



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

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

Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo

Dirección de Planificación y Desarrollo

Departamento de Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Santo Domingo, Distrito Nacional
Septiembre 2022

Introducción

A continuación, damos a conocer los avances que complementan la implementación del cien por ciento del Plan de Mejora Institucional para el segundo semestre del año 2022.

En este informe abordamos el cumplimiento del Plan de Mejora acordado entre el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo IDECOOP y el Ministerio de Administración Pública MAP.

Este plan de mejora institucional es parte de la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF), metodología de evaluación para el mejoramiento de la calidad en las administraciones públicas, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), esta herramienta permite a las instituciones mejorar su rendimiento y garantizar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de ellas partes interesadas.

El análisis del IDECOOP, se realizó de manera objetiva y autocrítica donde se identificaron los puntos fuertes y las áreas de mejora de la institución recogiendo en el PMI institucional las acciones prioritarias relacionadas a los criterios en donde se identificaron las referidas oportunidades.

ASPECTOS GENERALES

Perfil institucional

El Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo es una organización autónoma del Estado Dominicano con personalidad Jurídica, patrimonio independiente y duración ilimitada, con todos los atributos inherentes a tal calidad, la cual es una institución que cuenta con plena capacidad para contratar y adquirir derechos y contraer obligaciones según lo establece la Ley 31-63 en su artículo I.

Tiene como función principal promover, educar, tecnificar y fiscalizar el Movimiento Cooperativo a nivel nacional. Como parte de esa función, se encargada de fomentar el Modelo de Desarrollo Cooperativo en la República Dominicana. Se creó en base a la Ley 31 del 25 de octubre del año 1963, según Gaceta No. 8803, del 6 de noviembre del 1963.

La Ley 31-63 que crea el IDECOOP, define el objetivo principal de dicha institución en su artículo 2, el cual es fomentar el desarrollo del sistema cooperativo en la República Dominicana proveyendo lo necesario para facilitar la organización y funcionamiento de todo tipo de Sociedades Cooperativas, especialmente entre los trabajadores y campesinos, pero sin excluir otros sectores de la sociedad, promoviendo a esos efectos nuevas Sociedades Cooperativas, así como el mejoramiento de las existentes, con vista a lograr una verdadera justicia distributiva, un mejor aprovechamiento de los recursos humanos y económicos de la República, una distribución más equilibrada del ingreso económico entre la población.

Por ende, la función principal del IDECOOP es promover, financiar, educar, tecnificar, así como regular el Movimiento Cooperativo a nivel nacional (principales clientes /usuarios). Siendo su rol principal, fomentar el Modelo de Desarrollo Cooperativo en la República Dominicana.

Marco Institucional

Misión

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

Visión

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

Valores

- ✓ Honestidad
- ✓ Eficiencia
- ✓ Solidaridad
- ✓ Compromiso
- ✓ Trabajo en equipo

Base Legal

Ley No. 4227 1955

- Autoriza la formación y funcionamiento de sociedades cooperativistas escolares en todos los establecimientos escolares.

