



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

FECHA:

Septiembre 2022

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 La institución 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 1: LIDERAZGO.

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

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

<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>El Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP) formuló y desarrolló su Plan Estratégico Institucional 2021-2025, en donde se definió su nuevo marco institucional (misión, visión y valores).</p> <p>Este proceso fue realizado de manera consultiva tomando en cuenta las partes interesadas internas y externas de la institución.</p> <p>Fueron realizadas reuniones, talleres y encuestas, hasta culminar en un encuentro nacional en la región sur con una representación de los grupos de interés cuyos resultados fueron el diagnóstico del sector cooperativo nacional, un análisis FODA de la institución y la propuesta de nueva filosofía institucional.</p> <p>Además de haberse involucrado la participación de los colaboradores y demás grupos de interés se han considerado para su formulación el marco legal que Rige la institución, la Constitución Dominicana, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional IDECOOP (PEI) 2021-2025 2. Webside institucional https://idecoop.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/ 3. Fotos de talleres y Encuentros 4. Listas de asistencias, minutas, otras herramientas de diagnóstico utilizadas 	
---	---	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>El IDECOOP cuenta con un marco de valores alineado a la misión y la visión institucional y que a su vez obedece al marco general del sector público.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional 2021-2025 del IDECOOP 2. Página Web IDECOOP Webside institucional https://idecoop.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/ 3. Marco institucional colocado al dorso de cada carnet del personal de la institución 4. Imagen utilizada como fondo de pantalla de las computadoras desktop y laptops de la institución 5. Marco institucional colocado en cuadros instalados en el lobby y áreas comunes de la institución 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<p>En el proceso de actualización de la misión, la visión y los valores institucionales se consideraron las estrategias y planes nacionales de desarrollo, así como las reformas efectuadas en el sector público dominicano.</p>	

<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El PEI 2021 - 2025 contiene la nueva misión, visión y valores, y presenta la alineación con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), y las prioridades de la actual gestión de gobierno contenidas en la Iniciativas Presidenciales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional IDECOOP (PEI) 2021-2025 2. Iniciativas Presidenciales gestión 2020-2024 asignadas a IDECOOP 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de</p>	<p>La Institución garantiza la comunicación y socialización de su misión, visión, valores, objetivos y ejes estratégicos con todos los empleados de la organización y sus grupos de interés.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>El IDECOOP compartió la nueva misión, visión y valores aprobada a todos los colaboradores por medio del correo electrónico y otros canales de comunicación internos disponibles. Igualmente fueron colocados en el portal web de la institución para el conocimiento de la sociedad en sentido general.</p> <p>La institución se esfuerza además en garantizar el conocimiento del marco estratégico institucional en cada uno de sus colaboradores, incluyéndolos como parte del material impartido al personal de nuevo ingreso a la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marco institucional colocado al dorso de cada carnet del personal de la institución 2. Imagen utilizada como fondo de pantalla de las computadoras desktop y laptops de la institución 3. Marco institucional colocado en cuadros instalados en el lobby y áreas comunes de la institución 4. Encuestas d conocimiento de la filosofía institucional aplicadas a los colaboradores para validar la comprensión de la Misión, Visión, y Valores institucionales. 5. Material de inducción a la institución utilizado por la Dirección de RRHH 6. Socialización vía correo electrónico al personal de la institución 	

<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</p>	<p>La filosofía institucional es revisada de manera periódica para su adecuación a los cambios del entorno y su alineación a las estrategias institucionales, planes, programas y proyectos institucionales para garantizar el efectivo funcionamiento de la organización.</p>	
--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>En la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2025 se actualizó el Marco Estratégico Institucional (Misión, Visión y Valores).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional IDECOOP 2021-2025. 2. Procedimiento de Gestión y Revisión de la filosofía institucional 3. Informes de revisión 4. Informe de resultados Encuesta Conocimiento Filosofía Institucional <p>El IDECOOP posee una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), en cumplimiento del Decreto No. 791-21.</p>	
<p>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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>En búsqueda de contribuir con el fortalecimiento de la ética institucional, el IDECOOP cuenta con buzones de denuncias, quejas y sugerencias digitales y físicos, donde el colaborador puede reportar prácticas antiéticas y corrupción administrativa, así como los ciudadanos si han sido víctimas de alguna práctica antiética por parte de algún colaborador de la institución.</p> <p>Desde la Oficina de libre Acceso a la información y el monitoreo del SAIP y el Sistema 311, se ha implementado un proceso de gestión de opiniones y quejas, que permite dar asistencia al ciudadano para la prevención de conductas antiéticas, conflictos de intereses y corrupción.</p> <p>Otras prácticas institucionales implementadas en este sentido son: los procesos de evaluación de proveedores, los indicadores de transparencia gubernamental, la declaración pública de la gratuidad de los servicios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Código de ética del IDECOOP 2. Certificado de conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) 3. Informes de Resultados institucionales del Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 4. Informes Evaluación del cumplimiento de la ley 200-04 5. Declaración pública de la gratuidad de los servicios institucionales colocada en redes sociales institucionales, lobby institución, web side institucional, resoluciones y circulares institucionales. <p>En el IDECOOP se refuerza la confianza mutua, la lealtad y respeto entre los líderes, directivos y demás empleados de la organización.</p> <p>Se realizan para lograrlo capacitaciones permanentes en temas de competencias blandas, también con la implementación efectiva de planes de acción, derivados de la encuesta de clima organizacional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones de frecuentes y actividades de integración (minutas y listas de asistencia) 2. Plan de acción de Encuesta de Clima Organizacional 2021 3. Plan de capacitación anual 4. Listado de asistencia y fotografías a talleres de Liderazgo, Trabajo En Equipo, Supervisión Efectiva, Inteligencia Emocional, Habilidades De Comunicación, otros. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		

1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.

El IDECOOP cuenta con una estructura organizacional que responde a la misión de la institución, la misma fue aprobada por el MAP en el año 2018 mediante la Resolución No. 039-18.

La institución cuenta con un Mapa de Procesos actualizado al año 2021 que refleja los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de la institución. La institución se encuentra inmersa en un proceso de actualización de su estructura organizacional con el acompañamiento del La institución de Administración Pública MAP, la nueva propuesta de ~~esta~~ se ajusta a los cambios identificados para lograr un mayor impacto en favor del desarrollo del sistema cooperativo dominicano y cumplimiento de las estrategias, metas y la política pública institucional.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resolución 039-18 que aprueba la estructura organizacional del IDECOOP. 2. Mapa de Procesos vigente. 3. Resolución que aprueba el Manual de Funciones del IDECOOP. 4. Levantamientos y análisis de la estructura organizacional realizados por la Dirección de Análisis Dirección De Diseño Organizacional 5. Diagnóstico sobre la Estructura Organizativa institucional <p>El IDECOOP cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI) que señala las líneas de acción y principales ejes estratégicos de la institución a mediano y largo plazo.</p> <p>Para operatividad estas estrategias se disponen de un Plan Operativo Anual (POA) el cual se monitorea de cada tres meses para medir el desempeño de las áreas y emitir los informes de lugar. Se cuenta además con un Plan Anual de Compras y Contrataciones PACC y en cuanto al desempeño del personal se han implementado los acuerdos de desempeño que posteriormente son evaluados de manera individual.</p> <p>Para medir los avances y evaluar el desempeño institucional se cuenta con el Sistema De Monitoreo y Medición De La Gestión Pública implementando los sistemas SISMAP, La institución de Administración Pública (MAP).</p>	

Periodicidad de medición: mensual.

SISCOMPRAS, Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCP). Periodicidad de medición: trimestral
SISTICGE, Gobierno Electrónico (OPTIC). Periodicidad de medición: trimestral.

NOBACI, Contraloría de la Republica. Periodicidad de medición: trimestral.

Transparencia Gubernamental y Cumplimiento de la Ley 200-04, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. Periodicidad de medición: trimestral.

SIGEF, Dirección General de Presupuesto. Periodicidad de medición: trimestral.

Iniciativas Presidenciales del La institución de la Presidencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Operativo Anual (POA) IDECOOP 2022 2. Plan Estratégico Institucional 2021-2025 IDECOOP 3. Matriz de indicadores SMMGP 4. Resultados evaluaciones de desempeño institucional <p>La institución ha implementado mejoras en la gestión para garantizar el rendimiento de la organización de acuerdo con los intereses y expectativas de los grupos de interés.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Asimismo, se cuenta con la apertura para la contratación de personas con alguna discapacidad, como parte del personal de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proyectos cooperativos liderados por mujeres 2. Acción de personal incorporando personas discapacitadas 3. Alianzas con instituciones públicas y privadas a favor del desarrollo de la mujer y las personas con capacidades especiales (Ministerio de la Mujer, CONADIS) 4. Política de Genero de la institución <p>El IDECOOP ha implementado una Gestión De Riesgo Integral a través de la implementación de la Unidad de Análisis de Riesgo crenado las matrices de riesgo por procesos y objetivos de cada área de la institución.</p> <p>Para garantizar el monitoreo de los logros institucionales se monitorea y evalúa la planificación institucional, que incluye el seguimiento a la ejecución de los productos comprometidos en la DIGEPRES en el Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) y el Sistema de gestión Administrativa y Financiera ERP implementado para mejorar la eficiencia de las áreas administrativas y financiera. Otro avance institucional en este sentido es la</p>	

implementación institucional de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de Monitoreo y Evaluación del POA general 2. Reportes de Monitoreo y Evaluación del POA de las áreas remitidos de manera trimestral 3. Matriz de gestión de riesgos por objetivos 4. Matriz de gestión de riesgos por procesos 5. Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) 6. Reportes de avances en la implementación de las Normas Básicas de Control Interno NOBACI <p>El Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo, ha asumido el compromiso institucional de implementar el modelo CAF como una estrategia de mejoramiento a la calidad de los servicios ciudadanos y el fortalecimiento institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Autodiagnóstico institucional 2. Informe CAF IDECOOP 3. Planes de mejora institucional <p>El IDECOOP dispone de canales para mantener una comunicación efectiva a nivel interno y externo, con todas las partes interesadas entre estos: correo electrónico institucional, murales, comunicaciones directas, portal web institucional, redes sociales de la institución, grupos de WhatsApp, buzones electrónicos y físicos, publicaciones en medios tradicionales (periódico, televisión).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de pantalla canales de comunicación. 2. Informe publicaciones institucionales en medios de comunicación 3. Redes sociales de la institución (Instagram, Facebook, YouTube, Twitter) 4. Correos institucionales 5. Buzones institucionales 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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>El IDECOOP cuenta con un Departamento de Formulación de Planes Programas y Proyectos donde se identifican las oportunidades para la formulación de planes, programas y proyectos y su formulación de acuerdo con las guías institucionales establecidas y el marco normativo establecido para los fines.</p> <p>En cuando a la gestión de procesos desde el Departamento de Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión se trabaja en la actualización de la base documental de la institución (manuales, guías, procedimiento, etc), así como la implementación de herramientas tecnológicas que permiten una debida planificación de los proyectos y la agilización de procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proyecto de simplificación de trámites Burocracia Cero 2. Manual de políticas y procedimientos 3. Guía para formulación de proyectos de inversión publica 	<p>La implementación del DashBoard institucional y su visualizador para asegurar las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Se evidencia que el IDECOOP cuenta con una política y procedimiento de comunicación interna y externa, también dispone de canales para mantener una comunicación efectiva a nivel interno y externo, entre estos: buzones de quejas y sugerencias, correo electrónico institucional, murales, comunicaciones personalizadas de manera directa, portal web institucional, redes sociales, canal de YouTube, grupos de WhatsApp institucional, pantallas colocadas en la recepción primer y segundo piso.</p> <p>Asimismo, se evidencia la medición de la eficacia y alcance de estos medios periódicamente, utilizando herramientas que muestran el nivel de satisfacción de los ciudadanos y su incidencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de comunicación interna 2. Política de comunicación externa 3. Política y procedimiento de comunicación interna y externa. 4. Informes del Departamento de Comunicaciones 5. Herramienta METRICOOL para el análisis de las publicaciones online y offline en tiempo real. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de	El liderazgo de la institución demuestra su compromiso con la innovación y la mejora continua.	

mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.

Esto se demuestra con la identificación soluciones innovaciones para las problemáticas identificadas apostando a la transformación digital de la institución desde la eficiencia y transparencia.

El IDECOOP efficientizó los servicios de capacitación, vinculación, alianzas y asesorías ofrecidos a los ciudadanos con la implementación de una ventanilla única de servicios, así como la simplificación de trámites y procesos.

