p> <p>Evidencias: correos electrónicos, agendas reuniones, fotos, minutas, listados de asistencia, informes, circulares, oficios, resoluciones,</p>	<p>No contamos con una estrategia que promueva la cultura de innovación y mejora continua</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar</p>	<p>Las máximas autoridades predicán con el ejemplo tomando iniciativas que promueven la integridad, sentido, respeto, participación, innovación y empoderamiento</p> <p>Evidencias: Talleres, notas de presa, marco legal de la institución, códigos de ética,</p> <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) inspiran una cultura de respeto y liderazgo, evidenciada en su accionar día a día.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de	Evidencias: Actividades de integración, minutas de reuniones, fotos, buzones de sugerencias.	
oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.		
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<p>El IDECOOP cuenta con una estrategia de comunicación desde la Dirección de RRHH orientada a informar a sus empleados sobre las acciones claves desplegadas por la gestión.</p> <p>Evidencias: Murales, convocatorias, agendas, correos electrónicos, actas, circulares, oficios, encuesta de clima laboral.</p>	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	<p>El IDECOOP provee según su disponibilidad las herramientas necesarias para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos en la institución.</p> <p>Evidencias: talleres, convocatorias, asignación de equipos</p>	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>Se realiza la delegación de responsabilidades sobre proyectos y tareas por parte de los directivos a su personal</p> <p>Evidencias: mensajes de WhatsApp, grupos, correos electrónicos, reuniones, comunicación escrita, memorias, fotos, cronogramas de trabajos</p>	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados	El IDECOOP cuenta con el Departamento de Fortalecimiento Institucional quienes en conjunto	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>con la Dirección de Recursos Humanos promueve una cultura de aprendizaje e incentiva al desarrollo de las competencias del personal</p> <p>Evidencias: Listados de asistencias, fotos, instructivos, manuales, videos, convocatorias</p>	<p>No se ha establecido un mecanismo formal para reconocer al personal.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Se analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas y los resultados son socializados por los líderes de la organización.</p> <p>Evidencias: grupos focales, encuestas, reuniones conferencias, otras</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>La institución mantiene estrecha relación con el Poder ejecutivo, dando seguimiento a los planes, proyecto e iniciativas presidenciales vinculadas al quehacer de la institución.</p> <p>Evidencias: minutas reuniones, acuerdos, reportes mensuales al Sigob, boletines, memoria anual, fotos, notas de prensa, convocatorias</p>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>El IDECOOP tiene definidas y promueve las políticas públicas que afectan el desarrollo del sector cooperativo</p> <p>Evidencias: POAS, PEI, proyectos, acuerdos interinstitucionales, reuniones, convocatorias</p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Los planes y ejecutorias de la gestión están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas</p> <p>Evidencias: Informes, minutas, acuerdos, memorias</p>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>El IDECOOP cuenta con el Departamento de Relaciones Interinstitucionales con el objetivo de desarrollar alianzas con los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: acuerdos firmados 1- FEDA 2- IAD 3- RELCOOP 4- CODOPESCA</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>5- INFOTEP 6- MEPyD 7- Bagricola 8- Movimiento Campesino Dominicano MCD 9- Reservas Fuerzas Armadas y Policía Nacional 10- Dirección de Remediación Minera y Asesor Minero del Poder Ejecutivo</p> <p>Se evidencia la participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>Evidencias: asistencia a Ferias cooperativas, convenciones, foros, entrevistas, paneles, webinars, reuniones, asambleas</p>	<p>No se cuenta con un mecanismo de promoción de la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés</p>