Ley No. 28 1963

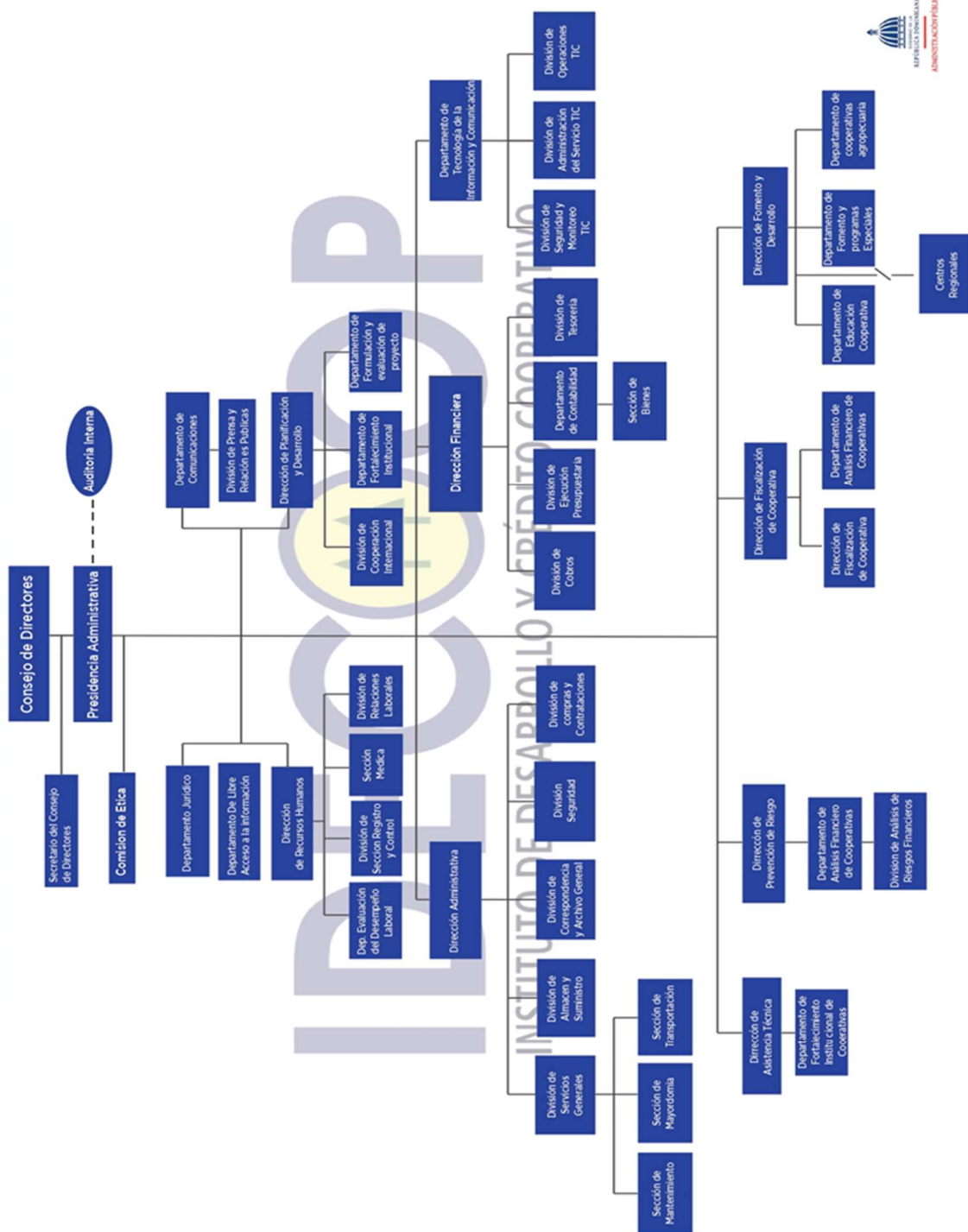
- Declara obligatoria la enseñanza del cooperativismo .

Ley No.31-63

- Que crea al Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP).

Estructura Organizativa

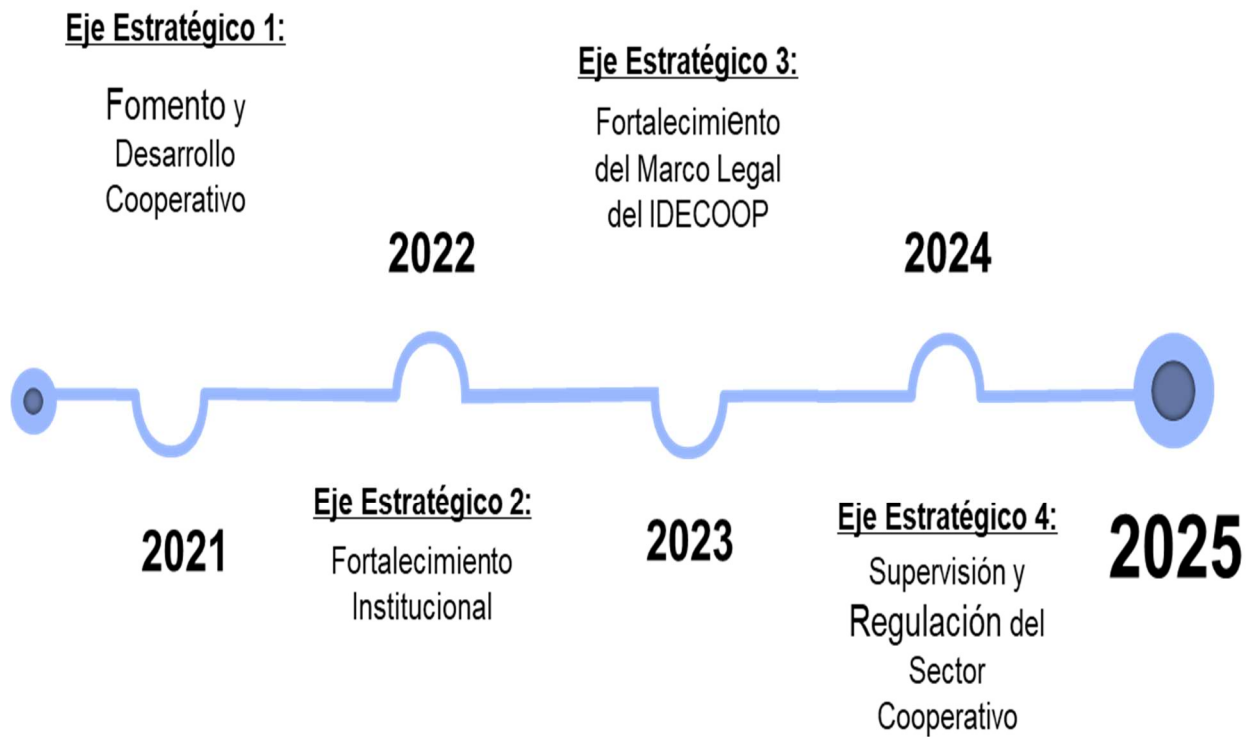
INSTITUTO DOMINICANO DE DESARROLLO Y CRÉDITO COOPERATIVO (IDECOOP) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Servicios

