

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP)

FECHA:

Agosto 2023

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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.

Documento Externo
SGC-MAP

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación, 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):		
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).	El Instituto de Desarrollo y Crédito IDECOOP formuló y desarrolló su Plan Estratégico Institucional 2021-2025, donde quedó establecido el nuevo marco institucional (misión, visión y valores). Fueron realizados reuniones, talleres y encuestas hasta culminar en un encuentro 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 la nueva filosofía institucional.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Además de haber contado con la participación de los colaboradores y demás grupos de interés se consideraron para la formulación del marco institucional, se tomó en consideración el marco legal que rige la institución, la Constitución Dominicana, normativas vigentes, Planes Sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos 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/sobrenosotros/quienes-somos/ 3. Fotos de talleres y Encuentros 4. Listas de asistencias, minutas, otras herramientas de diagnóstico utilizadas 	
<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 visión institucional que cumple al marco del sector público.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional IDECOOP (PEI) 2021- 2025. 2. Página Web IDECOOP Webside institucional https://idecoop.gob.do/sobrenosotros/quienes-somos/ 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 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 de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En el proceso de la actualización del marco filosófico institucional se consideraron las estrategias y planes nacionales de desarrollo, así como las reformas efectuadas en el sector público dominicano.</p> <p>El Plan Estratégico Institucional 2021-2025 contiene la nueva misión, visión y valores alineados 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 las Iniciativas Presidenciales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional IDECOOP (PEI) 2021-2025. 2. Iniciativa Presidencial gestión 2020-2024 asignada a IDECOOP. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>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. 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. Además, la institución se esfuerza en garantizar el conocimiento del marco estratégico institucional en cada uno de sus colaboradores, incluyéndose como parte del material impartido al personal de nuevo ingreso a la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Material de inducción a la institución utilizado por la Dirección de Recursos Humanos. 2. Encuestas de conocimiento de la filosofía institucional aplicados a los colaboradores para validar la comprensión de la misión, visión y valores institucionales. 3. Marco institucional colocado al dorso de cada carnet del personal de la institución. 4. Marco institucional colocado en cuadros instalados en el lobby y áreas comunes de la institución. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	5. Socialización vía correo electrónico. 6. Imagen utilizada como fondo de pantalla de las computadoras desktop y laptops de la institución.	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	<p>La filosofía institucional es revisada periódicamente para su adaptación a los cambios del entorno y su alineación a las estrategias institucionales, planes, programas y proyectos institucionales para garantizar el buen funcionamiento de la organización, evidenciado en la formulación del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional 2021-2025. 2. Procedimiento de Gestión y Revisión de la filosofía institucional. 3. Informe de resultados de la Encuesta de conocimiento Filosofía Institucional. 	
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	<p>Con la finalidad de contribuir con el fortalecimiento de la ética, el IDECOOP puso a disposición buzones de denuncias, quejas y sugerencias digitales y físicos en la sede, donde tantos ciudadanos como colaboradores pueden reportar alguna situación antiética y corrupción administrativa, como también los ciudadanos si han sido víctimas de alguna situación antiética por parte de algún colaborador de la institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>El IDECOOP cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) en cumplimiento del Decreto No. 791-21.</p> <p>Además de tener en sus funciones preservar el buen comportamiento ético de la mano con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</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. 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>En el IDECOOP refuerzan la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre todos sus miembros de la organización,</p> <p>Para lograrlo se realizan constantes charlas en temas de reforzar las competencias de los colaboradores y cumplir con los planes de mejora que se proponen.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones frecuentes y actividades de integración. 2. Plan de acción Encuesta de Clima Organizacional 2022. 3. Plan Anual de Capacitación 2023. 4. Listados de asistencia a las charlas y cursos impartidos. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>El IDECOOP cuenta con una estructura organizacional que responde a la misión institucional que fue aprobada por el Ministerio de Administración Pública en 2019, la resolución 039-2019.</p> <p>La institución cuenta con un Mapa de Procesos actualizado al año 2021 que refleja los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de la institución.</p> <p>Además, la institución se encuentra en proceso de actualización de la estructura organizativa de la mano con el MAP.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resolución 039-19 que aprueba la estructura organizativa de IDECOOP. 2. Mapa de Procesos actualizado 3. Levantamientos y análisis de la estructura organizacional realizados por la Dirección de Análisis Dirección De Diseño Organizacional. 	
<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>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 disponen de un Plan Operativo Anual (POA) el cual se monitorea cada tres meses para medir el desempeño de las áreas y emitir los informes de lugar.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Operativo Anual (POA) IDECOOP 2023. 2. Plan Estratégico 2021-2025 IDECOOP. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y 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>El IDECOOP ha implementado mejoras de gestión de rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés. Cuenta además con apertura para la contratación de personas con alguna condición de discapacidad, como parte de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alianzas con instituciones públicas y privadas a favor del desarrollo de la mujer y las personas con capacidades especiales (Ministerio de la Mujer, CONADIS). 2. Proyectos cooperativos liderados por mujeres. 3. Política de género de la institución. 	
<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>En la institución se ha implementado a través del Departamento de Análisis de Riesgo Integral la creación de las matrices de Riesgo por Proceso y de Riesgo Por Objetivos de cada área de la organización.</p> <p>Además, para garantizar el monitoreo de los logros institucionales se monitorea y evalúa la planificación institucional que también se incluye el seguimiento a los productos comprometidos en la Dirección General de Presupuesto en el Índice de Gestión Presupuestaria. Otro avance institucional que</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>podemos destacar es la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de Gestión de Riesgos Por Objetivos. 2. Matriz de Gestión de Riesgos por Procesos. 3. Reportes de Monitoreo y Evaluación del POA de las áreas remitidos a la Dirección de Planificación trimestralmente. 4. Índice de Gestión Presupuestaria (IGP). 5. Reportes de avances en la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). 	
<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>EL IDECOOP se ha comprometido asumiendo el compromiso institucional de implementar el modelo CAF de estrategia para el mejoramiento de la calidad de los servicios ciudadanos y fortalecimiento institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Autodiagnóstico institucional. 2. Informe CAF. 3. Planes de Mejora Institucional. 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El IDECOOP dispone de varios canales para mantener la comunicación externa efectiva con todos los grupos de interés de la organización y también con la organización, dispone para ello: correo electrónico institucional, buzones físicos y digitales, murales, comunicaciones, website institucional, redes sociales de la institución y medios tradicionales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe publicaciones institucionales en medios de comunicación. 2. Buzones físicos y digitales. 3. Correos institucionales. 4. Redes sociales de la institución (Instagram, Facebook, YouTube, Twitter). 	