El IDECOOP ha involucrado a los colaboradores como protagonistas de estos procesos de gestión del cambio a través de la innovación lo que ha permitido una mejora significativa en la calidad de los servicios.

Evidencias:

1. Comunicaciones de la MA
2. <https://ofv.idecoop.gob.do/login>
3. Informes diagnósticos proyectos y soluciones identificadas

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.

La MA es un ejemplo del ejercicio consecuente de la comunicación interna descendente y misional, en donde tanto las partes interesadas internas como externas son retroalimentadas de manera pertinente y oportuna.

Cada líder de área o proyecto tiene la responsabilidad de retroalimentar a los colaboradores impactados con la iniciativa de cambio y sus efectos, de manera que puedan estar sensibilizados e involucrados en los procesos.

Hacia los externos son utilizados varios medios de comunicación como lo es el portal institucional, las notas de prensa, los encuentros con los grupos profesionales, sociedad civil, entre otros.

Evidencias:

1. Circulares de la MA
2. Reuniones Consejo de Directores
3. Portal institucional
4. Redes sociales
5. Minutas y listados a asistencia reuniones áreas

Subcriterio 1.3 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>El IDECOOP tiene mecanismos establecidos apegados a los objetivos y valores para ser cumplidos por todos los niveles que forman la estructura organizacional.</p> <p>Nuestros líderes dan el ejemplo personalmente en consonancia con los objetivos y valores de nuestra organización. Estimulan la creación de equipos, mesas técnicas, comisiones de mejoras y participan activamente de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Imágenes sobre los recorridos de la MA por las áreas escuchando las inquietudes del personal 2. Fotos y minutas Máxima Autoridad en encuentro con los colaboradores de la institución en el desarrollo de una sección de diálogo abierto para escuchar sugerencias y dar respuesta a inquietudes. 3. Procedimiento de Revisión por la dirección 4. Procedimiento Gestión de la planificación institucional 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>Se evidencia que en el IDECOOP existe una cultura de respeto y confianza entre los líderes y empleados. Como institución fomentamos la equidad y la inclusión. Ejemplo de esto es la presencia en nuestro staff de colaboradores con capacidades especiales.</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de género. 2. Fotos del personal con discapacidad. 3. Alianza CONADIS 4. Alianza Ministerio de la Mujer 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>IDECOOP desarrolla una gestión comprometida con el progreso de su personal es por esto por lo que nuestros colaboradores son motivados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos recibiendo una retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño. Esta retroalimentación es recibida a través de secciones de seguimiento, evaluaciones de desempeño y otros medios.</p> <p>Se evidencia por los diferentes canales y herramientas de comunicación interna que se dan a conocer asuntos esenciales relacionados con la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política Comunicación interna 2. Buzón de sugerencias internas (físico) 3. Buzón de sugerencias internas (digital) 4. Informe encuesta clima organizacional 	

<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>IDECOOP desarrolla una gestión comprometida con el progreso de su personal es por esto por lo que nuestros colaboradores son motivados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos recibiendo una retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño. Esta retroalimentación es recibida a través de secciones de seguimiento, evaluaciones de desempeño y otros medios.</p> <p>Se aplica anualmente la Encuestas De Clima Organizacional, con el fin de conocer las opiniones de los colaboradores y realizar planes de mejora. Además, se muestra la presencia en la institución de buzones de quejas y sugerencias para tener en cuenta las ideas y opiniones de los clientes internos en los casos que apliquen.</p>	
---	---	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos de desempeño 2. Evaluaciones de desempeño 3. Minutas monitoreo acuerdos de desempeño <p>Los directivos apoyan a los empleados en el desarrollo de sus funciones para impulsar el logro de los objetivos institucionales, proporcionando la información necesaria para que estos realicen sus tareas. De manera recurrente, y en coherencia con el plan de capacitación, fortalece las capacidades técnicas de los colaboradores para el desarrollo de sus competencias técnicas que resulten en una mayor eficiencia en el desempeño de sus funciones.</p> <p>Nuestros directivos delegan funciones y empodera a sus colaboradores mediante la participación en actividades relevantes, fomentando de esta manera sus</p>	

competencias. ¹

Evidencias:

1. Invitaciones delegadas
2. Manual de funciones

6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas

Se evidencia la existencia de una Política y Procedimiento de Gestión del Conocimiento Organizacional y un plan anual de capacitaciones.

¹ Ver evidencia carpeta Subcriterio 1.3

https://drive.google.com/drive/folders/1S87VSXwWrJFxOFE_I-yRqvuv1uKV5uax?usp=sharing

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política y Procedimiento de Gestión del Conocimiento 2. Plan de capacitación anual <p>El IDECOOP cuenta con una política de reconocimiento a las áreas por el logro de las metas establecidas en los planes operativos anuales y objetivos organizacionales. También se reconoce al colaborador por mérito durante el año.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política reconocimiento 2. Fotos reconocimientos otorgados al personal 	

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>		

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.

La institución tiene establecido la consulta a los distintos grupos de interés en el documento Políticas y Procedimiento para la Gestión de la Planificación Institucional. En la formulación del PEI 2021 - 2025 el IDECOOP consultó las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés, tanto internos como externos a la organización. Esta consulta fue realizada haciendo uso de varias herramientas como reuniones sectoriales, talleres, análisis FODA, PEST y la implementación de innovadoras matrices y sistemas a través de las cuales cada área de la estructura realizó sus propuestas.

Esta metodología permitió también a los líderes identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés en torno a la institución y su misión.

A fin de llevar un mejor control de los grupos de interés e identificarlos correctamente, el IDECOOP implementa una Matriz de Identificación de Grupos de Interés, la cual es actualizada cada 2 años o cuando ocurren cambios en las instituciones y grupos de la sociedad civil identificados y vinculados al IDECOOP. Dicha matriz está a cargo de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuestas grupos focales aplicados a miembros del sector cooperativo 2. Encuestas aplicadas 3. Secciones de trabajo con el Consejo Nacional de Cooperativas CONACCOOP, máximo organismo de representación del sector cooperativo organizado <p>Se evidencia la gestión de las relaciones proactivas con las autoridades ejecutivas y legislativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sección de noticias portal institucional 2. Convocatorias de legisladores y del poder ejecutivo a diferentes consultas 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La institución ha identificado e incorporado a la planificación, las políticas públicas relevantes para la organización en consonancia con las prioridades del gobierno y las necesidades existentes del sector cooperativo. Los objetivos y metas del IDECOOP consignados en los diferentes planes están alineados con las políticas públicas definidas y al cumplimiento con las metas presidenciales asignadas a la Institución. Estos planes incluyen las partidas presupuestarias para el logro de los resultados esperados conforme las metas físicas de la Estructura Programática del Presupuesto.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Metas Presidenciales IDECOOP en el Plan de Gobierno 2020-2024 2. Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2025 	

4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.

Los objetivos y metas del IDECOOP consignados en los diferentes planes están alineados con las políticas públicas definidas y al cumplimiento con las metas presidenciales asignadas a la Institución. Estos planes incluyen las partidas presupuestarias para el logro de los resultados esperados conforme las metas físicas de la Estructura Programática del Presupuesto.

Evidencias:

1. Planificación Operativa Anual IDECOOP
2. Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2025
3. Metas Presidenciales alineadas a los instrumentos de planificación (END, PNPS, ODS).

5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no

Los principales funcionarios del IDECOOP evidencian la gestión de relaciones eficaces con los diferentes públicos de interés, mediante la aplicación de comunicación estratégica se ha logrado unificar la visión, en cuanto a la proyección misional para implementar acciones coherentes y consensuadas que respondan a un concepto específico de mercadear la institución.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alianzas y convenios 2. Encuentros sostenidos con ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil (fotos, listas de asistencias y minutas) 3. Sección noticias portal institucional <u>Noticias - IDECOOP</u> <p>Los altos funcionarios participan en diversas actividades organizadas por representantes de asociaciones de profesionales, instituciones públicas, empresarios del sector privado y líderes del sector cooperativo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sección noticias portal institucional <u>Noticias - IDECOOP</u> 2. Fotos, resoluciones Consejo Directores 3. Alianzas y acuerdos con grupos de presión y sectores organizados 	

<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>La máxima autoridad promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrolla un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Videos testimoniales grupos de interés externando su opinión de la institución2. Reconocimientos y cartas de felicitación recibidas por la MA	
---	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	3. Spots publicitarios en redes sociales y portales web	

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)	Areas 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>Se evidencia que el IDECOOP realiza de forma periódica el análisis del entorno externo de la institución, incluyendo los cambios legales, políticos, culturales y económicos. Estos análisis son un elemento de entrada para la planificación estratégica y la elaboración de planes, programas y proyectos que satisfagan las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025. 2. Análisis FODA. 3. Análisis PESTEL 	

2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.

La Dirección de Planificación y Desarrollo, el IDECOOP realiza un análisis de valoración de los grupos de interés, considerando factores tales como impacto, influencia sobre la formulación y aplicación de las políticas públicas, cómo pueden contribuir y cómo les afecta, qué es importante para dichos grupos, y estrategias a utilizar para involucrar a las partes interesadas.

A fin de identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, se utilizan cuestionarios que contienen informaciones a consultar a los grupos de interés externos e informaciones a consultar a los grupos de interés interno en el proceso de formulación del PEI. De igual forma, la Dirección de Planificación y Desarrollo, a través de la realización de grupos focales, se encarga de coordinar el seguimiento y evaluación del cumplimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, con una periodicidad de 2 años, lo cual permite conocer las opiniones de dichos grupos en cuanto a la ejecución de las políticas de la institución y el cumplimiento de sus expectativas. Estas informaciones son presentadas a través de un informe.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuestas aplicadas a los distintos grupos de interés para la realización del PEI 2021 - 2025. 2. Informe de identificación de grupos de más relevantes IDECOOP 3. Análisis FODA de la institución. 4. Diagnóstico sector cooperativo dominicano <p>El IDECOOP realiza de forma periódica el análisis del entorno externo de la institución, incluyendo los cambios legales, políticos, culturales y económicos. Estos análisis son un elemento de entrada para la planificación estratégica y la elaboración de planes, programas y proyectos que satisfagan las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional IDECOOP (PEI)2021-2025. 	

<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La presente gestión implementa metodología de gestión del riesgo en donde establece la identificación de los riesgos, estratégicos, operativos, financieros, tecnológicos, de cumplimiento normativo y antisoborno, que pueden poner en peligro la institución para así prevenir y reducir efectos no deseados, a los fines de gestionar de forma priorizada con planes de acción que mitiguen su impacto y ocurrencia.</p>	
---	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional IDECOOP 2021-2025 (PEI) 2. Autodiagnóstico CAF. 3. Contexto Organizacional (análisis FODA). 4. Matriz de Gestión de riesgos por objetivos 5. Matriz de Gestión de riesgos por procesos 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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>El IDECOOP define sus objetivos estratégicos partiendo de la misión y visión de la institución; los planes operativos anuales se formulan en función de los objetivos del PEI y de las prioridades definidas tanto por la Institución como por el Estado.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional 2021-2025 IDECOOP. 2. Planificación Operativa Anual IDECOOP. 3. Matriz de Gestión de Riesgos. <p>Se evidencia que en los procesos de planificación estratégica institucional y sectorial, se consulta y toma en consideración las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la institución, tanto internos como externos., de esta manera se garantiza la disponibilidad de los recursos para una implementación efectiva de los planes, programas y proyectos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuestas aplicadas en grupos focales 2. Consultas realizadas a las partes interesadas para la realización del PEI 2021-2025 3. Informe de identificación de grupos de interés. 	

3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.

Se evidencia que dentro de los planes institucionales se consideran aspectos relacionados a la diversidad, responsabilidad social, diversidad de género y sostenibilidad.