Área de Servicios	Servicios	Descripción	Horario	Beneficiario
Dirección de Fomento y Desarrollo	Creación de una cooperativa	Procedimientos para la creación de una cooperativa.	De lunes a viernes, desde las 08:00 a.m. a 04:00 p.m.	Grupos cooperativos en formación.
Dirección de Asistencia Técnica	Asistencia técnica a cooperativas	Promover, asesorar, educar, coordinar, formular modelos de estatutos, sistemas de contabilidad, normas y esquemas para la administración interna de las sociedades cooperativas.	De lunes a viernes, desde las 08:00 a.m. a 04:00 p.m.	Grupos cooperativo en formación. Cooperativas existentes.
Dirección de Asistencia Técnica	Educación Cooperativa	Capacitación de las cooperativas en formación sobre los órganos de dirección y control, valores cooperativistas.	De lunes a viernes, desde las 08:00 a.m. a 04:00 p.m.	Grupos cooperativos en formación.
Prevención de Riesgo LA/FT	Supervisiones In-situ	Supervisión a las cooperativas sobre cumplimiento de la Ley 155-17.	De lunes a viernes, desde las 08:00 a.m. a 04:00 p.m.	Grupos cooperativo en formación. Cooperativas existentes.
Fiscalización de Cooperativas	Fiscalización de Cooperativas	Supervisión de cumplimiento regulatorio.	De lunes a viernes, desde las 08:00 a.m. a 04:00 p.m.	Grupos cooperativo en formación. Cooperativas existentes.

Síntesis Del Plan Estratégico Institucional. (Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).



Metodología de Autodiagnóstico CAF

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

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

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

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

2. Resultados Del Proceso De Autoevaluación.

CRITERIO 3: Personas

Fortalecimiento Capacidades de Nuestro Personal y sus resultados en capacitación.

- Cumplimiento Plan De Capacitación Anual 100%
- Cumplimiento de los procesos de inducción de personal
- Realización de acuerdos de desempeño
- Realización de la evaluación de desempeño

367
colaboradores
capacitados

464 horas de
formación

3 niveles de
inducción

463 Acuerdos de
desempeño
realizados

375 Evaluaciones
de desempeño
realizadas

Criterio 4: Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

La planta física de la ha sido remozada, climatizada e iluminada, garantizando condicione de trabajo digno y seguro. Dentro de las acciones más relevantes tenemos:

- Iluminación completa del área de planificación y gestión de la calidad.
- Reparación del sistema de bomba de agua.
- Pintura de la parte frontal de la institución y pilotillos y contén de color amarillo industrial.
- Reparación de acera y puerta e instalación de motor eléctrico (Entrada Presidente Administrador).
- Rehabilitación de caseta entrada de guardias y oficina del Director Administrativo.
- Limpieza y desmantelamiento de la parte externa de la edificación.
- Reacondicionamiento de cerámica en el pasillo del 2do nivel.
- Instalación de cortinas tipo cebrá en diferentes áreas.
- Reparación aire acondicionado del salón de reuniones.



- Cambio de piso y cortina en la oficina del presidente administrador.
- Compras de mobiliario para oficinas.
- Rehabilitación del piso del pasillo de la Presidencia Administrativa.

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Enlistamos los Principales Impactos en la Mejora de Procesos Financieros y Trazabilidad de la información;

- Auditoría interna: Sistematización procesos de Revisión y Control
- Fortalecimiento de la Programación y distribución presupuestaria
- Mejoras en el registro y control de gastos operativos
- Dotar a proveedores de comprobantes de compras, proceso desarrollado junto a la DGII
- Sistematización de los reportes 606 y 607, retenciones de impuestos que no se efectuaban de manera continua
- Saneamiento y reclasificación cuentas por pagar
- Contratación servicios de Auditoría financiera Externa
- Implementación del Sistema De Análisis Del Cumplimiento De Las Normativas Contables (SISACNOC)

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Oficina Virtual IDECOOP

La Oficina Virtual del IDECOOP, permite solicitar la incorporación de nuevas cooperativas, así como la remisión trimestral de los reportes de cumplimiento para las cooperativas existentes.

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.

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.