<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 Programas y Proyectos con la finalidad de identificar oportunamente la formulación de planes, programas y proyectos de acuerdo al marco normativo este implantado para los fines. En cuanto a la gestión de proyectos desde el Departamento de Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión se trabaja para la actualización de manuales, guías y procedimientos para el desarrollo de los procesos. Además de ser enlace con varias instituciones para los proyectos en los que la institución se encuentra inmersa.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proyecto Burocracia Cero. 2. Manual de Políticas y Procedimientos. 3. Proyecto Firma Digital. 	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>En IDECOOP cuenta con una política de comunicación interna y externa, dispone además de los medios para asegurar una buena comunicación interna y externa que incluyen</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>varios canales comunicativos como lo son: buzones de quejas y sugerencias, website institucional, murales institucionales, grupos de WhatsApp, correos institucionales, circulares informativas, pantallas en las recepciones de los dos niveles de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de Comunicación IDECOOP. 2. Buzones de quejas y sugerencias. 3. Murales Institucionales. 4. Pantallas en las recepciones de los dos niveles de la institución. 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El IDECOOP muestra su compromiso con la innovación y la mejora continua. Una muestra de ello es la identificación de soluciones para dificultades identificadas dando pasos para la transformación digital de la institución desde la eficiencia y la transparencia. En la institución los colaboradores han sido parte importante en el desarrollo de la cultura de mejora y también fomenta la retroalimentación de los mismos en cuanto a los proyectos que involucran brindar un mejor servicio a los usuarios de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicaciones de la MA. 2. https://ofv.idecoop.gob.do/login. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La comunicación en la organización interna es descendente y misional iniciando desde nuestra máxima autoridad, se informa de manera oportuna tanto a nuestros colaboradores como a los grupos de interés. Cuando se toman decisiones de cambios es responsabilidad de cada Director o Encargado de área informar dichas decisiones a fin de que no generen malestar en los ambientes de trabajo. En lo que se refiere a lo externo, se pone a disposición los canales informativos de mayor relevancia para que las informaciones lleguen a los grupos de interés relevantes de manera oportuna.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Circulares de la Máxima Autoridad. 2. Portal Institucional. 3. Redes sociales. 	

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>Nuestra Máxima Autoridad predica con el ejemplo actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimula la creación de equipos de mejoras como son: comités para resolver conflictos, comisiones de intervenciones de cooperativas con la finalidad de poder tener información de primera mano.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listas de asistencia y encuentros con los comités. 2. Entrevistas en los periódicos sobre situaciones con cooperativas en proceso de intervención. 	
<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 oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>En IDECOOP se inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo entre líderes y los colaboradores. Como organización fomentamos la igualdad de oportunidades, un ejemplo de ello es que contamos con colaboradores con alguna discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de género. 2. Nombramiento personal con discapacidad. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<p>En IDECOOP se acrecienta una gestión comprometida con el avance de sus colaboradores, los mismos son motivados al desarrollo de sus actividades, planes y objetivos. Reciben retroalimentación oportuna brindada a través de secciones de seguimiento y evaluaciones de desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de comunicación interna y externa. 	
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>En el IDECOOP se trabaja comprometidos con el empoderamiento de su personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos y también son retroalimentados de manera oportuna a través de las diferentes reuniones de seguimiento para mejorar el desempeño grupal e individual.</p> <p>Todos los años de la mano con el MAP la Dirección de Recursos Humanos realiza Encuesta de Clima Organizacional con la finalidad de conocer las opiniones de los colaboradores para también utilizar estas informaciones a fin que se puedan realizar los planes de mejora institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos de desempeño. 2. Evaluaciones de desempeño. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>Desde nuestra MA dan apoyo a los colaboradores mediante el desarrollo de sus funciones para el impulso de los objetivos institucionales a través de la proporción de información necesaria para el cumplimiento de sus labores. Además, los funcionarios de la institución delegan funciones y a la vez empoderan a sus colaboradores a través de la participación en actividades relevantes a las que son invitados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitaciones delegadas. 2. Manual de Funciones. 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Desde la Dirección de Recursos Humanos motivan y promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los colaboradores desarrollen sus competencias, una muestra de ello es el Plan de Capacitación Anual y los informes trimestrales de cumplimiento de dicho plan que evidencia el cumplimiento del mismo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Capacitación Anual IDECOP 2023. 2. Informes trimestrales de las capacitaciones. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>En IDECOOP contamos con una política de reconocimiento a los colaboradores en la que reconocen y premian los esfuerzos en equipos e individuales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de reconocimientos. 2. Fotos de entrega de los reconocimientos. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	<p>El IDECOOP ha establecido consultas a distintos grupos de interés una muestra de ello fue la formulación de la Planificación Estratégica PEI 2021-2025 se consultaron las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés a nivel interno y externo de la organización. Esta metodología permitió a la alta dirección de la organización identificarlas principales necesidades de ese momento y permitió planificar y proyectar a futuro en torno a la institución y su misión.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuestas aplicadas a los grupos de interés. 2. Registro de participación de encuentros con los grupos de interés. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>En el IDECOOP se evidencia que desarrollan y mantienen relaciones proactivas con autoridades ejecutivas y legislativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Website institucional apartado noticias. 2. Invitaciones a consultas públicas. 	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>En el IDECOOP se incorporaron a la planificación institucional, políticas públicas relevantes para la organización en concordancia con las prioridades del gobierno y las necesidades existentes del sector.</p> <p>Los objetivos y las metas de la institución plasmados tanto en el PEI como en los POAS anuales están alineados con las políticas públicas establecidas y a su vez al cumplimiento con las iniciativas presidenciales asignadas a la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Iniciativas Presidenciales 2020-2024. 2. Plan Estratégico Institucional 2021-25. 	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>En el IDECOOP los objetivos y metas están alineados a las políticas públicas definidas y al cumplimiento de las iniciativas presidenciales asignadas a la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Iniciativas Presidenciales 2020-2024. 2. Plan Estratégico Institucional 2021-25. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Desde nuestra máxima autoridad se evidencia la gestión y desarrollo con diferentes públicos de interés, mediante el acercamiento a través de los diferentes funcionarios de la organización, en cuanto a la proyección misional que rige la institución se han implementado acciones coherentes que responden a un concepto de que la institución sea reconocida.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos nacionales e internacionales. 2. Fotografías de los encuentros sostenidos con ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil. 3. Sección de noticias portal institucional Noticias – IDECOOP. 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>En el IDECOOP a través de nuestra máxima autoridad participa activamente en actividades organizadas por los diferentes grupos de presión y a su vez promueve la participación de colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocimientos y carta de felicitaciones recibidas por la Máxima Autoridad. 2. Videos de testimonios de los ciudadanos dando su opinión a la gestión de nuestra Máxima Autoridad. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En el IDECOOP promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento a través de los diferentes medios de comunicación masiva, una muestra de ello son las entrevistas que son realizadas a nuestra Máxima Autoridad en los diferentes medios de comunicación convencionales en las que expresa el posicionamiento de la organización en el sector cooperativo.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entrevistas de los periódicos de circulación nacional. 2. Posts en las redes sociales de en qué canal la Máxima Autoridad estará siendo entrevistado. 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 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.	En el IDECOOP se realiza de manera periódica el análisis del entorno externo de la organización, incluyendo cambios legales, políticos, variables económicas y culturales, dichos análisis se realizan a través de la Planificación Estratégica Institucional a fines de elaborar los planes, programas y proyectos que pueden satisfacer las necesidades y expectativas de los interesados. Evidencias: 1. Plan Estratégico Institucional 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.	El IDECOOP tiene identificados los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas, para hacer dichos levantamientos se utilizan cuestionarios con informaciones a consultar a los grupos de interés tanto interno como externo en el proceso de la formulación del Plan Estratégico Institucional.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuestionarios aplicados a los grupos de interés. 2. Plan Estratégico Institucional 2021-2025. 3. Registro de participación de levantamiento del PEI 2021-2025. 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>El IDECOOP realiza de forma periódica el análisis del entorno de las reformas del sector público, dicho análisis se utiliza para la formulación de la Planificación Estratégica Institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional 2021-25. 	