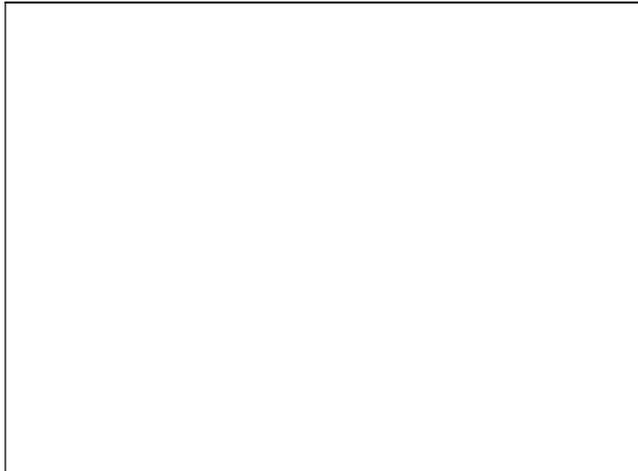
Evidencias:

1. Planes, programas y proyectos
2. Plan Operativo Anual IDECOOP 2021
3. Política ambiental

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 evidencia que IDECOOP cuenta con un presupuesto por resultados, que incluye sus metas y presupuesto asignado para el año 2022. A través de esta estructura se asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución de los productos del POA.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura Programática del Presupuesto 2. Plan Operativo Anual POA IDECOOP 3. Presupuesto Anual aprobado 4. Informes ejecución presupuestaria 5. PACC de compras 	

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>Se evidencia que el IDECOOP cuenta con un Plan Estratégico Institucional que contiene las prioridades de la institución para el período 2021 - 2025, las cuales se ejecutan mediante los POA por áreas y proyectos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional IDECOOP 2021-2025 2. Resolución No.039-18 que aprueba la estructura organizacional del IDECOOP. 3. Políticas y procedimientos para la 	



realización y revisión del PEI
4. Planificación Estratégica Institucional PEI
2021-2025

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>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>Se evidencia que IDECOOP dispone de un Plan Operativo Anual que contiene los productos y servicios de la institución que se generan desde las diferentes áreas organizacionales, tanto sustantivas como de apoyo, el mismo contiene los resultados esperados e indicadores de medición, además se dispone de la Estructura Programática del año 2022, en base a resultados que también incluye metas para las diferentes áreas sustantivas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Plan Estratégico Institucional POA</p> <p>La institución se esfuerza por comunicar eficazmente los objetivos las estrategias, planes, proyectos y los resultados logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles. Esta acción es realizada siguiendo las políticas de comunicación interna y externa de la institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de Comunicación Interna 2. Política de Comunicación Externa. <p>Para asegurar el logro de los objetivos institucionales, de manera periódica se mide el cumplimiento de las metas establecidas en los diferentes planes. El Plan Operativo Anual (POA) es monitoreado trimestralmente. Acá área recibe de la Dirección de Planificación y Desarrollo los lineamientos para la realización de informes y presentaciones de resultados, los cuales son expuestos en secciones de trabajo con la presencia de la máxima autoridad. Una vez presentados los informes cada área recibe la evaluación Y retroalimentación de su cumplimiento frente a las metas establecidas en el POA.</p> <p>Una vez culminado este proceso los respectivos informes de resultados son publicados a través de la página web del IDECOOP. Además, trimestralmente se mide el desempeño de las metas físicas establecidas en la Estructura Programática del Presupuesto, así como el nivel de ejecución de los programas y proyectos.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Reporte de Indicadores de Gestión Institucional2. Informes trimestrales de monitoreo del POA3. Memorias institucionales	
--	--	--

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
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>IDECOOP ha realizado el levantamiento, análisis y mejora de procesos de procesos y servicios lo cual se traduce en mejor eficiencia y calidad en la prestación de estos.</p> <p>Con la implementación del de la Oficina Virtual, se ha impactado de manera positiva la prestación de los servicios institucionales, impactando favorablemente los tiempos de respuestas y los costos operativos. Pasando del cobro de tasas por servicios prestados a la gratuidad de estos en favor de nuestros ciudadanos clientes, lo que ha permitido a la institución alcanzar metas históricas en la cantidad y calidad de servicios prestados. De manera concreta pasamos de tener procesos totalmente manuales sin ningún estándar y tiempo de respuesta al ciudadano a la automatización, autogestión con criterios de calidad definidos para la aceptación o rechazo del servicio. Esto ha impactado de forma drástica los tiempos, pasando de tener grupos con servicios solicitados a la institución pendientes de respuesta por años, a tan solo seis semanas de respuesta como es el ejemplo de incorporación de nuevas cooperativas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño proyecto transformación digital 2. Oficina virtual IDECOOP https://ofv.idecoop.gob.do/ <p>Se evidencia como parte de la innovación y gestión del conocimiento, se impulsa la creación de contenido para formular talleres y capacitaciones, a través de los cuales se instruye a los colaboradores del IDECOOP con relación a los sistemas que se utilizan en la institución. La institución ha elaborado con el apoyo de consultores externos dos manuales de uso de los sistemas y canales de servicios digitales puestos a disposición de todo el personal vinculado a estos procesos. Se ha invertido además en la realización de jornadas formativas a nivel nacional para que el personal tenga las competencias necesarias para ofrecer calidad en el servicio.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listas de asistencia mesa técnica 2. Presentaciones e informes eventos de capacitación <p>El IDECOOP está comprometido con la innovación y el cambio; y está enfocado a mejorar aún más el tiempo de respuesta respecto a todos los servicios, tanto internos como externos. En tal sentido trabaja de manera proactiva en la implantación de mejoras a la Oficina virtual.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oficina virtual IDECOOP https://ofv.idecoop.gob.do/ <p>Se evidencia la participación activa del personal en la realización de propuestas innovadoras para la mejora de la calidad de la gestión y la prestación de servicios de calidad a los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño proyecto transformación digital 2. Oficina virtual IDECOOP https://ofv.idecoop.gob.do/ 	

5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la	Se evidencia que la institución dispone de los recursos necesarios para la implementación de los cambios previamente planificados.	
---	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
implementación de los cambios planificados.	Evidencias: 1. Presupuesto Anual aprobado	

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:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>La planificación de los Recursos Humanos ha permitido a nuestra institución identificar las necesidades presentes y futuras de personal. Este proceso es llevado a cabo por la Dirección de Recursos Humanos de la institución para asegurarse de que dispone del personal necesario, en el momento necesario, y capaz de desempeñar las tareas requeridas.</p> <p>El IDECOOP realiza este proceso en una doble vertiente;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Cuantitativamente: para determinar la cantidad de colaboradores necesarios cada año. ▫ Cualitativamente: para validar el perfil que requiere en cada caso, es decir, con el conjunto de 	

<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación,</p>	<p>capacidades, habilidades y actitudes necesarias que debe poseer el talento.</p> <p>Esta planificación es realizada bajo los lineamientos del Ministerio de Administración Pública MAP, en su Dirección de Análisis del Trabajo y Remuneraciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Planificación anual de los Recursos Humanos</p> <p>Se evidencia que IDECOOP desarrolla e implementa una política transparente de Recursos Humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración y desarrollo de su personal. Estas decisiones son tomadas en base a competencias.</p>	
---	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de la Gestión de Recursos Humanos. 2. Política de Inducción de personal 3. PPT inducción personal 4. Política de reconocimiento <p>Se Evidencia que las decisiones de Recursos Humanos son tomadas en consideración neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes Acuerdos de Desempeño 2. Manual de Organización y Funciones aprobado 	

<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>Se Evidencia que las capacidades de los colaboradores del IDECOOP (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para el desarrollo de la misión, de las tareas y responsabilidades asignadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Política y procedimiento de Gestión de los Recursos Humanos2. Procedimiento de inducción al puesto.	
--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Conscientes de que el empleo es una de las formas más efectivas para que las Personas con Discapacidad puedan lograr el ejercicio pleno de sus derechos. Nuestra institución promueve la inclusión laboral de personas con discapacidad, garantizando además las herramientas de trabajo adaptadas, para que estos puedan desenvolverse de manera accesible.</p> <p>Contamos en la actualidad con un colaborador no vidente, al cual nuestra institución garantiza un trato digno sin discriminación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Promoción del personal 2. Capacitaciones impartidas 3. Política y Procedimiento de Gestión de la 	

	Capacitación	
--	--------------	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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 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>	<p>Se evidencia que el IDECOOP apoya una cultura de reconocimiento al desempeño laboral de los colaboradores basado en resultados tanto de forma individual como de equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación de desempeño. <p>IDECOOP aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización. Desde la Dirección de Recursos Humanos los datos o estadísticas son 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> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de Género. 2. Encuesta de Equidad de Género. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>Se evidencia que en lo relativo al desarrollo de capacidades el IDECOOP identifica las capacidades y competencias de los colaboradores a través de la aplicación de las Evaluaciones del Desempeño, las competencias específicas en el perfil de cargos y las directrices institucionales instruidas por la máxima autoridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos de desempeño 2. Evaluación del Desempeño. 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Se evidencia que el IDECOOP Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan anual de capacitación 2. Formulario detección necesidades de capacitación 	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar</p>	<p>Se evidencia la implementación de las capacitaciones se ofrecen en dos modalidades,</p>	

virtuales y presenciales a nivel nacional.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan anual de capacitación 2. Formulario de Evaluación del impacto de la capacitación <p>Se evidencia que la institución 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Capacitación anual <p>Se evidencia que cada colaborador recibido en el IDECOOP debe realizar tres actividades de inducción:</p>	

|

|

|

|

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Inducción a la institución, realizando el ciclo formativo impartido por la Dirección de Recursos Humanos ▫ Inducción a la Administración Pública, para lo cual se le gestiona esta formación a través del Instituto de Administración Pública INAP ▫ Inducción al cargo bajo la Responsabilidad del Encargado de área <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de participación en Inducción Interna. 2. Listado de Participación en Curso de Inducción en la Administración Pública. 3. Formulario de Inducción al puesto. <p>Se evidencia que para la gestión de los recursos humanos de la institución se realiza la promoción de la movilidad interna y externa bajo el marco de los parámetros establecidos por la Ley 41-08 de Función Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicaciones de ascensos 2. Comunicación de traslado 	

<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se evidencia que el IDECOOP promueve actividades formativas y el desarrollo de competencias en la gestión pública a través de ofertas de capacitaciones en formato virtual.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cursos, talleres, seminarios online y/o virtuales y presencial. 2. Capturas de capacitaciones en zoom 	
<p>8) 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>Se evidencia la formación de la unidad de riesgo integral a través de la cual se ha sensibilizado al personal de la institución en materia de gestión de riesgo y se formaron los gestores de riesgo de cada área.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificados curso gestión de riesgos. 2. Cartas designación gestores de riesgo 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>El IDECOOP evalúa el impacto de las capacitaciones realizadas a los colaboradores, además se realiza una evaluación post entrenamiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario de evaluación de impacto. 	<p>No se evidencia la realización de un análisis de costo/beneficio de las capacitaciones. Tampoco contamos con un indicador al respecto.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>Nuestra institución promueve una cultura abierta a través de la capacitación al personal sobre trabajo en equipo, también se incentiva el trabajo grupal a través de concursos. El IDECOOP cuenta con una política y procedimiento de comunicación interna con el interés de promover una cultura de comunicación abierta y efectiva. Además de la conformación de equipos deportivos que fomentan la integración entre los colaboradores y de igual forma diversos comités institucionales con miras de promover un diálogo abierto entre los intereses de cada una de las áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan anual de capacitación. 2. Comités institucionales 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Se evidencia que el IDECOOP propicia un entorno participativo en donde se les permite la transmisión de sus ideas.</p> <p>Evidencias:</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>1. Encuesta clima organizacional.</p> <p>Nuestros colaboradores se encuentran organizados a través de la Asociación de Servidores Públicos, ASP cuya directiva fue renovada en el año 2021. Esta directiva una muestra representativa del personal la cual es involucrada en el desarrollo de estrategias, objetivos y procesos a favor de todo el personal.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los 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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acta asamblea ASP 2. Informe de gestión ASP 3. Informe financiero ASP <p>Se evidencia el consenso sobre los objetivos y su medición, entre los directivos y colaboradores del IDECOOP a través de la aplicación de los acuerdos dedesempeño laboral anualmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos de desempeño. 2. Evaluación de desempeño. <p>Se evidencia la realización anual de la encuesta de clima organizacional a los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de clima organizacional 2. Plan acción encuesta clima 3. Informe avances hallazgos encuesta clima 	

6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.

El IDECOOP realiza grandes esfuerzos para asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Evidencia de esto es el activo trabajo que realiza Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional y la unidad de servicios médicos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conformación SISTAP IDECOOP 2. Jornadas de vacunación. 3. Celebración semana del bienestar 4. Capacitaciones en riesgos laborales <p>Se evidencia que el IDECOOP dispone de un horario laboral adecuado y se concesionan flexibilidad en el mismo, lo que permite prestar atención a las necesidades personales, de educación y de salud de sus colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario de permisos. 2. Comunicaciones de flexibilidad de horario para estudios 	

<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia que el IDECOOP atiende las necesidades de los empleados, que se encuentran en situación más desfavorecidos o con alguna discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Colocación de rampas2. Señalización parqueo para apersonas con capacidades especiales	
--	---	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Se evidencia que El IDECOOP, proporciona planes de actividades sociales beneficiando a los colaboradores, descritos mediante políticas, conformando ligas deportivas y otorgando bonos por desempeño (Incentivo Por Desempeño Institucional 2021), pago de prestaciones laborales de manera oportuna y cumplimiento de metas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pago bono desempeño institucional 2. Política de reconocimiento 	

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)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.). 	<p>La institución realiza alianzas con organizaciones publico privadas nacionales e internacionales claves en diferentes áreas para identificar socios y establecer asociaciones sostenibles.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de identificación de grupos de interés del IDECOOP. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>IDECOOP ha establecido acuerdos de colaboración con distintas instituciones para logrando impactos significativos en favor de cientos de ciudadanos y apoyando la implementación de las políticas públicas de competencia de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de acuerdos y convenios del IDECOOP. <p>El IDECOOP cuenta con un sistema donde se especifican los roles y responsabilidades de cada socio.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de acuerdos y convenios del IDECOOP. <p>Se evidencia que la institución Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de acuerdos y convenios del IDECOOP. 	