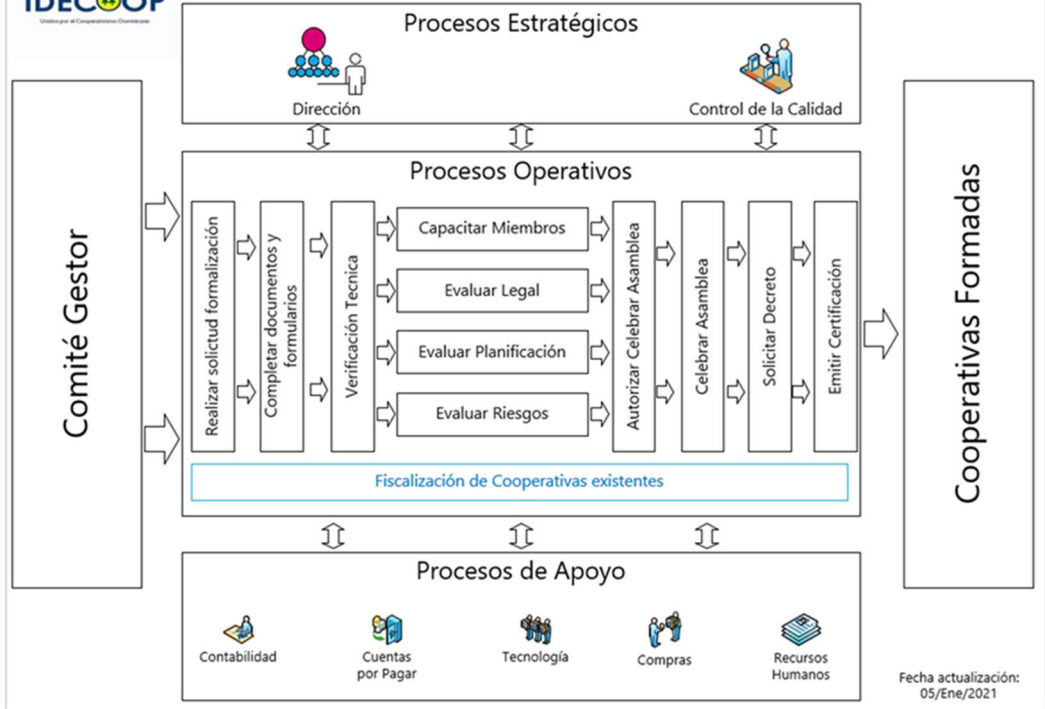
Para las cooperativas existentes trabajamos en la automatización del proceso de fiscalización lo que permitirá a partir del presente mes validar la gestión financiera y operacional de las cooperativas existentes utilizando la Oficina Virtual del IDECOOP, así como la tramitación electrónica de toda la documentación requerida para este proceso.

Impactos

- Facilitar la Incorporación de nuevas cooperativas.
- Reducción de dos años y medio a menos de seis semanas para incorporar una nueva cooperativa.
- Implementar y facilitar la fiscalización de cooperativas existentes.
- Establecer mecanismos de monitoreo y control en tiempo real sobre la gestión operativa.
- Incrementar la eficiencia y fiscalización administrativa.
- Diseño de 2 manuales de usuarios para los procesos de Incorporación de cooperativas y la fiscalización
- Producción de 2 videos instructivos para educar a los ciudadanos



MAPA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS SOBRE COOPERATIVAS



Monitoreo en Tiempo Real y Acompañamiento al Usuario

Administración OFV IDECOOP		Documentos modelo		Usuario: Viannolis Ogando Nivel: Administrador		
Nuevas	Existentes					
770	175					
Solicitudes	Usuarios					
980	1,719					
MENU						
Tablero						
Documentos modelo						
Usuarios cooperativas						
Usuarios fiscalización						
Cooperativas						
Citas						
Gestion Usuarios						
		1	Modelo-de-convocatoria-celebracion-Asamblea-Constituyente Publicado hace 1 año	Modelo-de-convocatoria-celebracion-Asamblea-Constituyente	Descargar	
		2	Modelo- Listado de socios que asistieron a la asamblea constitutiva Publicado hace 1 año	Modelo- Listado de socios que asistieron a la asamblea constitutiva	Descargar	
		3	Modelo-de-Certificacion-del-tecnico-social sobre educacion doctrinaria Publicado hace 1 año	Modelo-de-Certificacion-del-tecnico-social sobre educacion doctrinaria	Descargar	
		4	Modelo-de-acta-de-asamblea-constituyente Publicado hace 1 año	Modelo-de-acta-de-asamblea-constituyente	Descargar	
		5	Modelo-de-certificacion-del funcionario del IDECOOP que presenció la Asamblea Constituyente Publicado hace 1 año	Modelo-de-certificacion-del funcionario del IDECOOP que presenció la Asamblea Constituyente	Descargar	
		1	2	3	...	

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

Simplificación de trámites: Burocracia Cero

Se ponen a disposición del ciudadano dos servicios simplificados:

- I. Proceso de formalización para sus operaciones de nuevas cooperativas incorporadas mediante decreto: obtención en línea de:**
 1. Autorización a ONAPI para el registro del nombre de la cooperativa ya incorporada
 2. Carta para la obtención del RNC
 3. Carta Bancaria con el objetivo regularizar las firmas ante los bancos de los consejos de administración de las cooperativas luego de realizar las asambleas anuales
 4. Certificación para la solicitud del Registro de Proveedores del Estado (RPE) para que las sociedades cooperativas pueden suplir artículos y/o

servicios a las distintas Instituciones Gubernamentales en el ámbito de aplicación de la Ley No. 340-06

Logrando entre otros avances un procedimiento más estandarizado, eliminación de las actividades que no agregan valor y un mejor manejo de las informaciones y del estado de la solicitud.