<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>En el IDECOOP se ha implementado la gestión de riesgos a través de las matrices de riesgos de las diferentes áreas en la que se identifican los riesgos estratégicos , operativos , financieros y tecnológicos y de cumplimiento normativo y antisoborno , situaciones que pueden poner en riesgo la institución y de esta manera poder prevenir y reducir efectos no deseados que puedan afectar la gestión actual, a los fines de gestionar de manera priorizada planes de acción que puedan mitigar su impacto y ocurrencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico de Institucional 2021-2025. 2. Matriz de Gestión Riesgos por Objetivos. 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)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>En el IDECOOP se han definido sus objetivos estratégicos a partir de la misión y visión de la institución, los planes operativos anuales se formulan partiendo de los objetivos del Plan Estratégico Institucional además de las prioridades definidas por la Máxima Autoridad y el Estado.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional 2021-2025. 2. Plan Operativo Anual 2023. 3. Iniciativa Presidencial 2020-2024. 	
<p>2) Involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>En el IDECOOP se evidencia que se involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación se consultan y se ponen como prioridad sus expectativas y necesidades a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formularios aplicados a los grupos de interés. 2. Plan Estratégico Institucional 2021-25. 3. Planes Operativos Anuales 2020-24. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con aspectos de sostenibilidad ambiental, responsabilidad social y diversidad de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Operativo Anual. 2. Propuesta de política de género. 3. Fotografías de las jornadas de reforestación a nivel nacional (Sede y Centros Regionales). 4. Fotografías de las jornadas de limpieza de playa y recogida de basura a nivel nacional (Centros Regionales). 	
<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>En el IDECOOP se evidencia la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva de los planes anuales, contamos con un presupuesto programado con sus metas físicas por productos en el SIGEF, así también el Plan Anual de Compras.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presupuesto aprobado IDECOOP 2024. 2. Informes de cumplimiento del presupuesto anual y semestral 2022-23. 3. Plan Operativo Anual 2023. 4. Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023. 	

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>En el IDECOOP se evidencia que cuenta con un Plan Estratégico Institucional en el que se establecieron las estrategias y se lleva a cabo la planificación a través de los Planes Operativos Anuales para el periodo 2021-2025.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional 2021-25. 2. Plan Operativo Anual 2024. 3. Plan Anual de Compras y Contrataciones 2024. 4. Minutas de encuentros adecuación de la estructura organizativa. 5. Presupuesto aprobado IDECOOP 2024. 6. Informes de cumplimiento del presupuesto anual y semestral 2022-23. 	<p>En estos momentos la institución se encuentra en un proceso de actualización de su estructura organizativa que se está llevando de la mano con una analista de la Dirección de Diseño Organizacional del MAP.</p>
<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>En el IDECOOP se evidencia que cuenta con un Plan Operativo Anual que tiene los productos de las áreas sustantivas, así como también de las áreas de apoyo, contiene los resultados esperados e indicadores de medición, además dispone de un presupuesto aprobado para el año 2024.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Operativo Anual 2023. 2. Informes trimestrales de cumplimiento del POA. 3. Presupuesto aprobado 2023. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En IDECOOP se realiza un esfuerzo por comunicar eficazmente los objetivos, estrategias, planes, proyectos y los resultados logrados a los grupos de interés y al personal de la institución. Llevamos a cabo esta actividad siguiendo los lineamientos de comunicación interna y externa de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Comunicación interna. 2. Plan de Comunicación externa. 3. Plan de Comunicación Estratégica. 4. Minutas y registros de participantes de sesiones de trabajo con todas las áreas. 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza un monitoreo, medición y evaluación periódica de los logros, se lleva a cabo dicha revisión a través del Plan Operativo Anual el cual es monitoreado de manera trimestral. Todas las áreas de la institución reciben los lineamientos para la realización del informe y presentación de los resultados que son remitidos desde la Dirección de Planificación y Desarrollo, una vez presentados los resultados de cada área estos reciben una evaluación y retroalimentación de su cumplimiento en comparación de lo planificado y lo ejecutado.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes trimestrales del monitoreo al POA. 2. Memoria Institucional Semestral y Anual. 3. Minutas y registros de participantes de sesiones de trabajo con todas las áreas. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>El IDECOOP ha realizado el levantamiento interno, análisis y mejora de procesos internos considerando la oportunidad de aplicación de tecnologías, una muestra de ello es la puesta en marcha de la Oficina Virtual que agiliza el proceso de incorporación de nuevas cooperativas.</p> <p>Evidencia :</p> <p>1. https://ofv.idecoop.gob.do/login</p>	
<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>En IDECOOP se evidencia que se construye una cultura impulsada por la innovación, una muestra de ello es el resultado de acuerdos firmados a fines de impulsar el desarrollo de los colaboradores con el fin de mejorar los servicios que brinda la institución. Además, en la institución con apoyo de consultores externos se han realizado manuales para el uso de sistemas y canales de servicios digitales puestos a disposición de la ciudadanía.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Acuerdos interinstitucionales e Internacionales (COSSEC, ODAC, OGTIC, Superintendencia de Bancos, INFOTEP, entre otros).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Manuales de usuario de las diferentes plataformas al servicio del ciudadano. 3. Reporte de viaje de Observación a las Buenas Prácticas de Homólogos Internacionales. 4. Reporte de visitas de consultores del Programa Burocracia Cero. 5. Lista de participantes en talleres de Firma Digital. 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El IDECOOP está comprometido con la innovación y comunica los resultados de la organización de manera oportuna y a través de los diferentes canales de comunicación.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Comunicación Estratégica. 2. Reporte de visitas de consultores del Programa Burocracia Cero. 3. Lista de participantes en talleres de Firma Digital. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>Se evidencia los aportes de ideas innovadoras por parte del personal para la mejora de la calidad de la gestión y la prestación de los servicios de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamientos Proyecto de Transformación Digital. 2. Lista de participantes en talleres de Firma Digital. 3. Buzones digitales disponibles en el website institucional. 4. Reporte de visitas de consultores del Programa Burocracia Cero. 	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>En IDECOOP se evidencia que aseguran la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.	En la institución a través de la Planificación de los Recursos Humanos ha permitido identificar las necesidades actuales y futuras de los colaboradores, este proceso es llevado a cabo por la Dirección de Recursos Humanos de la institución para asegurar que dispone del personal idóneo en el momento necesario. Evidencia: 1. Planificación anual de los Recursos Humanos.	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	En IDECOOP desarrolla e implementa una política transparente desde Recursos Humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración y desarrollo de los colaboradores teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro. Evidencias: 1. Procedimiento de la Gestión de personal. 2. Procedimiento de Inducción al Personal. 3. Procedimiento de reconocimiento.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se evidencia que en la institución se implementa en las decisiones de Recursos Humanos son considerados los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de acuerdos de desempeño. 2. Manual de Organizaciones y funciones. 	