<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 evidencia que el IDECOOP realiza la selección de proveedores aplicando las normativas vigentes y que demuestren un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Relación de proveedores</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>IDECOOP cuenta con políticas y procedimientos donde se definen los medios por el cual son recibidas las quejas y/o sugerencias por parte de los ciudadanos/clientes. Uno de estos son los buzones digitales y presenciales. Adicional a esto, el IDECOOP cuenta con la aplicación de Encuesta De Satisfacción Del Cliente, a través de la cual se recibe la percepción de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buzones de sugerencia 2. Implementación normas datos abiertos 3. Certificación NORTIC A3 4. Memoria institucional 	
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</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>Se evidencia que el IDECOOP Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consulta realizada a los grupos de interés en el marco del proceso de formulación del PEI 2. Encuestas de Satisfacción al ciudadano. <p>IDECOOP cuenta con políticas y procedimientos donde se definen los medios por el cual son recibidas las quejas y/o sugerencias por parte de los ciudadanos/clientes. Uno de estos son los buzones digitales y presenciales. Adicional a esto, el IDECOOP cuenta con la aplicación de Encuesta De Satisfacción Del Cliente, a través de la cual se recibe la percepción de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buzones de quejas y/sugerencias físicos y digitales 2. Formulario de encuesta de satisfacción del cliente. 	

<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>Con la intención de desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, nuestros grupos de interés son informados de manera oportuna de los servicios disponibles en la institución y sus estándares de calidad. Esta información se encuentra disponible en los diferentes canales de atención de manera especial en nuestra oficina virtual.</p>	
---	---	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: 1. Oficina Virtual IDECOOP.	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evidencia que la gestión financiera del se encuentra alineada a los objetivos estratégicos de la institución. El presupuesto contiene por programas los productos y metas con sus partidas presupuestarias asignadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presupuesto anual aprobado IDECOOP 2. Plan Operativo Anual <p>Se evidencia que el IDECOOP evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros establecido.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sub-Portal de Transparencia institucional 2. Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria 3. Informes SIGEF <p>Se evidencia la transparencia financiera y presupuestaria institucional a través de los expedientes y libramientos auditados por la Unidad de Auditoria de la Contraloría General de la República.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sub-Portal de transparencia. 2. Presupuesto del IDECOOP 2021 3. Informes de auditorías. 	
<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>Se evidencia que el IDECOOP utiliza el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria, así como también se realizan informes de la ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de pantalla del SIGEF. 2. Informe de ejecución presupuestaria 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se evidencia la existencia del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria del IDECOOP en coherencia con los lineamientos establecidos por DIGEPRES como órgano rector del sistema presupuestario.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Operativo Anual POA IDECOOP 2. Informes Ejecución Presupuestaria. 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia la descentralización y delegación de las responsabilidades financieras a través de la Dirección Financiera y mediante la implementación de los controles establecidos por los órganos rectores así como la implantación de las Normas de Control Internos NOBACI.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resolución 039-18 que aprueba la estructura organizacional del IDECOOP. 2. Comité implementación NOBACI 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se evidencia que IDECOOP es una institución centrada en el aprendizaje, que proporciona 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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Repositorio de Documentos 2. Sistemas de gestión implementados 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se evidencia que la información se encuentra disponible y es usada eficazmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de Gestión de Comunicación Interna. 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Se evidencia que el IDECOOP ha implementado nuevas herramientas que favorecen la Automatización de Proceso, muestra de eso es la implementación del proyecto de transformación digital en donde en una primera eta han sido puestos a disposición de los ciudadanos dos servicios de manar digitalizada.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura pantalla Oficina virtual <p>Se evidencia que IDECOOP establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alianza con INFOTEP 2. Alianza INAP <p>Se evidencia que se realiza un monitoreo de la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de Comunicación Interna 2. Política de comunicación Externa. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se evidencia la existencia de 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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Grupos de WhatsApp 2. Correo Electrónico Institucional. <p>Se evidencia 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. Gestión de la información sistemática y accesible para todos los públicos de la institución, incluyendo adultos mayores y discapacitados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chat en línea. 2. Correo electrónico institucional 3. Buzones de sugerencias 4. Accesibilidad en página web. 	

<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se evidencia que los equipos de trabajo se encuentran dentro de un dominio institucional, controlando que la información sea contenida dentro de los servidores.</p>	
---	---	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Además, la institución cuenta con una política y procedimiento y una metodología para la Gestión del Conocimiento, para determinar y asegurar los conocimientos necesarios en la operación de los procesos del IDECOOP.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos de Confidencialidad firmados. 2. Procedimiento Gestión de los RRHH. 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<ol style="list-style-type: none"> 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. 	<p>Con el objetivo de fortalecer los procesos estratégicos y operativos hemos realizado la formulación de nuevos procedimientos para la y la automatización de los servicios que ofrecemos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oficina virtual IDECOOP 2. Diseño proyecto transformación digital . <p>Se evidencia un monitoreo y evaluación sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes estadísticos uso oficina virtual <p>Se evidencia que se ha realizado el análisis de datos de diferentes áreas con el fin de crear dashboards informativos, con informaciones en tiempo real, que faciliten la toma decisiones en el momento oportuno.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de pantalla banco de datos estadísticos <p>En el IDECOOP se evidencia el uso de la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización. institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de Evidencias Colaborativas de carpetas <p>Se evidencia la aplicación de las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Banco de datos estadísticos 2. Encuestas aplicadas 3. Formularios diseñados de manera digital <p>Se evidencia que se implementan 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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de protección de datos <p>En el IDECOOP estamos trabajando con la implementación de la política de impresiones y fotocopias, con la cual se pretende reducir de manera significativamente el consumo de papel y consumibles de impresión.</p>	

	Evidencias:	
--	-------------	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	1. Política de impresiones y copias.	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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</p>	<p>Se 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>También el IDECOOP cuenta con planes de mantenimiento y tecnología con la finalidad de garantizar la rentabilidad de los equipos, inmuebles y materiales, permitiendo así, alargar la vida útil de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Planes de mantenimientos.</p> <p>Se evidencia que la institución proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin</p>	

barreras para ciudadanos con capacidades especiales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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>con relación a la entrada de los ciudadanos / clientes que vienen a la institución solicitar una información de algún servicio en particular.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Espacios de Atención al Ciudadano/Cliente, 2. Espacio designado para parqueos 3. Espacio designado para comedor <p>Se evidencian avances significativos en la gestión de las instalaciones, como la iluminación y cambio de mobiliario, así como el acondicionamiento de la planta física.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PEI IDECOOP 2021-2025. 2. Fotos y videos antes y después planta física. <p>Se evidencia que la institución agrega valor al público dándole las facilidades que se encuentren a su disposición.</p> <p>Así mismo, se ha puesto a disposición del público uno de sus espacios para que se lleven a cabo Eventos de interés para el desarrollo de la comunidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicaciones solicitando uso de espacios de la institución. 	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia que la institución garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de consumo responsable del agua corriente y energía eléctrica. 2. Plan de mantenimiento de vehículos. <p>Se evidencia que la Torre IDECOOP, está ubicada en un lugar estratégico que permite a los ciudadanos clientes acceder de forma ágil, e inclusive para ciudadanos/clientes que utilicen el transporte público.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Edificio sede IDECOOP. 	

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)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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>Se evidencia que la institución documenta, actualiza y publica sus procesos relacionados al quehacer institucional, tanto estratégicos, como misionales y de apoyo. Cuenta con un Mapa de Procesos actualizado que representa la interacción de los principales servicios en respuesta a las necesidades de los grupos de interés.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Evidencias: 1. Mapa de procesos IDECOOP.</p> <p>Se evidencia que, a través de la Oficina Virtual, el IDECOOP pone a disposición de los clientes los servicios que se ofrecen en la institución, donde se les da un seguimiento oportuno.</p> <p>Evidencias: 1. Captura Oficina Virtual</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se evidencia que el IDECOOP analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>También se evidencia que contamos con una Matriz de Riesgos, donde se establecen indicadores de Riesgo en los procesos y objetivos donde se han identificado factores críticos a ser monitoreados teniendo en cuenta los objetivos de la institución y su entorno cambiante.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de gestión de Riesgo por procesos 2. Matriz de gestión de Riesgo por objetivos <p>Se evidencia que, en el IDECOOP la estructura documental de los procesos establece de forma estandarizada que se describen las responsabilidades de todas las áreas involucradas en los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Repositorio de documentos <p>Se evidencia que el IDECOOP simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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,</p>	<p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Flujo de tramites simplificados 2. Oficina virtual <p>Se evidencia que el IDECOOP 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>Evidencias:</p> <p>Secciones de colaboración e intercambio interinstitucional (fotos, minutas, alianzas)</p> <p>Se evidencia que la institución establece indicadores para monitorear los procesos mediante la Matriz de Indicadores de Desempeño de los Procesos, y objetivos de resultados con relación a compromisos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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>de la institución mediante la publicación de la Carta de Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carta Compromiso al Ciudadano 1er borrador 2. Matriz Indicadores Desempeño de los Procesos. <p>Se evidencia que a la institución 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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de pantalla de configuración de retención de datos 	

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)	Areas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia que la institución involucra a los grupos de interés y a la sociedad en general, a través de sus sugerencias y observaciones en el proceso de mejora de los servicios que ofrece la institución; esto mediante consultas públicas, encuestas aplicadas en el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional, buzones de quejas y/o sugerencias y la encuesta de satisfacción al cliente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe encuesta institucional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos 2. Informe encuesta a los grupos de interés. <p>Se evidencia que la institución realiza el monitoreo de procesos de quejas y denuncias a través del análisis de indicadores para desarrollar en base a los resultados mejoras a los servicios que las necesiten de modo que estén orientados al cliente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de apertura buzones de sugerencias y planes de acción <p>Se evidencia que el IDECOOP aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de genero 2. Alianza IDECOOP Ministerio de la Mujer 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>En la institución se evidencia un portafolio informativo adecuado y fiable que es compartida en la página web y a través de las redes sociales con los ciudadanos y clientes. Además, desarrolla campañas de contenidos, que evidencia la accesibilidad de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Redes sociales 2. Captura Niveles de accesibilidad en la página web. 	

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>Se evidencia que IDECOOP Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Evidencias: 2. Carta Compromiso IDECOOP (1er borrador).</p> <p>A través de la firma de Acuerdos de Interoperabilidad con diferentes instituciones del Estado, se facilita la integración de los procesos relacionados con servicios digitales, permitiendo esto compartir y reutilizar plataformas y sistemas de información, con el fin de incrementar la eficiencia operativa y agilizar el tiempo para la gestión servicios.</p> <p>Evidencias: 3. Alianza IDECOOP OGTIC 4. Portal institucional IDECOOP</p> <p>El IDECOOP ha Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>Evidencias: 1. Lista de participantes Consejo de Directores 2. Lista de asistencia mesas técnicas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Mediante el Sistema de Ventanilla Virtual se evidencia la interrelación de las áreas en la prestación de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oficina Virtual IDECOOP <p>Se evidencia que la institución acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Informes de ejecución de proyectos 3. Alianzas con ONGs, sector público y privado <p>Se evidencia que el IDECOOP, tiene acuerdos con instituciones gubernamentales para facilitar la prestación de los servicios que brinda.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de convenios. 	