Al insertar las mejoras se automatizará las gestiones internas y externas incluyendo a las Instituciones Cooperativas con la carga de las informaciones necesarias de manera electrónica y con esto la reducción significativa de las actividades y tiempos, del mismo modo quedan suprimidas las actividades de mensajería interna y externa ya que todos los expedientes e informaciones generadas por el trámite viajarán de forma virtual hasta cada participante de este.

Como aporte directamente al usuario solicitante del servicio, se le brindara la opción de realizar este proceso totalmente a distancia vía su institución, suministrando sólo los datos requeridos y teniendo visualización en todo momento de su trámite, aspecto este que contribuye a una mejor respuesta de la institución, un mayor control del usuario con respecto a lo solicitado y sobre todo abaratando los costos tanto internos por ahorro de material como al usuario ya que no deberá trasladarse para recibir el servicio.

Con la implementación de la firma digital en el trámite se facilitan las aprobaciones y tiempos brindando a la vez seguridad al proceso.

El resultado es un procedimiento con un total de 14 actividades en un 100% de forma digital y un tiempo máximo de 1 día por expediente, hasta llegar él envió de las certificaciones y el certificado de incorporación de manera digital.

II. Proceso para verificar y certificar el establecimiento y cumplimiento del Sistema Contable de la cooperativa

Obtendremos un procedimiento más estandarizado, eliminación de las actividades que no agregan valor y un mejor manejo de las informaciones y del estado de la solicitud.

Como un impacto directamente al usuario solicitante del servicio, se le brindara la opción de realizar este proceso totalmente a distancia vía su institución, suministrando sólo los datos requeridos y teniendo visualización en todo momento de su trámite, aspecto este que contribuye a una mejor respuesta de la institución, un mayor control del usuario con respecto a lo solicitado y sobre todo abaratando los costos tanto internos por ahorro de material como al usuario ya que no deberá trasladarse para recibir el servicio.

Luego de las mejoras propuesta tendrá como resultado un procedimiento con un total de 24 actividades en un 90% de forma digital exceptuando las visitas a las cooperativas y un tiempo máximo de 2 días por expediente, hasta llegar donde el encargado que se encargará de generar y firmar la certificación del sistema contable.

Mejoras fueron aplicadas a los trámites

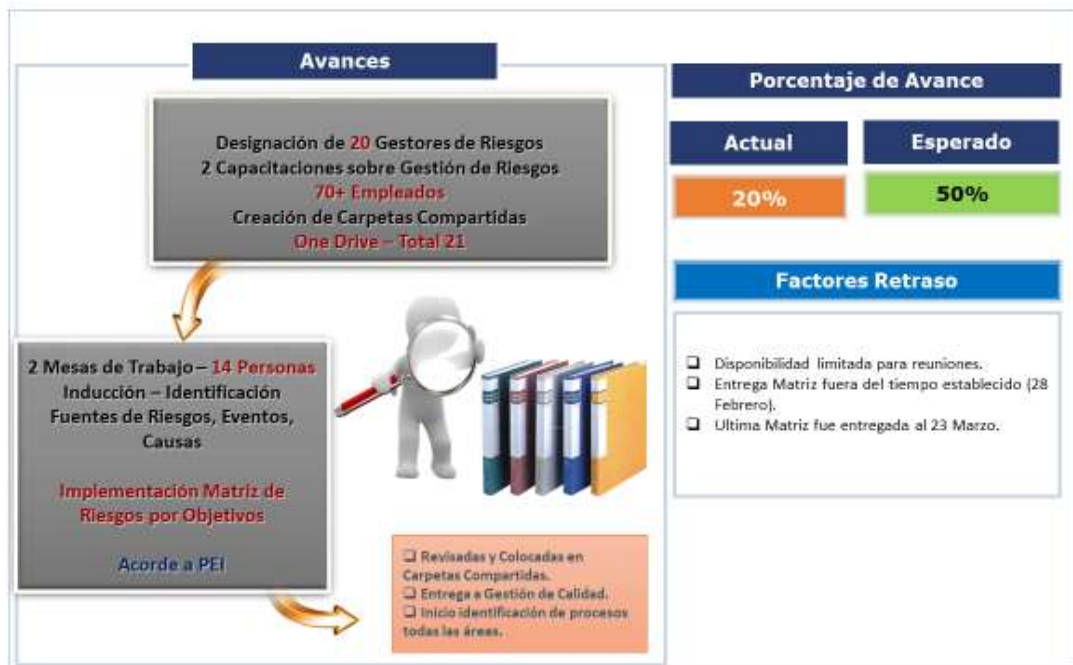
- Eliminación de requisitos
- Simplificación de requisitos
- Simplificación de formularios
- Llenado de formulario en línea
- Habilitar trámite en línea
- Simplificar requisitos que implicaban al ciudadano trasladarse
- Eliminar copias físicas solicitadas
- Reducción del tiempo del análisis técnico
- Reducción el tiempo de resolución del trámite

