

**INSTITUTO DE DESARROLLO Y CRÉDITO COOPERATIVO IDECOOP**



**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**  
**(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación**  
**Coordinador**  
**Evaluador (es)**

## **CONTENIDO**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

#### **1. ASPECTOS GENERALES**

##### **i. MARCO INSTITUCIONAL.**

- 1.1.1. MISIÓN
- 1.1.2. VISIÓN
- 1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES
- 1.1.4. BASE LEGAL
- 1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- 1.1.6. SERVICIOS

##### **1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.**

#### **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

##### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

##### **2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

##### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

- 2.1.1 LIDERAZGO
- 2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA
- 2.1.3 PERSONAS
- 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS
- 2.1.5 PROCESOS

##### **2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

- 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.
- 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS
- 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
- 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

#### **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

#### **4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El autodiagnóstico CAF, es el resultado de una ardua labor y varias reuniones de trabajo con los diferentes departamentos que impactan esta evaluación, lo que nos permitió la identificación de los puntos fuertes y las oportunidades de mejora de la institución. Es importante señalar el acompañamiento y las orientaciones recibidas por parte del MAP, el cual contribuyó a que lográramos alcanzar el propósito propuesto con la aplicación de este autodiagnóstico Institucional.

### **1. Aspectos Generales**

#### **1.1 MARCO INSTITUCIONAL**

##### **1.1.1 Misión**

Institución comprometida a fomentar y desarrollar el cooperativismo: regular, fiscalizar, educar, financiar y promover con valores éticos la economía social y solidaria en la República Dominicana.

##### **1.1.2 Visión**

Referente en desarrollo del modelo económico cooperativo con efectivas prácticas de gestión y regulación.