<p>4) 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. 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- Procedimiento de traslado, promoción del personal 2- Talleres y capacitaciones impartidas 3- Procedimiento de inducción al puesto. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) 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>En el IDECOOP se evidencia que apoya una cultura de reconocimiento al desempeño laboral de los colaboradores en base a los resultados en forma individual y en equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación de desempeño. 	
<p>6) 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>En IDECOOP a través de la Dirección de Recursos Humanos tiene como política el establecimiento de la unidad de género como apoyo eficaz de los recursos humanos de la organización.</p> <p>Además, cuenta con los datos 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de inclusión de género. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>En el IDECOOP se evidencia que se implementa un plan de desarrollo de recursos humanos basados en las competencias actuales y futuras identificadas a través de la aplicación de las evaluaciones de desempeño que se verifican las competencias de acuerdo al perfil necesario para cumplir las tareas asignadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos de desempeño. 2. Evaluaciones de desempeño. 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>Se evidencia que en IDECOOP se atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos. Así como. La aplicación de las pruebas psicométricas para asignar al personal de acuerdo a sus habilidades blandas y duras.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Anual de Capacitación. 2. Formulario de detección de necesidades de capacitación. 	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	<p>En el IDECOOP se evidencia permitir nuevas formas de aprendizaje para desarrollar competencias, una muestra de ello son las modalidades en que se ofrecen las capacitaciones impartidas a los colaboradores.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Anual de Capacitación. 2. Formulario de evaluación de impacto de las capacitaciones. 	
<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>En IDECOOP se establecen planes de desarrollo de competencias individuales del personal, incluyendo habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo y también instrumentos de gestión pública.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Anual de Capacitación. 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>En el IDECOOP se guía y apoya a los nuevos colaboradores a través de la Dirección de Recursos Humanos que le brinda dos inducciones que son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inducción a la institución. • Inducción a la Administración Pública, impartido de la mano con el INAP. <p>Además de una tercera inducción que es impartida por el encargado (a) del área responsable del colaborador.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de participantes del curso Inducción a la Administración Pública. 2. Lista participante de inducción a la institución. 3. Formulario de Inducción al puesto. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se evidencia que en IDECOOP se promueve la movilidad interna de los colaboradores de acuerdo a los parámetros establecidos en la Ley 41-08 de Función Pública.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicaciones de traslados. 2. Comunicaciones de ascensos. 	
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>En el IDECOOP se promueven métodos modernos de formación a través de capacitaciones y talleres virtuales con la finalidad de desarrollar las competencias de los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capturas de pantalla de las capacitaciones en la plataforma ZOOM. 2. Capacitaciones, cursos, talleres y seminarios virtuales. 	
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>Se evidencia que se han desarrollado las acciones formativas a través de la unidad interna de Riesgo Integral la cual ha capacitado al personal en la gestión de riesgo y también fueron capacitados los gestores de riesgo de cada área.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: <ol style="list-style-type: none"> 1. Carta de designación de los gestores de riesgo de cada área. 2. Matriz de riesgos por objetivos y por proceso de cada área. 	
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.	En el IDECOOP se evalúa el impacto de las acciones formativas que se imparten a través de la Dirección de Recursos Humanos a los colaboradores. Evidencia: <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario de evaluación de impacto de las capacitaciones. 	No contamos con análisis con relación al costo de las actividades, ni tampoco contamos con monitoreo y análisis costo / beneficio.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	En el IDECOOP se promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia aportes de ideas de los colaboradores y fomenta el trabajo en equipo, una muestra de ello son las reuniones semanales con la participación de las máximas autoridades y principales funcionarios de la institución y estos a su vez realizan reuniones con su personal para fines de mantener las informaciones de manera oportuna.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Además de brindar acciones formativas sobre el trabajo en equipo en todos los grupos ocupacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Anual de Capacitación. 2. Listas de asistencia reuniones semanales con las máximas autoridades y funcionarios de la institución. 3. Comités institucionales. 	
<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 sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>En el IDECOOP se crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de Clima Organizacional. 	
<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>En el IDECOOP se involucra a los colaboradores y sus representantes como es el caso de la Asociación de Servidores Públicos, los representantes sugieren estrategias para el diseño de proceso y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de asamblea ASP. 2. Informe de gestión ASP. 3. Informe del Tesorero ASP. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>En IDECOOP se evidencia el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución a través de la firma de los acuerdos de desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdo de desempeño. 2. Evaluación del desempeño. 	
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>En IDECOOP se evidencia que se realiza la encuesta de Clima Laboral y se informan los resultados de la misma.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de Clima Laboral. 2. Resultados de la Encuesta de Clima Laboral. 3. Plan de Acción de la Encuesta de Clima Laboral. 	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>El IDECOOP se esfuerza por asegurar buenas condiciones de trabajo, incluyendo el ciudadano cuidando la salud y los requisitos de seguridad laboral, una muestra de ello son las constantes reuniones que realiza el comité mixto de salud y seguridad en el trabajo de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Conformación comité SISTAP. 2- Evidencias fotográficas de antes y después de la infraestructura. 3- Capacitaciones sobre la prevención de riesgos laborales. 4- Celebración semana del bienestar. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>En el IDECOOP se aseguran que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, una muestra de ello es la flexibilidad que brinda la institución para los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formularios de permiso. 2. Comunicaciones de flexibilidad de horario de estudios. 	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>En el IDECOOP se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rampa de accesibilidad en la entrada principal de la institución. 2. Parqueo para personas con discapacidad. 	