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.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
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).	Se evidencia la medición de la imagen de la organización y su reputación pública y la elaboración del Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos aplicada por el Departamento de Fortalecimiento Institucional y Calidad de la Gestión. Dicha encuesta arrojó los siguientes resultados por dimensión: 1. Elementos tangibles, 90.60% 2. Eficacia/Confiabilidad, 94.50% 3. Capacidad de respuesta, 92.50% 4. Profesionalidad/Confianza en el Personal, 96% 5. Empatía, 94.33% Evidencias: 1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos. 2. Resultados grupo focal	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>El IDECOOP orienta 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>Esto se demuestra en los resultados obtenidos en la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos en donde se obtuvo un 96% en este criterio.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021. <p>Las partes interesadas del IDECOOP son tomadas en cuenta mediante los canales establecidos que permiten la recepción de quejas o sugerencias, que son entradas para los planes de mejoras.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta a grupos de interés 2. Buzones de Quejas y/o Sugerencias virtuales y físicos 3. Grupos focales realizados 4. Secciones de trabajo con el Consejo Nacional de Cooperativas y los distintos representantes del sector cooperativo nacional (listas de asistencias, fotos, minutas, resoluciones) 	

<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento de la transparencia, apertura e información proporcionada mediante la sección de transparencia del portal web institucional, con el propósito de cumplir con la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04.</p>	
---	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Se tiene por este concepto una tendencia de resultados positivos en las calificaciones del monitoreo de Estandarización de la División de Transparencia en los últimos cuatro meses, con lo resultados siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 98.80% • 98.75% • 99.90% • 100% <p>Se obtuvo una satisfacción de un 98% respecto a la claridad y comprensión de la información facilitada.</p> <p>Se obtuvo una satisfacción de un 94% sobre la disposición de la institución para ayudar a los ciudadanos en la obtención del servicio solicitado.</p>	

|

|

|

|

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 sección transparencia Portal Web https://idecoop.gob.do/transparencia/ 2 Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos <p>Se puede evidenciar el nivel de confianza generado en los ciudadanos de un 95% de satisfacción, resultados evidenciados en la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Se evidencia el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios mediante la valoración de los servicios recibidos por el cliente/ciudadano según la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos.</p> <p>La institución ha obtenido en esta medición 95% de satisfacción en la seguridad(confianza) en la atención brindada y un 98% de satisfacción sobre la confianza que le transmitió el personal del IDECOOP que le atendió al solicitar un servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos</p>	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>La institución dispone 8 canales de información disponibles y accesibles a los ciudadanos sin importar su condición y ubicación geográfica: sección de atención al cliente, Oficina de Acceso a la Información (OAI), Portal web, Oficina virtual, buzón de sugerencias, consulta y chat en línea, quejas o sugerencias, líneas telefónicas, redes</p>	

sociales y 12 oficinas regionales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos. 2. Estadísticas OAI 3. Estadísticas de servicios Oficina virtual 4. Resolución que dicta la gratuidad de los servicios de la institución 5. Rampas de acceso y parqueos para personas con capacidades especiales 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega y cumplimiento de estándares, en lo referente al tiempo que tiene la institución para dar respuesta al cliente/ciudadano, con una satisfacción medida de 92%</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2. Borrador primera Carta Compromiso al Ciudadano. 	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>En la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos aplicadas la institución identifico la representación por sección de los ciudadanos que recibieron los diferentes servicios de la institución. De estos, el 67.4% representan el género masculino y el 32.6% refleja la percepción del género femenino.</p> <p>Las instalaciones del IDECOOP se encuentran habilitadas para brindar servicios de forma presencial a ciudadanos con algún tipo de discapacidad, entre estos elementos podemos mencionar: rampa para facilitar el acceso, baños adecuados para los fines, parqueos, etc.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos</p> <p>La organización ha demostrado una gran capacidad para innovar, la cual ha sido reconocida por los ciudadanos clientes con una satisfacción de un 91% con relación a la innovación (modernización) de las instalaciones y los servicios. Se destaca la implementación de la Oficina Virtual del IDECOOP, mediante la cual los ciudadanos/clientes pueden gestionar sus servicios de manera ágil y segura.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2. Oficina Virtual IDECOOP <p>IDECOOP demuestra gran rapidez en la prestación de productos y servicios, lo cual se evidencia con una satisfacción de 94% de los plazos de tramitación de la gestión que va de la mano con la agilidad de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2. Estadísticas servicios ofrecidos en canales virtuales, Oficina virtual 	

IDECOOP

7) Digitalización en la organización.

La digitalización de la organización se evidencia con una satisfacción de un 92% en la modernización de las instalaciones y equipos.

Evidencias:

1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>Se evidencia una satisfacción de un 92% con relación al factor tiempo de espera a la solicitud del servicio por los ciudadanos/clientes que respondieron la encuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos. <p>El IDECOOP cuenta con el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, vía Oficina de Acceso a la Información (OAI), buzones físicos y electrónicos para recibir las quejas que tramitan los ciudadanos clientes, las cuales deben ser respondidas en un plazo no mayor de quince (15) días laborables.</p> <p>El Departamento Fortalecimiento Institucional y Calidad En La Gestión, es responsable de monitorear las quejas y asegurarse de que las mismas sean respondidas en el plazo establecido. En lo que va del año 2022 se han recibido un total de 1 quejas de las cual ha sido contesta, no tenemos en el trimestre ninguna denuncia reportada y tenemos con un promedio de 7 días para darle respuesta al ciudadano/cliente. En cuanto a las sugerencias reportamos 1 un caso en el trimestre enero-marzo 2022, el cual ya ha sido resuelto.</p>	

En el trimestre del año en curso hemos recibido un total de 201 solicitudes de servicios.

Evidencias:

1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos.
2. Informes resultados Plan Operativo Anual POA

3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento

En el 2021 de 3,702 solicitudes de servicios recibidas. En el trimestre del año en curso hemos recibido un total de 201 solicitudes de servicios.

Esto debido a varios factores:

- Duplicidad de solicitud del servicio.
- Error en la selección del tipo de solicitud del servicio deseado.
- No completar por parte del cliente los documentos requeridos en el tiempo establecido.
- No cumplir con los requisitos establecidos por el IDECOOP para la prestación de los servicios
- Solicitudes al margen de lo establecido

por el marco legal y competencias de la institución

- No evidencian la presentación de los informes financieros del comité gestor de la cooperativa en proceso de formación
- Listados de asambleas con firmas incongruentes

Entre otros factores cabe destacar que dentro de las solicitudes entregadas en lo que va del año 2022, han salido 2 tipos de salidas no conformes por errores de las áreas responsables de los servicios, por ejemplo:

- Error material en la emisión de certificaciones
- Error en el nombre con el que la cooperativa ya Decretada

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reportes Oficina Virtual. 2. Reportes mesa de ayuda 3. Informes Departamento Asesoría Legal IDECOOP 	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Se evidencia que la institución ha culminado el proceso de asistencia técnica para la implementación de la carta Compromiso al ciudadano.</p>	<p>Aprobación y socialización Carta Compromiso Ciudadano.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Borrador Carta compromiso al Ciudadano. 2. Cronograma de trabajo proyecto Carta Compromiso 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>La institución dispone 8 canales de información: área atención al cliente, Oficina de Acceso a la Información (OAI), Portal web, Oficina virtual, buzón de sugerencias, consulta y chat en línea, quejas o sugerencias, líneas telefónicas y redes sociales.</p> <p>El horario de atención al público es valorado en un 93% por los ciudadanos clientes en la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Metricool de resultados redes sociales 2. Informe apertura buzones de sugerencias 3. Estadísticas SAIP 4. Estadísticas OAI 5. Estadísticas 311 6. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos. 	

2) Disponibilidad y exactitud de la información.

IDECOOP pone a disposición de los ciudadanos- clientes las informaciones en formato de datos abiertos, los cuales pueden ser obtenidos vía OAI o en nuestro webside en la sección de transparencia. El IDECOOP actualmente refleja un 100% en el indicador de transparencia gubernamental.

Evidencias:

1. Portal Web
<https://idecoop.gob.do/transparencia/>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>IDECOOP monitorea de manera mensual el sistema de indicadores de Monitoreo y medición de la Gestión Pública, como garantía del logro de una gestión por resultados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITICGE: 51.48 %; • NOBACI: 12.55% • Cumplimiento de la Ley 200-04: 100%; • Gestión Presupuestaria: 62% • Contrataciones Públicas: 92,67 %; • Transparencia Gubernamental: 100%; <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte trimestral del indicador de gestión presupuestaria. 2. Evidencias Resultados Indicadores Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública. <p>IDECOOP pone a disposición de los ciudadanos-clientes las informaciones en formato de datos abiertos, los cuales pueden ser obtenidos vía OAI o en nuestro webside en la sección de transparencia. El IDECOOP actualmente refleja un 100% en el indicador de transparencia gubernamental.</p>	

Evidencias:

1. Informe monitoreo división estandarizada de transparencia

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Se evidencia por parte de los ciudadanos clientes un 93% de satisfacción con el horario de atención al público.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2. Informe de encuestas aplicadas en grupos focales 	
6) Tiempo de espera.	<p>Se evidencia una satisfacción de un 92% en relación con el factor tiempo de espera a la solicitud del servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se evidencia un 94% de satisfacción el tiempo que tarda la institución para prestar el servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 	
8) Costo de los servicios.	<p>Esta establecido mediante resolución del Consejo de Directores de la institución la gratuidad de los servicios que ofrece la institución.</p>	

Evidencias:

1. Resolución que elimina el cobro de tasas de servicio

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>La institución informa de manera oportuna, clara, precisa y verás sobre la gestión de servicios y los requerimientos para su prestación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Portal Web https://idecoop.gob.do/ 2. Oficina virtual IDECOOP 3. Redes sociales 4. Catálogo de servicios 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>El IDECOOP contó con la participación de los grupos de interés con la finalidad de actualizar informaciones sobre las necesidades y expectativas de acuerdo con su sector y su marco estratégico, es por esto por lo que se realizó un levantamiento de datos estadísticos del sector cooperativo a través de una consultoría externa.</p> <p>Estas informaciones han permitido a la institución la revisión y actualización de su banco de datos identificando variables e indicadores de manera más efectiva adecuadas a las necesidades y expectativas cambiantes de las partes interesadas y el grado en que la institución puede cumplirlas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos de encuentros con los grupos de interés relevantes 2. Encuestas aplicadas en los grupos focales 	

<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias</p>	<p>3. Resultados levantamiento de datos estadísticos del sector cooperativo</p> <p>El IDECOOP cuenta con canales de información y comunicación, a través de los cuales los ciudadanos pueden tramitar sus sugerencias sobre los procesos de los servicios que ofrece la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buzón de Quejas y/o Sugerencias. 2. Oficina virtual 3. Informe de subsanación quejas recibidas 	
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El IDECOOP cuenta con una Oficina Virtual que 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>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. a través de la cual se ha implementado un Sistema de Ventanilla Virtual, con el propósito de facilitar y agilizar los procesos de las solicitudes de servicios por parte de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> Oficina virtual Idecoop https://ofv.idecoop.gob.do/login 	
<p>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).</p>	<p>En la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos aplicadas la institución identifico la representación por sección de los ciudadanos que recibieron los diferentes servicios de la institución. De estos, el 67.4% representan el género masculino y el 32.6% refleja la percepción del género femenino.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 	

<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El IDECOOP contó con la participación alrededor de 120 actores, con la finalidad de actualizar informaciones sobre las necesidades y expectativas de acuerdo con su sector y su marco estratégico.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuestas aplicadas a los grupos de interés del IDECOOP en el marco del proceso de consultas para la formulación del PEI 2021 - 2025. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Los ciudadanos tienen un constante intercambio de información con la institución a través del portal web institucional en donde se ofrecen los principales servicios que ofrece IDECOOP.</p> <p>El ciudadano cliente tiene acceso a la Oficina Virtual por medio de la cual se pueden solicitar los principales servicios que ofrece la institución de manera ágil y segura.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Webside institucional 2. https://ofv.idecoop.gob.do/login <p>El IDECOOP actualmente refleja un 94% en el indicador de transparencia gubernamental.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe resultados monitoreo división estandarizada de 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.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Se evidencia que el IDECOOP aplicó la Encuesta de Clima Organizacional, la cual arrojó que un 80% de los colaboradores opinan que la imagen y el rendimiento de la organización son favorables.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de encuesta clima organizacional 2. Plan de acción Encuesta de Clima organizacional <p>La gestión ha asumido como una buena práctica la toma de decisiones con la participación de las partes interesadas de la institución, es por esto por lo que los involucra y asegura conozcan la misión, visión y valores.</p> <p>Ejemplo de esto es el proceso de formulación, elaboración y posterior revisión del PEI 2021-2025 el que se consultó al personal para la revisión del marco estratégico institucional y la definición de las estrategias.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de encuesta clima organizacional 2. Correos al personal para el llenado de encuestas internas en el marco de la identificación de estrategias y actualización del marco estratégico institucional. 3. Difusión de la Misión, Visión y Valores a través de correos, web side institucional, folletos, redes sociales, pantallas clocadas en las áreas comunes y cuadros. 	