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencias: Realización de levantamientos de datos estadísticos desde la Dirección de Planificación y Desarrollo, grupos focales, fichas censales, informes estadísticos trimestrales, portal Transparencia – IDECOOP, reuniones, acuerdos, minutas</p> <p>Se analizan las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>Evidencias: REVISIÓN REGLAMENTOS LEY 31-63 Y 127-64, formación mesa de trabajo, reuniones, Consejos, borradores de las propuestas, informes</p>	<p>No se tienen identificadas ninguna condición para alcanzar los objetivos estratégicos, ni ningún análisis para regular el entorno externo que incluya cambio legal, político o variables socioculturales.</p>
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por</p>	<p>Se realizó un análisis FODA institucional identificando las Oportunidades y Amenazas.</p> <p>Evidencias: Borrador Plan Estratégico Institucional 2021-2025</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución simplifico la misión y visión en Objetivos estratégicos y operativos de IDECOOP en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y en los Planes Operativos Anuales (POA) 2021 formulados por áreas. Este ejercicio se mantiene con los POA</p> <p>Evidencias: a) PEI 2021-2025. b) POA 2021 c) Informes de ejecución POAS d) Memorias anuales</p> <p>Se involucra a los grupos de interés en la formulación de nuevas estrategias y su planificación atendiendo sus necesidades y expectativas</p> <p>Evidencias: Asistencia a reuniones, revisión de planes operativos, plan, proceso de realización de los planes operativos por cada área</p>	<p>No se integran aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p> <p>Evidencias: Plan operativo anual, Presupuesto, Índice de gestión presupuestaria, Reporte mensual de indicadores de Transparencia a la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización,</p>	<p>El IDECOOP implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>Evidencias: a) PEI 2021-2025 b) POA 2021. c) Cronogramas de ejecución de planes y proyectos incluidos en los POA 2021.</p> <p>Cada área de la institución indica sus actividades a ejecutar y lo que implica el desarrollo de las mismas (necesidades y recursos) para lo cual se realizan actividades de seguimiento a dicha planificación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se elaboran planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencia: Presentación e informes de ejecución del POA trimestralmente.</p> <p>Se comunican eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>Evidencias: taller de socialización del PEI y POAS, minutas, fotos, lista de asistencias, circulares, informes, memorias.</p> <p>El IDECCOP realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p> <p>Evidencia: Listados de Asistencia, convocatorias grupos de WhatsApp, informes y memorias de las áreas, planes de mejoras, SIGOB, minutas, fotos, reunión de Directores, Reuniones ampliadas con Encargados de áreas.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. 2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc. 3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes. 	<p>El IDECOOP identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>Evidencia: Ventanilla única de servicios IDECOOP (Oficina Virtual), http://ofv.idecoop.gob.do/ donde se han incorporado más de 500 nuevas cooperativas, incorporación del gestor de procesos BIZAGI que permite la automatización de los servicios de fiscalización e incorporación de cooperativas simplificando los procesos</p> <p>El IDECOOP construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones.</p> <p>Evidencia: Acuerdo con INFOTEP, jornadas de capacitación al personal interno, Plan anual capacitación INAP, webinars, conferencias, paneles, foros.</p>	<p>No contamos aún con una política de innovación hasta el momento.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se promueven los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>Evidencias: Propuestas para la optimización de procesos misionales de la organización (Incorporación de nuevas cooperativas, fiscalización de cooperativas existentes y asistencia técnicas a grupos cooperativos), propuestas de alianzas interinstitucionales e intercambios departamentales.</p> <p>Se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> <p>Evidencias: Programación semanal de actividades de las áreas, índice de gestión presupuestaria, SIGEF, reportes mensuales del área financiera</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito,</p>	<p>Se analizan periódicamente las necesidades actuales y futuras de RR.HH.</p> <p>Evidencias: Formulario de detección de necesidades de RR. HH; Planificación anual de RR. HH; Contratación de personas, POA.</p> <p>El IDECOOP desarrolla e implementa una política de gestión de recursos humanos. Para fines de reclutamiento y selección de personal, con perfiles definidos en el manual de cargos realizando también la delegación de funciones, se cumplen con las normativas establecidas, flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad.</p> <p>Evidencia: Manual de Políticas y Procedimientos de RR. HH; Nómina de la Institución y cronograma de vacaciones, implementación de las Normas Básicas de Control Interno NOBACI</p> <p>El IDECOOP implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>Evidencias: Plantilla de personal de la institución.</p> <p>Se gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación</p> <p>Evidencias: Manual de cargos, Manual de funciones, estructura organizacional aprobada por el MAP, aprobación del MAP a las designaciones de personal .</p>	<p>No hemos actualizado algunos manuales de políticas, procedimientos, cargos y funciones.</p>
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos</p>		<p>No se gestiona el desarrollo de la carrera profesional..</p> <p>No se ha evaluado el desempeño del personal.</p> <p>No contamos con política de género establecida.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>El IDECOOP implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>Evidencias: firma de acuerdo de desempeño, plan anual de capacitación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>El IDECOOP permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo)</p> <p>Evidencia: Lista de Asistencia, Fotos, talleres, plan anual capacitación</p> <p>El IDECOOP establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>Evidencias: Planes de capacitación, inducción al puesto, monitoreo y evaluación de resultados esperados, talleres</p> <p>El IDECOOP guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>Evidencias: Charla de régimen ético y disciplinario, Programa de inducción para los empleados de nuevo ingreso, Manual de inducción</p>	<p>No contamos con una estrategia de promoción y captación de talentos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El IDECOOP promueve la movilidad interna y externa del empleado</p> <p>Evidencia: Formulario de solicitud de traslado, aceptación de traslado, nueva designación de puesto</p>	<p>.</p>
<p>2) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>3) Planifica 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>4) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>El IDECOOP desarrolla y promueve métodos modernos de formación con enfoque en multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos</p> <p>Evidencias: Listado de asistencias, reportes de empleados matriculados en cursos virtuales INFOTEP e INAP</p> <p>El IDECOOP Planifica las actividades formativas</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación anual</p>	<p>No contamos con métodos modernos de formación con esos enfoques.</p> <p>No hemos implementado técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>No se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>El IDECOOP <i>promueve</i> una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias: talleres, reuniones, reuniones por áreas, correos de convocatorias, registros de participantes.</p> <p>La institución crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados</p> <p>Evidencias: Informes, minutas reuniones, correos de opiniones y sugerencias de mejoras, lluvia de ideas, grupos de trabajo, análisis de retos y oportunidades.</p>	<p>.</p>
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los</p>	<p>El IDECOOP <i>involucra</i> a los empleados y sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>Evidencias: Asociación de Servidores Públicos, minutas, informes, PEI (encuentros con las áreas), informes, elaboración de planes de mejora.</p> <p>El IDECOOP procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo</p>	<p>consecución. Evidencia: Elaboración y revisión POA, Programas especiales, reuniones, minutas, acuerdos de desempeño.</p> <p>El IDECOOP Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>Evidencias: Encuesta clima laboral e informe de resultados.</p> <p>Se aseguran las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>Evidencia: Charlas de Seguridad y, conformación del SISTAP, Informes, planes de mejora. Política de seguridad y salud ocupacional, diagnóstico de las áreas</p> <p>Se ha garantizado que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados.</p> <p>Evidencias: Se evidencia mediante permisos para estudio, formularios de licencias, semana del bienestar, charlas, campañas de prevención de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	salud, jornadas médicas, fotos, listados de asistencia.	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>		<p>No existe una política de atención al personal con capacidades especiales o desfavorecidos.</p> <p>No se ha establecido un método específico para los fines.</p>