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>En el IDECOOP contamos con métodos adaptados para recompensar a las personas una muestra de ello fue la entrega del bono por desempeño institucional 2023, además de que, se realiza la semana del bienestar una vez al año en la que se fomenta la cultura de bienestar de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pago del bono por Desempeño Institucional 2023. 2. Evidencias Fotográficas de la semana del bienestar 2023. 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 7. 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.).	En el IDECOOP se realizan acercamientos y posteriores alianzas con organizaciones públicas y privadas nacionales e internacionales con la finalidad de identificar socios claves en diferentes áreas para construir relaciones sostenibles. Evidencias: 1. Acuerdos y alianzas de colaboración nacionales, internacionales e inster institucionales. 2. Grupos de interés identificados.	
8. Desarrolla y gestiona 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.	En el IDECOOP se desarrollan y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo. Evidencia: 1. Acuerdos y alianzas de colaboración nacionales, internacionales e inster institucionales. 2. Grupos de interés identificados.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9. 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>En IDECOOP se define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos y alianzas de colaboración nacionales, internacionales e interinstitucionales. 2. Grupos de interés identificados. 	
10. Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	<p>En el IDECOOP identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos y alianzas de nacionales, internacionales e interinstitucionales. 2. Grupos de interés identificados. 	
11. 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>El IDECOOP 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>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relación con los proveedores. 2. Base de datos de proveedores SISCOMPRAS. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>En el IDECOOP se garantiza la transparencia mediante una política de información, una muestra de ello es la disponibilidad en la institución de buzones de quejas y sugerencias en los espacios físicos y, a través de los buzones en el website institucional y; a través de encuestas de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buzones de quejas y sugerencias. 2. Implementación de normativa de datos abiertos. 3. NORTIC A3. 4. Encuestas de Satisfacción de Usuarios. 	
<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>En IDECOOP se evidencia la participación y colaboración de los ciudadanos para la toma de decisiones de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados de Encuesta de Satisfacción. 2. Buzones de quejas y sugerencias. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En el IDECOOP cuentan con la definición del 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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buzones de quejas y sugerencias (físicos y digitales). 2. Formulario de encuesta de Satisfacción de Usuarios. 3. Informe de resultados de encuesta de Satisfacción de Usuarios. 	
<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 finalidad de desarrollar una gestión eficaz de las expectativas informando los servicios disponibles y sus estándares de calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios disponibles en el website institucional <p>https://idecoop.gob.do/servicios/</p>	<p>Actualmente la institución está en el proceso de aprobación de la Carta Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	Se evidencia que en IDECOOP cuenta con un presupuesto aprobado y planificado con las metas programáticas programadas en el Plan Operativo Anual. Evidencias: 1. Presupuesto Anual Aprobado. 2. Plan Operativo Anual.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se evidencia que en IDECOOP se elabora un presupuesto equilibrado y evalúa los riesgos de las decisiones financieras, integrando objetivos financieros y no financieros. Evidencias: 1. Reporte trimestral del Indicador Presupuestario. 2. Reportes del SIGEF.	
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.	En IDECOOP se evidencia la transparencia financiera y presupuestaria a través de la revisión de los expedientes que son remitidos a la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República que tiene la organización. Evidencias: 1. Portal de Transparencia. 2. Presupuesto Aprobado 2023.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>En el IDECOOP se evidencia que utiliza el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria, además de realizar informes periódicos de la ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de Pantalla del SIGEF. 2. Informes periódicos de la ejecución presupuestaria. 	
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>Se evidencia que en IDECOOP se utiliza el Sistema Integrado de Gestión Financiera para la gestión presupuestaria, cumpliendo con los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Operativo Anual 2023 2. Informes de Ejecución Presupuestaria. 	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>Se evidencia que en IDECOOP se delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero equilibran con el control financiero establecidos por los órganos rectores, una muestra de ello, es la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comité de implementación de las NOBACI. 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	Se evidencia que la institución crea una organización 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. Evidencia: 1. Sistemas de gestión implementados.	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Se evidencia que en la institución se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente. Evidencia: 1. Plan Comunicaciones Interna.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se evidencia que en el IDECOOP se aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales, una muestra de ello, es la puesta en marcha de la Oficina Virtual que reduce el tiempo de incorporación de una cooperativa. Evidencia: 1. Oficina Virtual IDECOOP.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<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 fueron puesto en ejecución a los ciudadanos dos servicios de manera digitalizada.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Capacitación IDECOOP 2023. 2. Acuerdo con el INFOTEP. 3. Programa burocracia cero. 	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>Se evidencia que se monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, confiabilidad y seguridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Comunicación Interna. 2. Plan de Comunicación Externa. 	
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>En IDECOOP se evidencia el desarrollo 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>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Grupos internos de WhatsApp. 2. Correos electrónicos institucionales. 3. Sesiones de trabajo para generar lluvias de ideas. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 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, una muestra de la gestión y accesibilidad para todos los interesados en obtener información incluyendo personas con capacidades especiales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Accesibilidad en el website institucional. 2- Chat en línea. 3- Correo electrónico institucional. 4- Buzones de sugerencias. 	
<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>El IDECOOP cuenta con un procedimiento para la gestión del conocimiento, asegurando que los líderes de procesos compartan sus experiencias, conocimientos y habilidades necesarias para facilitar las operaciones y el flujo del trabajo, además cada colaborador se compromete a utilizar esos conocimientos adquiridos dentro de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos de confidencialidad y compromiso. 2. Procedimiento de gestión del conocimiento. 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>En el IDECOOP se evidencia que con la finalidad de fortalecer los procesos estratégicos y operativos hemos realizado la implementación de varios procedimientos para la automatización de varios servicios que ofrecemos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oficina Virtual. 2. Proyecto Burocracia Cero. 	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia el monitoreo ni la evaluación sistemáticamente de la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>En IDECOOP se evidencia el uso de nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carpetas compartidas en la nube. 	
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>En IDECOOP se evidencia que se utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, colaboración y la participación.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de pantallas de carpetas digitales compartidas. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>En IDECOOP se evidencia la aplicación de las TIC para mejorar los servicios internos y externos proporcionando servicios en línea de manera inteligente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuestas aplicadas por formularios digitales. 2. Formularios digitales. 3. Chat Bot en el website institucional. 	
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.		No se evidencia que en la institución se implementen normas o protocolos para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética.