3) Participación de las personas en las actividades de mejora.

Se evidencia que el IDECOOP ha conformado el comité de calidad institucional, así como varias comisiones integradas por personal de las áreas sustantivas y de apoyo garantizar la mejora continua de los servicios y procesos.

Evidencias:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación Conformación del Comité de Calidad IDECOOP 2. Conformación del Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo 3. Conformación Mesa técnica <p>Se evidencia el compromiso institucional con la integridad y la ética que en el IDECOOP es de suma importancia el tema del compromiso ético, por esta razón la institución se acogió a los procedimientos dictados por la DIGEIG para la elección de los nuevos miembros de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) órgano plural de servidores públicos, con representación de todos los grupos ocupacionales presentes en la institución.</p> <p>Además, la institución cuenta con un comité de conciliación para dirimir posibles conflictos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Canales del sistema 311 2. Código de Ética Institucional <p>Se evidencia que el IDECOOP en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada a los colaboradores manifestaron que utilizan de forma eficiente los mecanismos de comunicación interna.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional. 	

<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>La responsabilidad social de la institución se vio evidenciada durante la crisis sanitaria el país provocado por el COVID-19. Con el propósito de reducir el número de contagios, el Presidente Administrador de la institución Franco de los Santos encabezó la integración del personal a en las jornadas de vacunación coordinadas por la Dirección de Recursos Humanos hasta alcanzar la vacunación de los colaboradores en un 100%.</p> <p>Estas jornadas fueron realizadas en la sede de la institución en un acuerdo interinstitucional con el La institución de salud Pública y asistencia Social.</p> <p>A los fines de garantizar la salud de las colaboradoras, se han realizado dos jornadas de prevención de cáncer de mama, en donde 114 fueron beneficiarias de la realización de mamografías de manera gratuita, además de la participación de las charlas de concientización.</p>	<p>No evidencian mediciones del impacto con respecto a la responsabilidad social.</p>
---	---	---

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Publicación de las actividades en el portal web del IDECOOP.2. Publicaciones en mural de la institución3. Cara de solicitudes La institución de Salud Pública4. Fotos y registros de asistencia	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>El IDECOOP, presenta apertura en los cambios que según los colaboradores se deben aplicar para la mejora de sus funciones, mediante sugerencias emitidas por estos dentro de la Encuesta De Clima Organizacional. Estas sugerencias fueron incluidas en el plan de mejora asociado a la encuesta.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planes de acción de clima. 2. Informes implementación planes acción <p>El IDECOOP está inmerso en ofrecer todos sus servicios tanto a lo interno como a lo externo de forma digital, lo que hace que los procesos sean más eficientes.</p> <p>Esto se evidencia en la participación en Proyectos como Burocracia Cero, la implementación de la Oficina Virtual y la adquisición de equipamiento tecnológico.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tramites simplificados disponibles en portal único de servicios en línea 2. Oficina virtual IDECOOP <p>Se evidencia la realización del proceso nacional de levantamiento de datos estadísticos del sector cooperativo, con esta información la</p>	

	<p>institución ha robustecido su base de datos, lo que ha aportado a que se agilicen los análisis de datos de cada uno de los procesos que ofrecemos, lo que hace que se puedan adoptar acciones necesarias de forma oportuna.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe resultados levantamiento de datos estadísticos del sector cooperativo 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>Se evidencia que, en la realización de la Encuesta de Clima Organizacional, el 80% de los colaboradores estaban muy de acuerdo con que los supervisores/as informan de manera clara todo lo relacionado con la tarea a realizar.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Organizacional <p>Se evidencia que el 85.8% de los colaboradores estaban muy de acuerdo, en que la institución gestiona los procesos de manera adecuada.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021 <p>La asignación de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas es de sumo interés para garantizar la eficiencia institucional, es por esto por lo que el IDECOOP mediante los acuerdos de desempeño debidamente completados y firmados por colaboradores y supervisores, reparte las tareas y a su vez, evalúa de forma periódica el desempeño de los colaboradores a través de las evaluaciones de desempeño.</p> <p>Los acuerdos también son revisados de manera periódica y ajustados a los descriptivos de puestos y metas establecidas en los planes operativos, permitiendo una evaluación justa y transparente de cara al colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Acuerdo y evaluación de desempeño. Minutas de monitoreo acuerdos de desempeño 	

4) La gestión del conocimiento.

Se evidencia con los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional que el 81.3% de los colaboradores están de acuerdo en que el IDECOOP ofrece oportunidades para desarrollar y entrenar a los colaboradores.

Evidencias:

1. Informe Encuesta de Clima Organizacional

5) La comunicación interna y los métodos de información.

Se evidencia que el 91.4% de los colaboradores están de acuerdo en que los métodos de comunicación internos son adecuados.

Evidencias:

1. Informe Encuesta de Clima Organizacional

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>La institución reconoce los esfuerzos individuales y de equipo de sus colaboradores los cuales son la fuerza de empuje hacia el logro de los objetivos organizacionales.</p> <p>Estos esfuerzos son reconocidos mediante la Política Interna de Reconocimiento por el logro de resultados aplicada por la Dirección de Recursos humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de Gestión de Recursos Humanos. 2. Política de reconocimientos individuales y grupales por el logro de los objetivos 3. Política de Reconocimiento por cumplimiento de metas institucionales. 	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>El IDECOOP tiene un enfoque marcado para la gestión del cambio y la innovación de modo que podamos garantizar su sostenibilidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Propuesta Política de Gestión del Cambio. 	No se evidencia la implementación y socialización de la política de gestión del cambio y la innovación.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el IDECOOP fomenta a través del Comité de Ética, buzón de sugerencias, Canales de Comunicación a gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing). En la encuesta de Clima Organizacional los colaboradores comparten los recursos y de esta forma fomentan el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Código de Ética institucional2. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021.	
---	---	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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 evidencia que el IDECOOP en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, que los colaboradores, expresan que existen buenas relaciones interpersonales y que la institución les permite mantener un equilibrio familiar, académico y de otros compromisos que puedan tener.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Se evidencia con los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional que el 81.3% de los colaboradores están de acuerdo en que el IDECOOP ofrece oportunidades para desarrollar y entrenar a los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional. 	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Desde la llegada de la presente gestión se realizan grandes esfuerzos para acondicionar las instalaciones de la institución a nivel nacional.</p> <p>Algunas acciones relevantes realizadas por la institución para garantizar el bienestar físico, mental y social de los colaboradores, y con ello su eficiencia en el trabajo, controlando aquellos riesgos que puedan producirle accidentes o enfermedades laborales, son:</p>	

Señalizaciones de seguridad en áreas internas de la institución

- Auditoría de riesgos laborales realizada por el personal técnico especializado del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL)
- Conformación de las brigadas de incendios, evacuación y primeros auxilios
- Capacitación al personal en las técnicas 5S, con la colaboración del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)
- Conformación Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo en la Administración Pública SISTAP
- Celebración de la semana del bienestar
- Remozamiento oficinas
- Adquisición mobiliario ergonómico
- Capacitación en inteligencia emocional
- Manejo efectivo del tiempo
- Manejo del estrés
- Otras

Evidencias:

1. Implementación SISTAP
2. Informes implementaciones realizadas
3. Resultados Auditoria Riesgos Laborales
4. Señales de emergencia colocadas, puntos de encuentro, rampas de acceso, otros

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>Para IDECOOP el desarrollo de las competencias de sus colaboradores es una tarea continua. Es por esto por lo que se realiza anualmente el Plan de capacitaciones cuya ejecución en el año 2021 fue de un 100% validado por el Instituto de Administración Pública INAP y evidenciado en el SISMAP en el indicador 08. Gestión del desarrollo.</p> <p>El 81% indican que la institución ofrece oportunidades de desarrollo según los resultados de la Encuesta de Clima organizacional, y el 84.3% de los colaboradores se sienten satisfechos en general con la institución.</p> <p>Se realizaron además las firmas de varios acuerdos para que nuestro personal acceda a capacitaciones de primer nivel, entre estos se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo IDECOOP- INFOTEP • Acuerdo IDECOOP- Superintendencia de Bancos • Acuerdo IDECOOP-The National Cooperative Business Association Clusa International (NBCBA Clusa). <p>Evidencias:</p> <p>1. Informe ejecución Plan Anual Capacitación</p>	

2. Reporte de movilidad personal de carrera
3. Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional

2) Motivación y empoderamiento.

Se evidencia que el IDECOOP ha aplicado la Encuesta de Clima Organizacional, en donde más del 80% de los colaboradores se sienten satisfechos en general con la institución y se sienten orgullosos de pertenecer a la misma.

Se desarrollan actividades para todos los colaboradores (celebración de jornadas de salud, celebración semana del bienestar, celebración día de la secretaria, celebración del día de las madres, Padres, la mujer, etc.)

Evidencias:

1. Aplicación de Encuesta de Clima Laboral

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Fotos e informes Actividades de celebración (Día de las Madres, Día de las secretarias, etc). 3. Encuestas RRHH <p>Para IDECOOP el desarrollo de las competencias de sus colaboradores es una tarea continua. Es por esto por lo que se realiza anualmente el Plan de capacitaciones cuya ejecución en el año 2021 fue de un 100% validado por el Instituto de Administración Publica INAP y evidenciado en el SISMAP en el indicador 08. Gestión del desarrollo.</p> <p>El 81% indican que la institución ofrece oportunidades de desarrollo según los resultados de la Encuesta de Clima organizacional, y el 84.3% de los colaboradores se sienten satisfechos en general con la institución.</p> <p>Luego de cada evento formativo los colaboradores reviven una encuesta para evaluar su satisfacción y calidad de este.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe ejecución Plan Anual Capacitación. 2. Reporte trimestral del INAP 3. Informes satisfacción eventos formativos 	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	Para IDECOOP es muy significativo retener sus talentos y mantener motivado el personal, que este se sienta orgulloso de pertenecer a la institución. Es por esto por lo que a través de la Dirección de Recursos Humanos se realiza el reporte anual que mide el Nivel de Absentismo, el cual para el 2021 fue de un 0.44% con relación al 2020.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte anual de Nivel de Ausentismo. 2. Reporte anual Nivel Rotación. <p>Se evidencia que el IDECOOP tiene un alto nivel de participación en actividades de mejoras, se realizan auditorías, actividades de análisis y evaluación de procesos internos de las cuales surgen planes de acción en busca de mejoras.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificaciones NORTIC A2 y NORTIC A3 2. Informe de avances 3. Planes de acción implementados <p>En la presente gestión del IDECOOP, mediante el comité de ética no se evidencia hayan recibido reportes de dilemas éticos o posibles conflictos de intereses. De igual manera las áreas competentes realizan actividades preventivas de comunicación y capacitación para evitar la ocurrencia de estos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificación no recibido reporte dilemas éticos - Comité de Ética 2. Estadísticas 311 	

4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.

La estrategia de Responsabilidad Social de nuestra institución involucra de manera activa a nuestros colaboradores y partes interesadas. Con esta estrategia la institución logra acciones sostenibles a favor del país, fortaleciendo además la ética y el compromiso del personal con la sociedad, fidelizando también nuestros grupos de interés.