Implementación de la Gestión de Riesgos

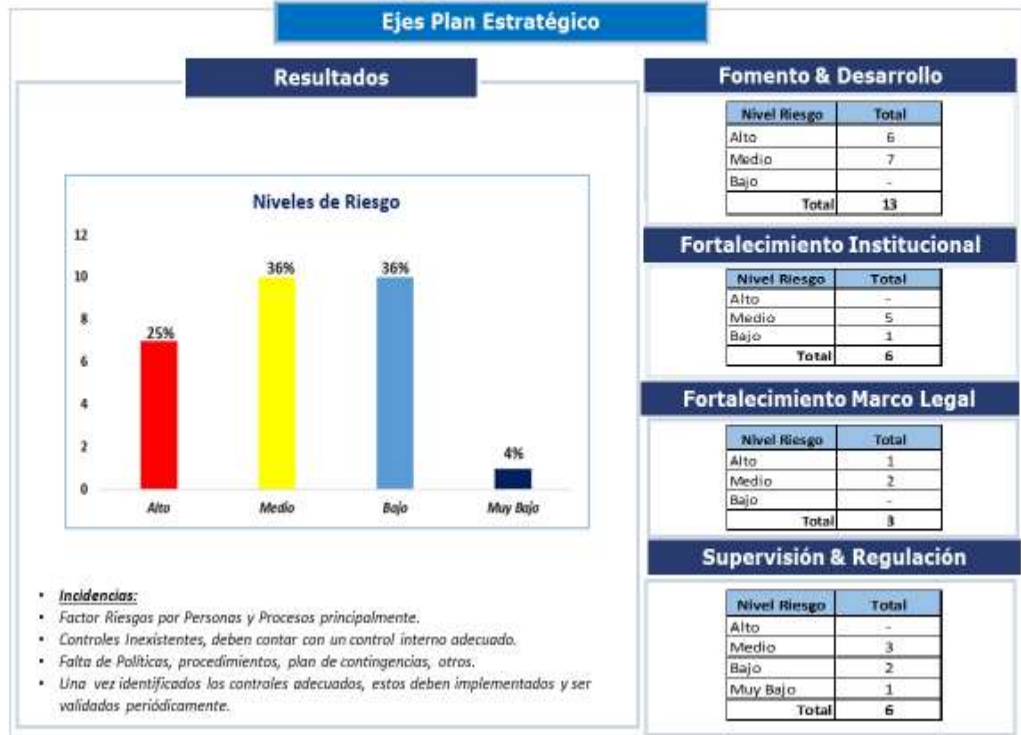


Fecha de Revisión Actualización	ANÁLISIS DEL CONTEXTO (INTERNO Y EXTERNO)					IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGO							VALOR DE LA PROBABILIDAD	FIN
	Código del Riesgo	Proceso	Sub Proceso	Actividad	Fuentes de Riesgo	Descripción del evento de riesgo	Tipo de Riesgo	Causas	Valorabilidad	CONTROLES ACTUALES	¿CADA CUANTO PODRÍA SUCCEDER?	¿QUÉ IMPACTO PODRÍA CAUSAR?		
		Fortalecimiento Institucional	N/A	Conocer el análisis de las informaciones para el diseño y rediseñar la estructura organizativa y la elaboración de los manuales de funciones y procedimientos.							Selecciona		3	
		Fortalecimiento Institucional	N/A	Conocer la realización de los estudios de procedimientos para su simplificación y mejora, así como la elaboración de la carta compromiso al ciudadano							Selecciona		3	
		Fortalecimiento Institucional	N/A	Planificar y controlar la elaboración del autodiagnóstico y del plan de mejora y coordinar las actividades de postulación							Selecciona		3	