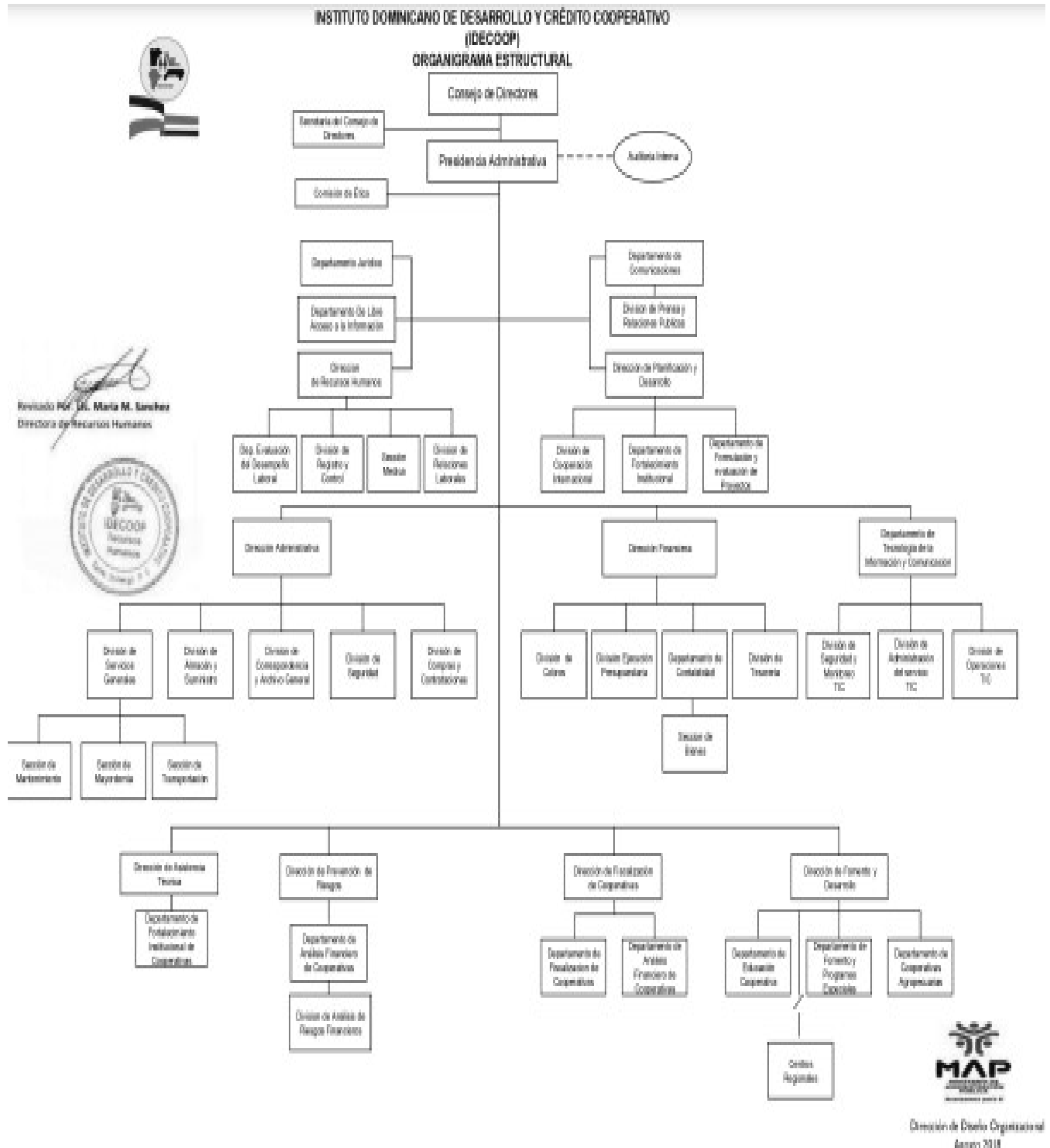
##### **1.1.3 Valores Institucionales**

- Honestidad.
- Eficiencia.
- Solidaridad.
- Compromiso.
- Trabajo en Equipo.

##### **1.1.4 Base Legal**

El Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo IDECOOP fue creado mediante la Ley 127-63 y tiene por objetivo fomentar el desarrollo del sistema cooperativista en la República Dominicana , proporcionando lo necesario para facilitar la organización y funcionamiento de todo tipo de sociedades cooperativas, promoviendo nuevas sociedades Cooperativas y el mejoramiento de las existentes, con visión de una distribución más equilibrada del ingreso económico entre la población, la integración e incorporación de la ciudadanía a través de las cooperativas que sea factible y a la vez cuenta con facilidades para la educación continua para las mismas .

### 1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



### 1.1.6 SERVICIOS

- Seguimiento y Fortalecimiento a Cooperativas.
- Fomento y Creación de Cooperativas.

### 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

Ejes	Acciones
1. Fomento y Regulación del Sector Cooperativo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fomentar e incorporar nuevas cooperativas.</li> <li>2. Fortalecer la supervisión y el acompañamiento técnico a las cooperativas.</li> <li>3. Robustecer la fiscalización de las cooperativas existentes.</li> <li>4. Fortalecer la normativa que regula al sector cooperativo.</li> </ol>
2. Brindar créditos al Sector Cooperativo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar la capacidad de otorgar créditos a las cooperativas.</li> <li>2. Establecer la capacidad para gestionar los créditos a las cooperativas.</li> <li>3. Localizar fondos para el financiamiento a las cooperativas.</li> <li>4. Regular el otorgamiento a créditos.</li> </ol>
3. Fortalecer la capacidad administrativa financiera.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecer la Gestión Financiera.</li> <li>2. Fortalecer el Desarrollo Institucional.</li> <li>3. Levantar, documentar y simplificar los procesos de gestión operacional.</li> <li>4. Fortalecer la gestión de la calidad.</li> <li>5. Fortalecer el control de Riesgos.</li> </ol>

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.**

### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

Como institución el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo IDECOOP cuenta con las siguientes fortalezas:

- Contamos con buena presencia en las Redes Sociales.
- Contamos con buenos acuerdos interinstitucionales.
- Cumplimos con las leyes vigentes para procesos internos.
- Acompañamiento a las cooperativas de proceso de incorporación.
- Disponibilidad de canales de solicitudes de los ciudadanos.
- Contribuimos con el ahorro de energía eléctrica.