Algunas actividades realizadas como parte de nuestro compromiso social son:

- Charla Hacia una Nueva Masculinidad
- Apoyo Al Carnaval De Neyba
- Participación en la Feria Agropecuaria AGROPESUR
- Incorporación y Educación de las Cooperativas de Madres Solteras COOPMASOL, con el apoyo y financiamiento del Fondo Especial de Desarrollo Agropecuario FEDA
- Charla Prevención Violencia de Genero
- Jornada Limpieza de costas
- Jornada de Reforestación

Evidencias:

1. Fotos, listados asistencia actividades
2. Notas de prensa
3. Webside institucional
4. Conferencias de Prevención de violencia
5. Jornadas de reforestación y limpieza

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Otras acciones de la institución que evidencian un enfoque de la gestión hacia el ciudadano cliente es la formación continua a través del Instituto Nacional de Administración Pública INAP y del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional INFOTEP en Atención Al Usuario y Calidad En El Servicio. Hemos realizado durante el año 2021-2022, 5 talleres impactando un total de 60 colaboradores.</p> <p>De cada acción formativa la institución conserva de manera trazable los listados de asistencia, test impartidos, materiales y recurso, siempre tomando en consideración el presupuesto asignado para estas actividades formativas. También se mide el nivel de satisfacción de las actividades de capacitación realizadas, aplicando una evaluación de impacto al concluir las mismas.</p> <p>Las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta como oportunidades de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de asistencia y fotos Capacitación Calidad en el Servicio. 	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>La evaluación del desempeño individual de las personas es de sumo interés para garantizar la eficiencia institucional, es por esto que el IDECOOP mediante los acuerdos de desempeño debidamente completados y firmados por colaboradores y supervisores, reparte las tareas y a su vez, evalúa de forma periódica el desempeño de los colaboradores a través de las evaluaciones de desempeño.</p> <p>Los acuerdos también son revisados de manera periódica y ajustados a los descriptivos de puestos y metas establecidas en los planes operativos, permitiendo una evaluación justa y transparente de cara al colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos de Desempeño realizados 2. Evaluaciones del Desempeño realizadas 3. Minutas retroalimentación evaluación de desempeño 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>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.</p>	<p>Se evidencia que el IDECOOP aplicó la Encuesta de Clima Organizacional, donde se obtuvo en herramientas y equipos un 65.5% de satisfacción, La institución me ofrece las herramientas que requiero para hacer mi trabajo adecuadamente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional <p>Se evidencia que el IDECOOP lleva registros de asistencia del personal a las actividades formativas / de capacitación, tomando en consideración el presupuesto para actividades formativas así como las necesidades de formación diagnosticadas .</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan anual capacitación 2. Presupuesto y POA RRHH 3. Evaluación de satisfacción de las capacitaciones 4. Informe ejecución plan de capacitación 	

<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>De cada acción formativa la institución conserva de manera trazable los listados de asistencia, test impartidos, materiales y recurso, siempre tomando en consideración el presupuesto asignado para estas actividades formativas. También se mide el nivel de satisfacción de las actividades de capacitación realizadas, aplicando una evaluación de impacto al concluir las mismas.</p> <p>Las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta como oportunidades de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario de Evaluación de satisfacción eventos formativos 	
--	--	--

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	Se evidencia que el IDECOOP está comprometido con impactar de manera positiva a los ciudadanos/clientes a través de iniciativas como las siguientes:	
financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	<p>IDECOOP está comprometido con impactar de manera positiva a los ciudadanos/clientes y mejorar su calidad de vida a través de diversas iniciativas a favor de los grupos de interés.</p> <p>Algunas acciones realizadas en este contexto durante el último trimestre del año 2021 y el primer trimestre del año 2022 son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo financiero y participación en la Feria AGROPESUR en la provincia de Barahona ▪ Incorporación de la cooperativa Profesor Evaristo Ortiz, proyecto sostenible y muy rentable que creará cientos de empleos directos e indirectos en la comunidad de Maimón, destacando que su metodología de trabajo cumple el octavo principio cooperativo “Sostenibilidad Ambiental”. ▪ Apoyo y participación en el carnaval de Neyba ▪ Reunión con representantes de asociación de artesanos de la Romana y zonas aledañas para constituirlos en Cooperativas. ▪ Participación en proyecto PRORURAL cuyo objetivo es contribuir a superar la persistencia de la pobreza monetaria y de la vulnerabilidad de las familias rurales pobres a través del 	

apoyo al desarrollo e implementación de Planes de Inclusión y Resiliencia, así como complementando las políticas sociales del Gobierno Dominicano con intervenciones a nivel local.

- Apoyo al Consejo Nacional Fronterizo cuyo principal objetivo es desarrollar iniciativas para organizar y fortalecer el cooperativismo en la zona fronteriza. Las provincias beneficiarias son las siguientes: Pedernales, Independencia, Elías Piña, Dajabón, Montecristi, Bahoruco y Santiago Rodríguez.
- Acercamiento hogar de ancianos San Francisco de Asís
- Participación en Asamblea Asociación De Instituciones Rurales De Ahorro Y Crédito AIRAC, Ayudar con asistencia técnica las cooperativas agropecuarias de producción y trabajo, para contribuir en su mejora y desarrollo de su producción.
- Participación en el II Congreso Nacional E Internacional, **Las Cooperativas Como Entes De Éxito, Eje Fundamental para La Protección Del Medio Ambiente.**
- Participación y acompañamiento al Consejo Dominicano de Pesca y Agricultura
- Acompañamiento técnico al Movimiento de Campesinos Dominicano para transformar estas asociaciones en cooperativas.
- Incorporación de 4 cooperativas cuyas socias son cientos de madres solteras las cuales recibieron capital semilla del Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario (FEDA) para sus emprendimientos en los municipios: Santo Domingo Norte, Santo Domingo Este, Santo Domingo Oeste y Distrito Nacional.
- Intercambio con la Red Latinoamericana de Cooperativas (RELCOOP) para impulsar la economía social y solidaria en el país al sector

solidario de la economía en particular en las cooperativas.

- Asociación con NCBA CLUSA para fomentar la agricultura familiar y las prácticas agrícolas ambientalmente sostenibles
- Alianza con Supérate para integrar a los beneficiados de los programas de asistencia social del estado en cooperativas de diferentes tipologías.

Con la finalidad de impactar de manera positiva al desarrollo económico de la comunidad, e IDECOOP ha desarrollado diferentes programas de fomento al cooperativismo en zonas enmarcadas dentro del mapa de pobreza del país, tales como; Elías Piña, Pedernales Independencia y Bahoruco con la participación del Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo (CCDF) esta es la institución gubernamental que tiene como función el fomento de la inversión privada en la zona fronteriza. Con este proyecto hemos incorporado la Cooperativa COOP-COSTANORTE en la provincia de Dajabón.

IDECOOP impulsa:

La educación, durante el periodo 2021 se realizaron 658 capacitaciones de estas 98 fueron de manera virtual y 560 fueron presenciales. Se impactó a 3,183 mujeres y 7,215 hombres para un total de 10,398 Personas.

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.).

Evidencias:

1. Evidencias eventos de capacitación
2. Informes resultados proyectos
3. Fotos, listas de asistencia
4. Notas de prensa

IDECOOP promueve con sus acciones la sostenibilidad ambiental, comercio justo y las mejores prácticas que abrazan los principios del cooperativismo. En tal sentido fueron realizadas dos jornadas de limpiezas de costas y reforestación. La institución acordó además con la Asociación de Industrias de la República Dominicana AIRD la colocación de un punto NUVI. Con esta alianza público- privada crearemos en la institución una cultura de reducción, reutilización, reciclaje y aprovechamiento de residuos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alianzas y convenios 2. Informes de resultados 3. Fotos actividades medio ambientales <p>Nuestra impacta la calidad de vida de miles de dominicanos fomentando la asociatividad, el trabajo digno y la creación de nuevas fuentes de empleo. La presente gestión ha incorporado 829 cooperativas incorporadas mediante varios decretos y son de 10 tipologías: de las cuales se destacan 264 cooperativas agropecuarias, 210 de producción, trabajo y servicios múltiples, y 334 de ahorro crédito y servicios múltiples, estas últimas incluyen, 6 cooperativas de salones de belleza, 08 cooperativas de Colmaderos y 06 de peluqueros. Todas enmarcadas en las metas presidenciales del presente gobierno en materia de cooperativismo.</p> <p>Las nuevas cooperativas, pertenecientes a diferentes regiones del país, quedaron activas. Están distribuidas de la siguiente manera: región Santo Domingo con 228; Azua con 65; Barahona 66 y San Juan de la Maguana con 51 cooperativas. En tanto que 45 pertenecen a Cotuí; 56 a Dajabón; 36 a Neyba; 40 a La Vega; 82 a San Cristóbal; 63 a San Pedro de Macorís; 28 a San Francisco de Macorís y 48 a Santiago.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicaciones 2. Videos de experiencias beneficiarios <p>El IDECOOP viene auspiciando la vinculación y sinergias ciudadanas para propugnar iniciativas creativas y sostenibles en respuesta a las actuales necesidades la nación. En tal sentido se reúne con los diferentes grupos de interés y autoridades relevantes de las comunidades, con una frecuencia acorde a las necesidades de estas. A la vez, se da respuesta oportuna a las inquietudes recibidas mediante los diferentes canales de contacto establecido. Esto se evidencia en la participación de múltiples actividades a lo largo del país y alianzas establecidas con un total de 15 grupos de interés activos en el periodo 2021-2022.</p> <p>El IDECOOP viene auspiciando la vinculación y sinergias ciudadanas para propugnar iniciativas creativas y sostenibles en respuesta a las actuales necesidades la nación. En tal sentido se reúne con los diferentes grupos de interés y autoridades relevantes de las comunidades, con una frecuencia acorde a las necesidades de estas. A la vez, se da respuesta oportuna a las</p>	

inquietudes recibidas mediante los diferentes canales de contacto establecido. Esto se evidencia en la participación de múltiples actividades a lo largo del país y alianzas establecidas con un total de 15 grupos de interés activos en el periodo 2021-2022.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de impacto proyectos 2. Evidencia Programas de Fomento y desarrollo del sector cooperativo <p>Se evidencia que el IDECOOP está comprometido con una gestión transparente a través de resultados muy favorables de las evaluaciones realizadas por la Dirección De Ética e Integridad Gubernamental. También se evidencia una valoración en la accesibilidad de los servicios que ofrece el IDECOOP de un 94% de satisfacción, con un nivel de cumplimiento de la transparencia en la DIGEIG es de un 100%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evidencias Monitoreo y Evaluación división de transparencia 2. Informes estadísticos OAI <p>El Presidente Administrador del IDECOOP a través de la Dirección Administrativa ha establecido políticas para reducir el impacto ambiental que genera la institución. De manera específica se monitorea el gasto de los recursos agua, electricidad y gas. Estas acciones, incluyen la implementación de las Políticas Ambientales, Política De Ahorro De Energía y Política De Ahorro De Papel e Impresiones.</p> <p>En la adquisición de bienes y servicios la institución considera el cumplimiento de buenas prácticas ambientales por parte de los proveedores.</p> <p>Se evidencia que el IDECOOP tiene un compromiso con la preservación y mantenimiento de los recursos naturales a través del fomento y creación de cooperativas cuyos proyectos son ambientalmente sostenibles, así como la participación en jornadas de cuidado del medio ambiente como por ejemplo la siembra de 575 árboles, de uva de playa, caoba criolla, caoba hondureña y</p>	

	<p>roblillo en el corredor ecológico valle del este, en la avenida ecológica, de Santo Domingo Este, en el primer trimestre del año en curso 2022.</p>	
--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adquisición de zafacones y otros materiales 2. Compromiso colaboración Institucionaly alianzas con grupos verdes 3. Evidencias de jornadas de reforestación <p>Se evidencia que el IDECOOP está comprometido con una gestión transparente a través de resultados favorables en encuestas satisfacción institucional de la calidad de los servicios con una valoración de accesibilidad de los servicios que ofrece el IDECOOP de un 94% de satisfacción. Cabe destacar que el nivel de cumplimiento de la transparencia en la DIGEIG es de un 99%.</p> <p>Para la presente gestión es de gran satisfacción el nivel favorable con que son acogidas sus diferentes publicaciones Medios de comunicación, mediciones realizadas por la Dirección de comunicaciones así lo reflejan.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informes Departamento de Comunicaciones 2. Favorabilidad del IDECOOP en Medios de comunicación medida con Metricool 3. Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano IDECOOP 	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>Se evidencia que el IDECOOP ha establecido políticas para reducir el impacto ambiental que genera.</p> <p>Se evidencia que el IDECOOP tiene un compromiso con la preservación y mantenimiento de los recursos a través del fomento e incorporación de proyectos cooperativos que luchan por la preservación del medio ambiente, así como la implementación de políticas internas de ahorro energético y protección ambiental.</p> <p>Se evidencia el compromiso con la formación en temas de sostenibilidad del IDECOOP a través de acuerdos de colaboración interinstitucionales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas medio ambiental 2. Proyecto NUVI 3. Informe cooperativas verdes <p>El IDECOOP se reúne con los diferentes grupos de interés y autoridades relevantes de la vida política y social del país, para dar respuesta oportuna y pertinente a sus necesidades y expectativas.</p> <p>El IDECOOP viene auspiciando la vinculación y sinergias ciudadanas para propugnar iniciativas creativas y sostenibles en respuesta a las actuales necesidades la nación. En tal sentido se reúne con los diferentes grupos de interés y autoridades relevantes de las comunidades, con una frecuencia acorde a las necesidades de estas. A la vez, se da respuesta oportuna a las inquietudes recibidas mediante los diferentes canales de contacto establecido. Esto se evidencia en la participación de múltiples actividades a lo largo del país y alianzas establecidas con un total de 15 grupos de interés activos en el periodo 2021-2022.</p>	

3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).