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.		No se evidencia que en la institución se toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>En IDECOOP se garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificio, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planes de mantenimiento. 	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>En IDECOOP se proporcionan condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/ clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Espacio designado para el comedor. 2. Espacios de atención al ciudadano/ cliente. 3. Espacios destinados para parqueos. 	
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>En IDECOOP se evidencian avances significativos sobre la gestión de las instalaciones, incluyendo la remodelación interna de la planta física, cambio de mobiliario, adecuación de algunos Centros Regionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos de antes y después de la infraestructura. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	<p>Se evidencia que en IDECOOP cuentan con valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicaciones solicitando uso de los espacios de la institución. 	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>Se evidencia que en IDECOOP se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Mantenimiento de vehículos. 	
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>Se evidencia que las instalaciones del IDECOOP se encuentran ubicadas en un lugar de fácil acceso tanto para los colaboradores como los ciudadanos / clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sede principal 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)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>IDECOOP ha revisado, mapeado y diseñando mejoras en los procesos, documentando y actualizando actividades que agregan valor a las funciones internas eficientizando el ejercicio para un mejor servicio de cara a los Ciudadanos y que pueda evidenciar el quehacer institucional. 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> <p>Evidencias:</p> <p>1. Mapa de procesos IDECOOP.</p> <p>2. Registro de los procedimientos misionales actualizados</p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Se evidencia que en IDECOOP se implementan herramientas tecnológicas para automatizar la gestión de procesos aprovechando la reingeniería de los sistemas para ofrecer un mejor servicio..</p>	<p>Con nuestro compromiso de ofrecer una experiencia de servicio adecuada, se tiene contemplado incorporar un plan de comunicación efectivo para mejorar los canales de solicitud de información, así como la Simplificación de trámites para agilizar los procesos, LAS</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de pantalla Oficina Virtual. 2. Captura de pantalla de servicios comprometidos a través del proyecto Burocracia Cero. 	
<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 realiza levantamientos periódicos de procesos para analizar los riesgos y mitigarlos asegurando el cumplimiento de los objetivos de la institución, realiza encuestas para medir a través de indicadores los factores críticos sobre las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno y posterior al resultado se compromete a asignar los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> Evidencias: <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de Riesgos por Objetivos. 2. Matriz de Riesgos por Procesos. 	
<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>Se evidencia que en el IDECOOP mediante la modificación del Manual de Organizaciones y Funciones, ha identificado a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> Evidencia: <ol style="list-style-type: none"> 1. Mapa de Procesos. 2. Manual de Organizaciones y Funciones (MOF). 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	<p>Se evidencia que en IDECOOP simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Flujos de trámites simplificados. 2. Programa burocracia cero 	
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>Mediante la simplificación de los procesos y las operaciones, se identifican mejoras a aplicar en el funcionamiento de las actividades para optimizar el resultado y el impacto del resultado de los servicios a nivel institucional e impulsando la innovación adquiriendo buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acercamientos con instituciones nacionales e internacionales (fotos de los encuentros, registro de participación). 	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	<p>En IDECOOP se evidencia que se establecen indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos de desempeño. 2. Evaluación del desempeño. 	
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).		Se tiene contemplado mapear el Procedimiento de Control Documental para la revisión y estandarización de los procesos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>Se evidencia que en IDECOOP se involucra a los ciudadanos / clientes y grupos de interés en la mejora de los servicios que ofrece la institución, este proceso se lleva a cabo mediante los resultados encontrados a partir de la aplicación de las encuestas de satisfacción y también de la apertura de los buzones de quejas y sugerencias con los que cuenta la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actas de apertura de los buzones de quejas y sugerencias. 2. Informe de resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios. 	
<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>Se evidencia que en IDECOOP se utilizan métodos para desarrollar servicios orientados al ciudadano/ cliente, una muestra de ello es la puesta a disposición de los ciudadanos buzones de quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de apertura de los buzones de quejas y sugerencias. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>Se evidencia que en IDECOOP se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de género. 2. Charlas sobre la concientización de género impartido de la mano con el Ministerio de la Mujer. 	
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, tableros de anuncios en Braille y audio).	<p>Se evidencia que en IDECOOP cuenta con una variedad de canales de comunicación adecuados y confiables que promueven la accesibilidad de los servicios que brinda la institución como lo son: el website institucional y las redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de Pantalla de la accesibilidad del website institucional. 2. Redes sociales. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	En IDECOOP se evidencia que coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alianzas con instituciones del sector cooperativo. 	
<ol style="list-style-type: none"> 2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. 	<p>En IDECOOP se evidencia que se desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios del estado para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de pantalla de servicios disponibles en el proyecto Burocracia Cero. 	
<ol style="list-style-type: none"> 3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. 	<p>Se evidencia que en IDECOOP se crean grupos de trabajo con las organizaciones / proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lista de asistencia <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. 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<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 3- Resultados levantamiento de datos estadísticos del sector cooperativo de los consejos de directores . 	
<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>En IDECOOP se evidencia que incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados manejen el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega tanto a la institución como a los ciudadanos /clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestor de procesos de la Oficina Virtual.. 	
<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>En IDECOOP se evidencia que se 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>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alianzas con instituciones públicas, privadas y ONGs. 	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>En IDECOOP se evidencia que tiene acuerdos en los diferentes niveles de gobierno para permitir la prestación de servicios coordinados.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de Acuerdos IDECOOP. 	