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores,</p>	<p>Desde el IDECOOP hemos identificado aliados clave para construir relaciones sostenibles que se basan en la confianza y el diálogo.</p> <p>Evidencia: , acuerdos, reuniones, congresos, asambleas, proveedores, escuelas, universidades, ,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
proveedores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).		

<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>El IDECOOP desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>Evidencia: Acuerdos de colaboración, memoria anual, fotos, convenios.</p> <p>Se define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>Evidencia: Documentación de acuerdos firmados, cronograma de ejecución de los acuerdos, reuniones de seguimiento, informes de avances.</p>	

<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Se han identificado las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>El IDECOOP a través de su unidad de compras y contrataciones S asegura que se cumplan con los requerimientos establecidos en la Ley340-06 sobre compras y contrataciones públicas.</p> <p>Evidencia: Portal transaccional, comité de compras, SISCOMPRAS</p>	<p>No se ha materializado aún ninguna APP</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Se garantiza la transparencia asegurando una política proactiva de la información.</p> <p>Evidencia: Página Web institucional, Sección Transparencia; Actualización constante en el portal de Datos Abiertos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización. Evidencias: Foros, redes sociales, acuerdos de colaboración, encuestas, grupos focales.</p> <p>El IDECOOP cuenta con el portal web, la OLAI mediante la cual se realizan monitoreo, evaluaciones y seguimientos de quejas y sugerencias de los ciudadanos las cuales se canalizan y envían las áreas correspondientes. Evidencias: informe seguimiento RAI, correo electrónico info@idecoop, portal 311</p>	<p>No se evidencia</p>