Evidencias:

1. Matriz acuerdos institucionales
2. Fotos encuentros y listados asistencias
3. Acuerdos firmados

Se evidencia que el IDECOOP monitorea el nivel de positivismo de la institución en los medios de comunicación mediante el uso de la herramienta Metricool y otros análisis realizados por el Departamento de Comunicaciones.

Evidencias:

1. Indicador de Porcentaje de Favorabilidad obtenidos

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>Se evidencia que el IDECOOP apoya las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.</p> <p>Ejemplo de esto es la vinculación con el La Ministerio de la Mujer, CONADIS y otros para la introducción de la transversalidad de género, política de genero y trato digno a las personas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evidencias charlas y conferencias 2. Acuerdos firmados 3. Participación en jornadas de sensibilización al sector cooperativo en torno a estos temas 4. Política de género 	

<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>Se evidencia que el IDECOOP tiene un compromiso con la preservación y mantenimiento de los recursos naturales a través del fomento y creación de cooperativas cuyos proyectos son ambientalmente sostenibles, así como la participación en jornadas de cuidado del medio ambiente como por ejemplo la siembra de 575 árboles, de uva de playa, caoba criolla, caoba hondureña y roblillo en el corredor ecológico valle del este, en la avenida ecológica, de Santo Domingo Este, en el primer trimestre del año en curso 2022.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sección noticias webside institucional 2. Fotos 3. Circulares e informes de resultados <p>Se evidencia que el IDECOOP realiza intercambios productivos interinstitucionales a través de acuerdos y alianzas con sectores público - privados para la realización de capacitaciones, asistencias técnicas y vinculación.</p> <p>En el IDECOOP se han realizado más de 30 webinars, donde se han tratado temas diversos que benefician tanto a los colaboradores como a los grupos de interés del IDECOOP.</p> <p>Dentro de estos podemos mencionar algunos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Charla Transversalización de género impartida por la Dirección de Educación en género del Ministerio de la Mujer. ▫ Trato digno a Personas con Discapacidad desde un enfoque de derechos impartida por el Departamento de Sensibilización del Consejo Nacional de Discapacidad CONADIS. ▫ Charla sobre la Ley 41-08 sobre Función Pública impartida por la Dirección de Sistemas de Carrera del Ministerio de Administración Pública MAP ▫ Ley general de residuos 225-20 Impartido por el Ministerio de Energía y Minas ▫ Otros <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informes Departamento de Educación 2. Informes División Cooperación Internacional 3. Fotos, videos, captura de pantalla zoom webinars <p>A los fines de garantizar la salud de las colaboradoras, se han realizado 2 operativos médicos, 1 operativo de salud visual, 114 mamografías y el dispensario médico cuenta con 4 doctores durante el período 2021-2022. Esta unidad de servicios de salud, se mantiene dotada de los medicamentos necesarios para satisfacer los requerimientos de los colaboradores en materia de salud.</p> <p>Para la prevención de riesgos de salud y de accidentes laborales, la actual gestión ha implementado Sistema de Seguridad y Salud en la Administración Pública (SISTAP) el cual cuenta con 10 miembros titulares y 10 suplementes encabezados por la máxima autoridad.</p> <p>IDECOOP trabaja aunado a las directrices de la Administradora de Riesgos Laborales donde en el año 2021 no se han reportado en la institución casos de accidentes laborales y/o de trayectos para un 0%, y con el apoyo del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), el cual nos brinda asistencia técnica especializada, capacitación al personal para la prevención de accidentes y enfermedades laborales, audita nuestras instalaciones y nos acompaña en el seguimiento a las oportunidades de mejora. La última auditoria del organismo fue</p>	

realizada en el marzo del año en curso 2022.

Evidencias:

1. Informe de avances SISTAP
2. Informes IDOPPRIL
3. Fotos mejoras implementadas y adquisiciones realizadas
4. Informes unidad medica

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 social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).

Se evidencia que el IDECOOP a través de la Dirección Administrativa ha establecido políticas para reducir el impacto ambiental que genera la institución. De manera específica se monitorea el gasto de los recursos agua, electricidad y gas. Estas acciones, incluyen la implementación de las Políticas Ambientales, Política De Ahorro De Energía y Política De Ahorro De Papel e Impresiones.

En la adquisición de bienes y servicios la institución considera el cumplimiento de buenas prácticas ambientales por parte de los proveedores.

Evidencias:

1. Informes de la reducción de consumo de agua y energía

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Se evidencia que el IDECOOP ofreció al público un total de 3,702 servicios, de los cuales recibió un nivel de satisfacción por parte del ciudadano/cliente de un 94%, estos resultados fueron obtenidos a través de la encuesta de satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta de satisfacción al cliente/ciudadano <p>El IDECOOP tiene un impacto significativo en la sociedad el cual se evidencia a través de diferentes iniciativas y programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Entrega de Registro Proveedor del Estado a cooperativas a través de la alianza IDECOOP con la Dirección General de Contrataciones Públicas. 	

- Planes de capacitación y asistencia técnica enfocados en la mejora de la gestión empresarial y social de las cooperativas a través del acuerdo con la Superintendencia de Bancos e INFOTEP
- Alianza con PRODOMINICANA para el fomento a las exportaciones en las cooperativas

Se evidencia el compromiso del IDECOOP de fomentar la actividad económica nacional a través de iniciativas como la incorporación al sistema financiero nacional de 829 nuevas cooperativas en el período 2021-2022. Estas unidades productivas de economía social y solidaria representan tres mil 3,000 empleos directos e indirectos y un capital aproximado de ciento cuarenta y un millones RD\$141, 000,000.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evidencias Programas de Capacitación 2. Presentación resultados Plan Operativo anual 3. Informe proyectos institucionales <p>Como parte del compromiso de la mejora continua El IDECOOP, se evidencia que el benchmarking ha sido una estrategia que da lugar a la identificación de oportunidades de mejora y a logros como la simplificación de trámites y la implementación De la ventanilla virtual de servicios de la institución pasando de proceso totalmente manuales a procesos automatizados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos interinstitucionales firmados 2. Monitoreo alianzas a través de la matriz de acuerdos 	

4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.

Se evidencia el compromiso del IDECOOP en mantener relaciones con autoridades y organizaciones afines. Para el periodo se firmaron un total de 16 acuerdos, en el transcurso del año 2022 se han firmado durante el primer trimestre un total de 3 acuerdos.)

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>se han firmado un total de 22 acuerdos hasta la fecha.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Matriz Convenios 2021-2025.</p> <p>Se evidencia por parte de la gestión el análisis de los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores de gestión.</p> <p>Los resultados se reflejan en los siguientes datos:</p> <p>SISMAP: 82.75%</p> <p>iTICge: 51.48%</p> <p>Transparencia (DIGEIG): 99.9%</p> <p>Gestión Presupuestaria: 62% (Trimestre octubre - diciembre 2020,</p> <p>NOBACI: 0% de cumplimiento en la autoevaluación de la institución. (A la Espera de la evaluación por Contraloría)</p> <p>- SISCOMPRAS: 92.67%</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Informe trimestral monitoreo indicadores de gestión</p>	

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.

El IDECOOP dentro de su proceso de implementación del proyecto de transformación digital, ha identificado y aplicado acciones para la mejora de los procesos y servicios que ofrece.

Evidencias:

1. Informe proyecto de Simplificación de tramites
2. Oficina virtual IDECOOP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>El Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo trabaja arduamente en la mejora y actualización del marco legal que rige la institución que data de 59 años, es por esto por lo que través de la comisión de análisis de la calidad regulatoria realizo al poder ejecutivo la propuesta de reglamentación de la Ley 31-63 lo cual evidencia el esfuerzo de la institución en fortalecer el sector cooperativo nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Propuesta modificación de Reglamento 2. Informe Monitoreo de Servicios del IDECOOP 	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<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 evidencia que el IDECOOP trabaja eficientemente en la gestión de los recursos disponibles, tanto financieros como humanos, de conformidad con lo indicado en las normativas establecidas por los órganos rectores para tales fines, cumpliendo con una gestión eficiente y transparente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte de Ejecución Presupuestaria IDECOOP 2. Plan operativo anual POA IDECOOP. 3. Plan de Capacitación Anual. <p>Se evidencia que el IDECOOP en ánimos de colaboración y adquirir ideas innovadoras para la mejora de la calidad de los servicios institucionales motivo la participación del equipo del Departamento de Fortalecimiento Institucional y Calidad en la gestión en los seminarios de buenas prácticas: organizados por el MAP y el INAP respectivamente.</p> <p>En adición a lo mencionado anteriormente, y en esa misma dirección las máximas autoridades de la institución participaron de la reunión ejecutiva del Programa Burocracia Cero y la conferencia magistral sobre innovación y experimentación en mejoras regulatorias y eficiencia del gobierno impartida por el Dr. Xavier Sala-I-Martin Catedrático de La Universidad de Columbia y Padre del Índice de Competitividad Global del</p>	

Foro Económico Mundial.

Evidencias:

1. Captura de pantalla video conferencias
2. Flujo procesos simplificados
3. Servicios disponibles en línea

3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).

Se evidencia que el IDECOOP realiza acciones en sentido del benchlearning con otras instituciones públicas como: Superintendencia de Bancos, homologa como órgano rector del Sistema Bancario Nacional. Esta alianza, contempla el intercambio de información e investigación, a fin de trabajar temas en que están estrechamente vinculados, como el cumplimiento de la Ley 155-17 contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, así como compartir experiencias y buenas prácticas de supervisión, considerando la gestión del riesgo.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Encuentro Benchmarking SB2. Webinar “Las Cartas Compromiso al Ciudadano”3. Webinar Simplificación De Trámites Y Mejora Regulatoria	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>El IDECOOP dentro de sus acuerdos y convenios firmados, ejecuta las acciones descritas dentro de los mismos, de acuerdo con lo pactado entre una parte y otra, para esto el Departamento de Acuerdos Internacionales e interinstitucionales da seguimiento al logro de los objetivos a través de la matriz de acuerdos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de acuerdos y convenios. 	<p>No existe evidencia de medición del grado específico de ejecución de los acuerdos firmados.</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.).

Con el desarrollo de la Oficina Virtual hemos facilitado las solicitudes de todos los servicios que brinda la institución, focalizados a través de un sistema que permite la atención permanente los usuarios, menor tiempo de respuesta, reducción de uso de papel, mejor seguridad de la información, reducción de costos, entre otros beneficios.

También trabajamos en eficientizar la burocracia administrativa gracias a la participación de la institución en la primera etapa del Proyecto Burocracia Cero. Burocracia cero es un programa creado mediante el decreto núm. 640-20, que busca elevar la eficiencia de la Administración Pública, a través de la mejora de las regulaciones y la agilización de los procesos, la automatización y digitalización de los trámites y de los servicios, reduciendo tiempos y costos para la sociedad. Se enmarca en la Ley 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites. Nuestra institución pondrá a través de este programa y a partir del mes de agosto del año 2022 dos nuevos trámites en línea.

Con el fin de cumplir con los estándares creados por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) el IDECOOP ha implementado cambios en su gestión de las TIC, certificándose en Normas NORTIC, logrando la homogeneidad con demás organismos gubernamentales certificados.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gratuidad de todos los servicios 2. Captura pantalla Oficina Virtual <p>Se monitorean los niveles de eficiencia anuales y se toman las medidas correctivas de lugar, para lo cual, la organización cuenta en su planificación presupuestaria, con los planes operativos mediante el fortalecimiento de los procesos administrativos y financieros que contribuyen a lograr una gestión más transparente y equilibrada.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe firma auditora externa 2. Informes auditorías Departamento Revisión y Control 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Según lo programado en la planificación institucional, la institución ha obtenido varios logros:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Participación en el Premio Nacional a la Calidad 2022 - Reconocimiento de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental por la implementación correcta de las normativas - Certificación NORTIC A3 - Certificación NORTIC A2 <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificados de normativas obtenidas 2. Memoria Postulación PNC 	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>En el IDECOOP se evidencia la eficiencia y control en el gasto público. Las compras y contrataciones y desembolsos de compromisos institucionales se realizan en función de la planificación del presupuesto en base a resultados, y en atención a los lineamientos establecidos en las normativas vigentes para tales fines.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte de Ejecución Presupuestaria. <p>En el IDECOOP se evidencia la eficiencia y control en el gasto público. Las compras y contrataciones y desembolsos de compromisos institucionales se realizan en función de la planificación del presupuesto en base a resultados, y en atención a</p>	

	<p>los lineamientos establecidos en las normativas vigentes para tales fines.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Presupuesto del IDECOOP2. Ejecución presupuestaria del IDECOOP.	
--	---	--

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.