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).	Resultados 2021-2022 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 Del Personal, 96% 5. Empatía, 94.33%	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>En el 2023 IDECOOP comprometido con los servicios que ofrece y respeto a la imagen global de la institución y su reputación, realiza con una periodicidad anual una encuesta de Satisfacción de Usuarios, midiendo la expectativa vs el servicio recibido.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1-Encuesta de Satisfacción de Usuarios</p> <p>2-Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos.</p> <p>3-Resultados grupo focal.</p>	
<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>Resultados 2021-2022</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). 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>El IDECOOP comprometido con ofrecer un servicio de Calidad, orientado al Ciudadano mejorando y fortaleciendo el Servicio al cliente desde que recibe al Usuario/Ciudadano está en disposición de asistir y brindar la información requerida para acompañarle en el proceso hasta la asignación del Área correspondiente al Servicio solicitado, seguimiento y conclusión del mismo, garantizando la SU..</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el IDECOOP 2023 2- Buzón de sugerencia con relación al Servicio. 3- Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021. 	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se evidencia que en IDECOOP se toma en cuenta la participación y opinión de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones, esto es posible por la disposición de los diferentes medios de recolección de información.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta a grupos de interés 2. Buzones de quejas y sugerencias. 3. Sesiones de trabajo con el Consejo Nacional de Cooperativas (listas de participantes, fotos de los encuentros). 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Resultado 2021-2022</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.</p> <p>2023</p> <p>Se evidencia que en la institución se cuenta con transparencia, apertura e información proporcionada por la organización a través de la sección de Transparencia disponible en el website institucional cumpliendo con lo requerido por la Ley 200-04 sobre el Libre Acceso a la Información Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Sección de Transparencia website institucional https://idecoop.gob.do/transparencia/ 2- Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el IDECOOP 2023 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<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> <p>1- Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el IDECOOP 2023.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Resultados 2021-2022</p> <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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>2023</p> <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 de Satisfacción de usuarios</p> <p>La institución ha obtenido en esta medición 86% de los encuestados califica el servicio esperado entre bueno y excelente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el IDECOOP 2023 2- 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>	<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 Sociaes y 12 oficinas regionales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el IDECOOP 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 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Resultados 2021-2022</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>2023</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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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. Borrador primera Carta Compromiso al Ciudadano. 3. Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el IDECOOP 2023 	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Resultados 2021-2022</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.</p> <p>De estos, el 67.4% representan el género masculino y el 32.6% refleja la percepción del género femenino. 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>Completar esta información con los resultados de la encuesta de satisfacción al 05/07/2023 (remitiendo vía correo el enlace de la encuesta).</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>2023</p> <p>En la Encuesta de Satisfacción de Usuarios se identificó la representación por sección de los ciudadanos que recibieron los diferentes servicios de la institución. De estos, el 65.5% representan el género masculino y el 34.5% 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el IDECOOP 2023 	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>Resultados 2021-2022</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</p>	<p>Completar esta información con los resultados de la encuesta de satisfacción al 05/07/2023 (remitiendo vía correo el enlace de la encuesta).</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>los ciudadanos/clientes pueden gestionar sus servicios de manera ágil y segura</p> <p>2023</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 65% con relación a la novación (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> <p>1- Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el IDECOOP 2023 2- Oficina Virtual IDECOOP.</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>Resultado 2021-2022</p> <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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>2023</p> <p>IDECOOP demuestra gran rapidez en la prestación de productos y servicios, lo cual se evidencia con una satisfacción de 65% 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 3- Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el IDECOOP 2023. 	
7) Digitalización en la organización.	<p>Resultado 2021-2022</p> <p>La digitalización de la organización se evidencia con una satisfacción de un 92% en la modernización de las instalaciones y equipos.</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 Resultados de Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el IDECOOP 2023. 	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>Resultado 2021-2022 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>2023 Se evidencia en la dimensión de capacidad de respuesta, el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión en un 64% con relación al factor tiempo de espera en la solicitud de los ciudadanos</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos. 2- Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el IDECOOP 2023 	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Resultados 2021-2022</p> <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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<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> <p>En el trimestre del año en curso hemos recibido un total de 201 solicitudes de servicios.</p> <p>En el 2023 no tenemos evidencias de quejas, el trimestre ninguna denuncia reportada y contamos con un promedio de 7 días para darle respuesta al ciudadano/cliente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el IDECOOP 2023 2- Informes resultados Plan Operativo Anual 2022. 	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Resultado 2021-2022</p> <p>En el 2021 de 3,702 solicitudes de servicios recibidas. En el trimestre del año en curso</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>hemos recibido un total de 201 solicitudes de servicios.</p> <p>Esto debido a varios factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 127 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 <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Error material en la emisión de certificaciones • Error en el nombre con el que la cooperativa ya Decretada. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>En el 2023, se han tomado medidas de subsanar los errores e inconsistencias en la naturaleza de la institución</p> <p>Evidencias:</p> <ul 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>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El IDECOOP se encuentra en el proceso de elaboración de Carta de Compromiso. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Correos de revisiones con el MAP 2- Reporte de nivel de avance 3- Minutas de sesiones de trabajo para los avances en el proceso. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<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>La realización periódica de encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos, nos ayuda a valorar la</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.		
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<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%; 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<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>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<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. Actualmente refleja un 100% en el indicador de transparencia gubernamental.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Informe monitoreo división estandarizada de transparencia. 	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<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 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Tiempo de espera.	<p>En IDECOOP, tenemos un promedio de atención al ciudadano de 15 minutos para orientarlo o asignarle el área conforme el servicio solicitado,.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1- Informe de medición de servicios.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>En IDECOOP, tenemos un promedio de 7 días para darle respuesta al ciudadano/cliente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2- Informe de medición de servicios.</p>	
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> <p>Evidencias:</p> <p>1- Resolución que elimina el cobro de tasas de servicio .</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<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> <p>1. Portal Web https://idecoop.gob.do/ 2. Oficina virtual IDECOOP 3. Redes sociales 4. Catalogo de servicios</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	<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. 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 e interés relevantes 2. Encuestas aplicadas en los grupos focales 	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<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 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>3. Informe de subsanación quejas recibidas</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. 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. 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> <p>1. Oficina virtual Idecoop https://ofv.idecoop.gob.do/login.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 identificó la representación por sección de los ciudadanos que recibieron los diferentes servicios de la institución.</p> <p>De estos, el 67.4% representan el género masculino y el 32.6% refleja la percepción del género femenino.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos</p>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. 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 de 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> <p>1. Encuestas aplicadas a los grupos de interés del IDECOOP en el marco del proceso de consultas para la formulación del PEI 2021 - 2025.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<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. Website institucional 2. https://ofv.idecoop.gob.do/login 	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<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)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	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. Evidencia: 1. Informe de encuesta clima organizacional 2. Plan de acción Encuesta de Clima organizacional.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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. 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> <p>1-Informe de encuesta clima organizacional</p> <p>2. Correos al personal para el llenado de encuestas internas en el marco de la identificación de estrategias y actualización del marco estratégico institucional.</p> <p>3. Difusión de la Misión, Visión y Valores a través de correos, website institucional, folletos, redes sociales, pantallas colocadas en las áreas comunes y cuadros.</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>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 para garantizar la mejora continua de los servicios y procesos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias:</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>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<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. 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. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<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. 	