Resumen



Matriz de Riesgos por Objetivos



Eventos de Riesgos

Áreas Sustantivas
Marco Legal
Fortalecimiento
Institucional

Información General

Eventos de Riesgo	Factor Riesgo
No contar con el personal requerido para cumplir con la demanda (Personal nuevo ingreso sin experiencia o Personal no capacitado)	Personas
Entrega de documentación requerida incompleta y/o incorrecta y fuera del tiempo establecido por cooperativas. Fallos en plataforma virtual interna y externamente	Proceso Personas TI
No contar con una plataforma adecuada para agilizar y mejorar los trámites de las incorporaciones (Internet, pag. virtual robusta, computadoras, impresoras, otras)	TI
No cumplir con el plazo de los 45 días para la meta de incorporación	Proceso
Cooperativas operen bajo una ley deficiente y/o operando bajo deplorable	Proceso
No contar con los recursos financieros y tecnológicos	Proceso/ TI
Incumplimiento áreas internas en implementación y entrega evidencias gestión de riesgos	Proceso
Baja calificación en el sistema de monitoreo y medición de la gestión Pública	Proceso
No contar con herramientas tecnológicas para medir logro de resultados	TI
Retrasos en la elaboración de los documentos de las áreas internas y cambios no documentados	Proceso
Incumplimiento con lo establecido en la Ley 127-84 y su Reglamento de aplicación	Proceso
No actualización de la Norma 01-17 y aprobación Manual de Cumplimiento	Proceso
Desconocimiento de la legislación	Proceso
Temer cooperativas operando sin estar formalizadas	Proceso
No aprobación de Regimen Sancionatorio	Proceso
Falta de seguimiento para velar que se celebren las asambleas	Proceso
Cooperativas no capacitadas sobre gestión de riesgos	Proceso

Total 28



Riesgo Operacional

Impacto / Consecuencias

- Deficiencias en la ejecución y entregables de los procesos.
- Interrupción por fallas TI.
- Daño Reputacional.
- Posible incumplimiento regulatorio.
- Posible impacto en Calificación.

Nivel

Alto

Medio

Bajo / Muy Bajo

Impacto

25%

36%

39%

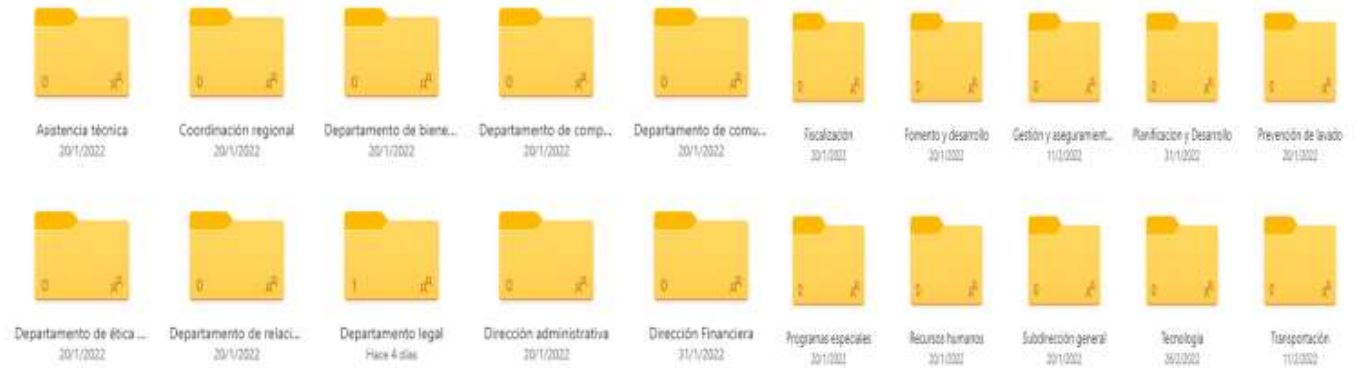
61%

Plan de Acción

- Levantamiento e implementación Matriz por Procesos – Validación Fichas x Procesos.
- Seguimiento implementación Softwares.
- Seguimiento implementación nuevos controles acorde a los tiempos de ejecución plasmados en la matriz.

Carpetas Compartidas

Mis archivos > Matriz de riesgo



Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en la Administración Pública (SISTAP)



El presente informe, corresponde a las mejoras realizadas en el IDECOOP, comprometidos con el bienestar y salud de los colaboradores de la institución con el apoyo del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), adscrito al Ministerio de Trabajo.



- Implementación el plan de acción.
- Organización de un plan de evacuación, además darlo a conocer a todos los colaboradores en caso de incendio u otra emergencia.
- Remodelación de la escalera; construcción de los mosaicos y colocación de las cintas antideslizantes.
- Readecuación de las señalizaciones requeridas.
- El proceso de elaboración de plan la emergencia en caso incendio.
- Extintores se encuentra en proceso licitación de la compra.
- Ejecución de cambio de dirección correcta de las puertas
- En marcha de impartición talleres para el plan de sensibilización al personal en caso de emergencia.
- 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

Se han llevaron a cabo las adecuaciones mencionadas y otras se encuentran en proceso de

ejecución con la colaboración del comité de SISTAP, brigadistas y con la participación de gran parte de los colaboradores con el objetivo de fomentar a concientización de estar preparados en caso de emergencia y acumular puntos y llegar a la meta de un ambiente laboral, favorable para todos. Anexo algunas imágenes de las mejorar implementadas.