### **2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL**

Se identificó que debemos fortalecer los mecanismos de selección con criterios de justicia igualdad, diversidad, además es necesario la formulación de un plan integral para la gestión ambiental de los desechos sólidos, como por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, también se evidenció la necesidad de establecer políticas orientada a la creación de programas de incentivos, es pertinente el desarrollo de estudio para medir la satisfacción de nuestro usuarios clientes a través de la aplicación de técnicas de levantamientos de información, por ejemplo, por medio de encuestas, entrevistas, retroalimentación, grupos focales, sobre los servicios y productos.

#### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

##### **2.1.1 LIDERAZGO**

En este criterio encontramos varias áreas a mejorar y que estamos trabajando en el reforzamiento de esas áreas a fin de garantizar la efectividad y la eficacia de la institución.

##### **2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

Es necesario formular una política de responsabilidad social que sea vinculante con los ejes estratégicos, asumido en la planificación del IDECOOP.

##### **2.1.3 PERSONAS**

Se requiere fortalecer e impulsar un proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional, que **incluya criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad.**

##### **2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS**

Se requiere aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a la gestión de proyectos y tareas. Así como también es necesaria la formulación de un plan integral para la gestión ambiental tomando en cuenta el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC, Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.

### **2.1.5 PROCESOS**

Es necesario propiciar la participación de manera más activa de nuestros ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos, a través de encuestas, talleres y otras técnicas de participación, la retroalimentación, a los fines de tener una aproximación teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad. Además, es pertinente establecer con mayor claridad nuestra cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenecen. Continuar fortaleciendo el trabajo en equipo para generar sinergia y motivación, para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales como, por ejemplo; compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.

### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

#### **2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

Establecer un sistema de indicadores que nos permite verificar y corregir las desviaciones en los procesos implementados y también para medir los niveles de confianza de los ciudadanos.

#### **2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

Mejorar la definición de metas y objetivos de resultados relacionados al personal de la institución. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de Recursos Humanos) y de comunicar sobre ello.

#### **2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Debemos desarrollar políticas sobre la responsabilidad social de la organización.

#### **2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO**

Habrà que desarrollar un sistema de indicadores que nos permita valorar el uso de la tecnología, la comunicación, la motivación de los empleados, ciudadanos/clientes, además, por ejemplo: índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos, verificar el rendimiento individual, desempeño, resultados de las evaluaciones.

## **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

La realización de esta autoevaluación constituyó todo un reto, ya que se hizo con un personal prácticamente nuevo en las áreas que mayor impactan en esta guía, aun así, por medio de reuniones aclaratorias, el compromiso y el interés de todo aquel que participó en este proceso se pudo llegar a un final exitoso, donde afianzamos nuestra unión entre áreas y asumimos el compromiso de cumplir siempre con las disposiciones de las demás instituciones.

A través de esta autoevaluación pudimos conocer cuáles son las principales debilidades de nuestra organización, pero sobre todo esta evaluación favoreció el compromiso institucional, de asumir e impulsar un proceso continuo de transformar aquellas debilidades en fortalezas para la organización, a los fines de consolidar y mejorar la calidad de nuestro servicios, de manera tal que nuestros colaboradores /clientes, se sientan empoderados y comprometidos pero sobre todo con una satisfacción total del servicio demandado y ofrecido por nuestra institución.

Finalmente nos parece que es recomendable que se revise su formulación y la cantidad de preguntas, con el propósito de reducirla y lograr con ello, que las instituciones puedan realizar un levantamiento mucho más pertinente y aproximado a la naturaleza de la organización.

#### **4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.**