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>El IDECOOP Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>Evidencias: portal transparencia institucional, SIGEF, programación presupuestaria de los planes operativos anuales</p> <p>Se evalúan los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>Evidencias: SIGEF</p> <p>Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria.</p> <p>Evidencia: Portal de transparencia institucional, y Portal transaccional, SIGEF.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>El IDECOOP cuenta con una gestión financiera orientada hacia la eficacia de los recursos con estados financieros estandarizados.</p> <p>Evidencia: Adquisición de ERP, SIGEF, control interno de reporte financiero</p> <p>El IDECOOP cuenta con un sistema de planificación presupuestaria.</p> <p>Evidencias: presupuesto anual, programas de presupuesto por proyectos.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>		No se evidencia

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>		<p>No contamos sistemas que nos permitan administrar, almacenar y garantizar la resiliencia y flexibilidad de la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>Evidencias: Oficina virtual IDECOOP.</p> <p>Contamos con redes de aprendizaje y colaboración en la adquisición de información.</p> <p>Evidencia: Grupo de WhatsApp para la difusión de temas de educación cooperativistas, talleres, fotos, listados de asistencia.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Contamos con disponibilidad de ciertas informaciones a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <p>Evidencia: SAIP, Correo electrónico y cargas al Portal de Datos Abiertos, sección transparencia portal idecoop.gob.do; correos</p>	<p>No tenemos canales definidos para garantizar que todos los empleados estén informados oportunamente.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	info@idecoop.gob.do , Oficina Libre Acceso a la Información.	No se evidencia

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:	En el IDECOOP se monitorea y lo evalúa la rentabilidad de las tecnologías y su impacto. Evidencias: análisis costo efectividad, retorno inversión tecnología.	
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No se evidencia
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).		No se evidencia
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación	No se evidencia	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>(utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>El IDECOOP aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes.</p> <p>Evidencia: automatización de los procesos de incorporación y fiscalización de cooperativas.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Dentro la disponibilidad presupuestaria de la institución se busca garantizar la provisión y mantenimiento de instalaciones, equipos y materiales. Evidencia: Portal transaccional, órdenes de compra, contratos con proveedores, adquisición de equipos tecnológicos.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>		

E IDECOOP promueve a nivel intradepartamental el ahorro de energía y sostenible de los medios de transporte del personal de la institución

Evidencia: circulares, reuniones, programación de uso de los vehículos, solicitud de transporte

<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>		<p>No se evidencia</p>
--	--	------------------------

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>El IDECOOP cuenta con un mapa de procesos actualizado. Evidencia: SISMAP</p> <p>Se diseña e implementa un sistema para gestionar procesos. Evidencia: Oficina virtual IDECOOP</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el</p>		<p>No se analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>		
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>No se han identificado a los propietarios de todos los procesos</p> <p>Se establecen indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos Evidencias: informes, POAS</p>	<p>No se simplifican los procesos de manera regular, la normativa legal de la institución se encuentra en proceso de revisión.</p> <p>No se evidencia la implementación de buenas prácticas nacionales e internacionales</p> <p>No se evidencia el cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros. 2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez. 3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. 4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio). 	<p>El IDECOOP involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Evidencias: memorias, grupos focales</p> <p>El IDECOOP promueve la accesibilidad a los servicios de la institución. Evidencia: instructivos, volantes, sensibilizaciones de fomento, oficina virtual, redes sociales</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se cuenta con una política de género</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>		<p>No coordinamos los procesos de nuestra organización en conjunto con los de otra organización.</p>
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El IDECOOP crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Evidencias: reuniones, convocatorias.</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda</p>	<p>El IDECOOP acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Evidencias: acuerdos, reuniones, informes.</p> <p>El IDECOOP utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno para permitir la prestación de servicios.</p> <p>Evidencia: Centros Regionales, convenios, acuerdos, colaboración interinstitucional</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>		<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>El IDECOP Realiza una gestión transparente, con apertura e información proporcionada por la organización</p> <p>Evidencia: informes mensuales portal transparencia, información estadística disponible, redes sociales, portal web, 100% puntuación promedio de la institución en los últimos tres meses evaluados por la DEIG</p>	<p>No se evidencia la medición de la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. 2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).		No sean aplicados las evaluaciones relativas a la calidad del servicio.
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). 4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	No se ha medido la percepción de los usuarios de los servicios de la institución en este punto.	No se han definido los estándares para la prestación de los servicios No se evidencia
5) Capacidad de la organización para la innovación. 6) Agilidad de la organización.		No se evidencia No se evidencia
7) Digitalización en la organización.	Se inicia con la automatización de dos procesos en la actualidad disponibles en línea. Evidencia: solicitud de incorporación de nuevas cooperativas, 500 cooperativas nuevas incorporadas en el año 2021	No se evidencia