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:

- Capacitación en inteligencia emocional
- Manejo efectivo del tiempo
- Manejo del estrés
- Otras



NOMBRE:	MINUTA DE REUNIÓN		
CÓDIGO:	IDECOOP-INTERNO		
VERSIÓN:	DO- MODELO	FECHA REUNIÓN:	22 DE JULIO DE 2022
USO:	INTERNO	PÁGINA:	1 de 2

MOTIVO DE LA REUNIÓN	Reunión Comité SISTAP y Brigadistas		
CONVOCADA POR	Dirección de Recursos Humanos.		
TIPO DE REUNIÓN	Informativa.		
FACILITADOR	Ángel Sánchez		
HORA DE INICIO	9:00 A.M.	HORA DE CIERRE	10: 00 A. M.
LUGAR/VÍA	Dirección de Recursos Humanos		
PARTICIPANTES	NOMBRE COMPLETO	DEPARTAMENTO	
	Ángel Sánchez Patricio Juvileo Freddy Brioso Katherine Gómez Manuel Suero Tomas Clase María Agramonte Castalín Soto Lisandry Henríquez Webert Paul Robert Medina José Salado	Recursos Humanos Mantenimiento Mantenimiento Recursos humanos Despacho Seguridad Recursos Humanos Almacén Administrativo Financiero Bienes Asistencia Técnica	

Legislación aplicable	522-06
Imágenes de referencia	
	

Instalaciones básicas para empleados	Item # 17
Condición peligrosa.	
- Algunos baños no están suficientemente limpios o no están en buen estado.	
Nivel de riesgo	Moderado
Medidas preventivas propuestas	
- Las instalaciones sanitarias serán mantenidas en condiciones de limpieza y funcionamiento satisfactorias.	
- Los baños dispondrán de agua, papel higiénico y jabón para el lavado de manos.	
- Cuando la planilla de trabajadores supere los 250 se dispondrá de un inodoro y un lavamanos por cada 30 empleados.	
Legislación aplicable	522-06

Primeros Auxilios	Item # 18
Condición peligrosa.	
- No se cuenta con personal capacitado en primeros auxilios.	
- El dispensario medico no cuenta con oxígeno.	
Nivel de riesgo	Sustancial
Medidas preventivas propuestas	
- Formar y capacitar la brigada de primeros auxilios.	
- El dispensario medico debe disponer como mínimo de botiquín, camilla portátil, una fuente de agua potable, soluciones, oxígeno, una silla de ruedas, inmovilizadores, vendajes y collarín.	

Para el IDECOOP garantizar la igualdad de derechos, la equiparación de oportunidades y la eliminación de toda forma de discriminación hacia las personas con discapacidad que requieren nuestros servicios es de gran valor, es por esto por lo que con el apoyo del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) formamos a nuestros colaboradores para estén en capacidad de responder a sus necesidades de manera empática y con calidad. Hemos realizado un total de 3 encuentros formativos impactando un total de 300 colaboradores.

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: las señalizaciones parqueo personas discapacitadas, mujeres embarazadas y accesos a discapacitado, contando con baños adecuados para los fines.

Accesibilidad en el Portal Web institucional IDECOOP



The screenshot shows the IDECOOP website with a search bar and navigation menu. A 'Menú De Accesibilidad (CTRL+U)' is open, displaying various accessibility options:

- How UserWay Works
- Contraste +
- Enlaces reales
- Gran texto
- Espaciado de texto
- Detener animaciones
- Df Dislexia amigable
- Cursor
- Información
- Altura de la línea
- Texto alineado

Additional options include 'Reportar un problema' and 'USERWAY Accessibility by UserWay.org'.

Acciones en favor de la Responsabilidad Social

- Jornada Limpieza de costas
- Jornada de Reforestación 575 árboles plantados
- 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 Género
- Charla trato digno a personas con discapacidad
- Otras



Jornada de Limpieza Playa Guibia, avenida George Washington



Resumen De Puntuaciones:

Institución:		IDECOOP
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	114	120
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	123	130
3: Personas (100 puntos)	80	85
4: Alianzas (100 puntos)	85	90
5: Procesos (120 puntos)	85	95
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	81	90
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	88	90
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	82	90
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	79	90
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	817	880

Conclusiones Y Lecciones Aprendidas.

La realización de las actividades se logró gracias a la participación activa del personal de la institución liderado por nuestra Máxima Autoridad.

Como estrategia colaborativa se designaron coordinadores de equipos para la recolección de las evidencias. Se designó otro grupo más pequeño para la revisión y validación de los datos a los fines de tener productos de mayor calidad.

Al final de este proceso valoramos el avance significativo a partir de los proyectos y la cultura de mejora continúa implementada en las que nos encontramos como institución. Evidenciamos en la mayoría de los criterios el cumplimiento del PHVA.

Se evidencian además los avances institucionales en la implementación del PMI obtenidos a la fecha dando como resultado el fortalecimiento institucional, hacia la excelencia y la entrega de servicios de calidad en favor de los ciudadanos dominicanos.

Estas acciones a su vez tienen un efecto positivo en los colaboradores, a la mejora continua y a la satisfacción de los ciudadanos/clientes en la calidad en servicio y la innovación en los mismos.