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>		<p>No se ha fijado y medido el tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio)</p> <p>No ha sido medido el número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias</p> <p>No se realiza la evaluación con respeto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad en la institución</p> <p>No hemos publicado la Carta Compromiso.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Tenemos un total de 5 canales tanto presencial como digitales:</p> <p>Evidencia: Redes sociales, página web, correo electrónico, Oficina de libre Acceso a la información.</p>	<p>No hemos desarrollado instrumentos que nos sirvan para medir la disponibilidad y exactitud de la información.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	El IDECOOP brinda a través del portal de transparencia el portal de libre acceso información confiable y disponible 100% al ciudadano. Evidencia: por tal web idecoop	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	El IDECOOP entrega de manera oportuna las informaciones solicitadas por los ciudadanos. Evidencia: sección transparencia portal web, Solicitudes del SAIP, correos electrónicos, cartas	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El horario laboral de 08:00 A.M. hasta las 04:00 P.M. de lunes a viernes Evidencia: Colgado en las Redes Sociales y la página web.	
6) Tiempo de espera.		No hemos medido esta variable
7) Tiempo para prestar el servicio.		No hemos establecido un tiempo estándar para la prestación del servicio
8) Costo de los servicios.	Los servicios que brinda la institución son gratuitos. Evidencia: Fiscalizaciones a las cooperativas, estudio de viabilidad, acompañamiento a los grupos en proceso de incorporación sin costo a los usuarios.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	En nuestra página web cuenta con datos relevantes sobre las funciones de la institución. Evidencia: Servicios en línea.	No contamos con Carta Compromiso.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No contamos con mecanismos de medición de los grupos de interés para el diseño y prestación de servicios. No contamos con la cantidad de quejas y sugerencias recibidas.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad). 5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por		No existe evidencia del grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. No contamos con indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social. No realizamos revisión de los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes. 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Los ciudadanos participan en el proceso de incorporación, fiscalización y asistencia técnica. Evidencias: Cantidad de Cooperativas incorporadas, Cooperativas fiscalizadas y Cooperativas de asistencia técnica.	No contamos con indicadores establecidos para medir las acciones implementadas por la transparencia.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		No hemos recolectado esos datos de los colaboradores de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3) Participación de las personas en las actividades de mejora. 4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. 5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal. 6) La responsabilidad social de la organización.	Participan Directores y Encargados de área. Evidencia: Listados de asistencia de las reuniones.	No se involucra personas de la organización en la toma de decisiones. No contamos con un manual para manejar los conflictos de intereses y comportamiento ético. No se han realizado ningún tipo de consulta, dialogo. No se evidencia el cumplimiento de la responsabilidad social de la institución.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. 8) El impacto de la digitalización en la organización. 9) La agilidad de la organización.		No contamos con apertura en la organización para el cambio y la innovación. No medimos la agilidad de la institución.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a: 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la	La alta Dirección traza los objetivos lineamientos estratégicos de la organización. Evidencias: Encuesta de clima laboral aplicada, SISMAP.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>El IDECOOP mantiene un enfoque de la organización para los cambios y la innovación. Evidencias: planes, proyectos, informes, acuerdos, minutas.</p>	<p>No se tiene documentado el diseño y la gestión de procesos de la organización.</p> <p>No se ha efectuado la evaluación de desempeño del personal</p> <p>No contamos con mecanismos para la gestión de conocimiento.</p> <p>No contamos con procedimientos estandarizados para la comunicación interna.</p> <p>No se evidencia</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Se ha aplicado la encuesta de clima. Evidencias: SISMAP</p>	<p>No se ha aplicado un instrumento de medición para determinar técnicamente las condiciones de trabajo con enfoque a las cuestiones sociales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. 4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No se ha aplicado un instrumento de medición para determinar técnicamente, si es tomada en cuenta la igualdad de oportunidades No requiere una mejora en las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. 2) Motivación y empoderamiento. 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		No se evidencia la existencia de un Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. No se ha aplicado un instrumento de medición para conocer los resultados. No se ha aplicado un instrumento de medición para conocer los resultados.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de		No se mide el absentismo, rotación, número de quejas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>El IDECOOP participa en varios proyectos de mejora para la simplificación de trámites. Evidencias: listas de asistencias, consultorías y asesorías contratadas, fotos, informes, propuestas de optimización de procesos.</p> <p>Existe en la institución el Comité de conciliación en donde se da respuesta a esos casos. Evidencias: Listados de asistencia, fotos, comunicaciones, correos.</p>	<p>No tenemos medido la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de las actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>No contamos con indicadores relacionados a las capacidades del buen trato a los ciudadanos.</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

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

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a: 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo		No se han desarrollado acciones en este sentido.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>El IDECOOP impacta al desarrollo económico de las comunidades y el país,</p> <p>Evidencias: grupos cooperativos incorporadas, proyectos y programas especiales, alianzas, generación de empleos directos e indirectos.</p> <p>Existencia de organismos de participación democrática.</p> <p>Evidencias: comité de Etica, asociación de servidores públicos, resoluciones, informes.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No realizamos acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja.</p> <p>No se evidencia el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	El IDECOOP mantiene accesibilidad tanto física como virtual, para responder a las solicitudes de información sobre el comportamiento ético de la organización y Sus integrantes. Evidencias: portal web y portal transparencia.	

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.
Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	El IDECOOP mantiene y preserva los recursos. Evidencias: POA, PEI, presupuesto anual, SISTAP	<p>. No ha sido medida la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>No hemos medido el grado e importancia de la cobertura recibida por los medios de comunicación.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de		No se evidencia.
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo</p>	<p>El IDECOOP participa en espacios de intercambio de conocimiento e información tanto en espacios nacionales como internacionales.</p> <p>Evidencias: webinars, artículos de El cooperador, paneles, conferencias, forros,</p> <p>Se evidencias acciones den prevención en materia de riesgos laborales y salud ocupacional.</p> <p>Evidencias: operativos médicos, charlas, comité mixto seguridad, jornadas vacunación, protocolo prevención COVID</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos. 2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). 3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados. 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. 		<p>No han sido medidos los resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>No han sido evaluados los resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>No se ha realizado la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>No se ha medido el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Se han realizado inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>Evidencias: SISMAP, resultados consultarías, Sistema de Monitoreo y Medición del Gestión pública.</p>	<p>No se han medido los resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>No hemos medido los resultados de la implementación de reformas en el sector público.</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Se cuenta con una alta valoración de los resultados de la gestión de los recursos.</p> <p>Evidencias: SIGEF, Plan Operativo Anual, SMMGP, minutas, agendas, reuniones de trabajo</p>	<p>No se han evaluado de manera cuantitativa las mejoras e innovaciones de procesos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>		<p>No hemos realizado Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo)</p> <p>No hemos sistematizado la metodología para validar la eficacia de las alianzas</p> <p>No se han realizado encuestas para medir el Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc.</p> <p>No hemos realizado auditorías internas.</p> <p>No hemos sido reconocidos</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Damos cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>Evidencias: SIGEF, presupuesto, POA, informes ejecución, índice de gestión presupuestaria</p>	<p>No hemos medido el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No hemos evaluado este resultado.

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