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>La responsabilidad social de la institución se vio evidenciada durante la crisis sanitaria el país provocada 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%. Estas jornadas fueron realizadas en la sede de la institución en un acuerdo interinstitucional con la institución de salud Pública y asistencia Social. 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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 institución 3. Carta de solicitudes de la institución de Salud Pública. 4. Fotos y registros de asistencia. 	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</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>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<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. Esto se evidencia en la participación en Proyectos como Burocracia Cero, I implementación de la Oficina Virtual y la adquisición de equipamiento tecnológico.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencia: 1. Trámites simplificados disponibles en portal único de servicios en línea.</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>Se evidencia la realización del proceso nacional de levantamiento de datos estadísticos del sector cooperativo, con esta información la 146 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 se ofrecen, lo que hace adoptar buenas acciones.</p> <p>Evidencia: 1. Informe resultados levantamiento de datos estadísticos del sector cooperativo.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<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 informarán de manera clara todo lo relacionado con la tarea a realizar.</p> <p>Evidencia: 1. Informe Encuesta de Clima Organizacional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<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> <p>1. Informe Encuesta de Clima Organizacional</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<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> <p>1. Acuerdo y evaluación de desempeño. 2. Minutas de monitoreo acuerdos de desempeño</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) La gestión del conocimiento.	<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> <p>1. Informe Encuesta de Clima Organizacional</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Se evidencia que el 91.4% de los colaboradores están de acuerdo en que los métodos de comunicación internos son adecuados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Informe Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
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. 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> <p>1. Procedimiento de Gestión de Recursos Humanos.</p> <p>2. Política de reconocimientos individuales y grupales por el logro de los objetivos</p> <p>3. Política de reconocimiento por cumplimiento de metas institucionales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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> <p>1. Propuesta Política de Gestión del Cambio.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Se evidencia que el IDECOOP fomenta a través del Comité de Ética, buzón de sugerencias, Canales de Comunicación la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing). En la encuesta de Clima Organizacional los colaboradores comparten los recursos y de esta forma se fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Código de Ética institucional. 2. Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<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: 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>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: 1. Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Desde la llegada de la presente gestión se realizan grandes esfuerzos para acondicionar las instalaciones de la institución a nivel nacional. 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<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.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación SISTAP 2. Informes implementaciones realizadas 3. Resultados Auditoria Riesgos Laborales 4. Señales de emergencia colocadas, puntos de encuentro, rampas de acceso, entre otros. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<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 2022 fue de un 100% validado por el Instituto de Administración Pública INAP y evidenciado en el SISMAP en el indicador 08. Gestión del desarrollo. El 81% indica 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. 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe ejecución Plan Anual Capacitación 2. Reporte de movilidad personal de carrera 3. Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Motivación y empoderamiento.	<p>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.)</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación de Encuesta de Clima Laboral. 2. Fotos e informes Actividades de celebración (Día de las Madres, Día de las secretaria, etc). 3. Encuestas RRHH. 	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<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 2022 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% indica 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Luego de cada evento formativo los colaboradores realizan 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 de satisfacción eventos formativos. 	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte anual de Nivel de Ausentismo. 2. Reporte anual Nivel Rotación. 	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<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>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<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.</p> <p>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. 	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Especial de Desarrollo Agropecuario FEDA Charla Prevención Violencia de Género Jornada Limpieza de costas Jornada de Reforestación</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos, registro de participación. 2. Notas de prensa. 3. Website institucional. 4. Conferencias de Prevención de violencia. 5. Jornadas de reforestación y limpieza. 	
<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 a 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 recursos, 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta como oportunidades de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Listado de asistencia y fotos capacitación Calidad en el servicio.</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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. 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> <p>1. Acuerdos de Desempeño realizados 2. Evaluaciones del Desempeño realizadas 3. Minutas retroalimentación evaluación de desempeño.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<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> <p>1. Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional</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>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> <p>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>De cada acción formativa la institución conserva de manera trazable los listados de asistencia, test impartidos, materiales y recursos, siempre tomando en consideración el presupuesto asignado para estas actividades formativas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>También se mide el nivel de satisfacción de las actividades de capacitación realizadas, aplicando una evaluación de impacto al concluir las mismas. Las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta como oportunidades de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Formulario de evaluación de satisfacción eventos formativos.</p>	

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
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>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 financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>Se evidencia que el IDECOOP está comprometido con impactar de manera positiva a los ciudadanos/clientes a través de iniciativas como las siguientes:</p> <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: Apoyo financiero y participación en la Feria AGROPESUR en la provincia de Barahona</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
	<p>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 financiamiento o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias. 165 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo al Consejo Nacional Fronterizo cuyo principal objetivo es desarrollar iniciativas para organizar y fortalecer el cooperativismo en la frontera. 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. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:	<ul style="list-style-type: none"> • 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 fomenta la agricultura familiar y las prácticas agrícolas ambientalmente sostenibles 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:	<p>Alianza con Supérate para integrar a los beneficiarios de los programas de asistencia social del estado en cooperativas de diferentes tipologías.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Con este proyecto hemos incorporado la Cooperativa COOPCOSTANORTE en la provincia de Dajabón. IDECOOP impulsa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La educación, durante el periodo 2021 se realizaron 658 capacitaciones, de estas 98 fueron de manera virtual y 560 fueron presenciales. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
	<ul style="list-style-type: none"> • Se impactó a 3,183 mujeres y 7,215 hombres para un total de 10,398 personas. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Evidencias eventos de capacitación 2- Informes resultados proyectos 3- Fotos, Reporte de asistencia 4- Notas de prensa. 	
<p>La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alianzas y convenios 2. Informes de resultados 3. Fotos actividades medioambientales. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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. 169</p> <p>Ejemplos Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) Áreas de Mejora</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicaciones 2. Videos de experiencias beneficiarios. 	
<p>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>El IDECOOP viene auspiciando la vinculación y sinergias ciudadanas para propugnar iniciativas creativas y sostenibles en respuesta a las actuales necesidades de 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.</p> <p>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. El IDECOOP viene auspiciando la vinculación y sinergias ciudadanas para propugnar iniciativas creativas y sostenibles en respuesta a las actuales necesidades de 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
	<p>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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de impacto proyectos 2. Evidencia Programas de Fomento y desarrollo del sector cooperativo. 	
<p>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>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.</p> <p>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> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evidencias Monitoreo y Evaluación división de transparencia 2. Informes estadísticos OAI 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<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. En la adquisición de bienes y servicios la institución considera el cumplimiento de buenas prácticas ambientales por parte de los proveedores. 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, 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 173 roblillo en el corredor ecológico valle del este, en la avenida ecológica, de Santo Domingo Este, en el primer trimestre del año en curso 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adquisición de zafacones y otros materiales 2. Compromiso colaboración Institucional y alianzas con grupos verdes 3. Evidencias de jornadas de reforestación. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>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>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%. 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> <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)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Se evidencia que el IDECOOP ha establecido políticas para reducir el impacto ambiental que genera. 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. Se evidencia el compromiso con la formación en temas de sostenibilidad del IDECOOP a través de acuerdos de colaboración interinstitucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de resultado medio ambiental 2. Proyecto NUVI 3. Informe cooperativas verdes. 	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>El IDECOOP viene auspiciando la vinculación y sinergias ciudadanas para propugnar iniciativas creativas y sostenibles en respuesta a las actuales necesidades de 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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz acuerdos institucionales 2. Fotos encuentros y listados asistencias 3. Acuerdos firmados. 	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la dirección de comunicación del IDECOOP monitorea el nivel de positivismo de la institución en los medios de comunicación mediante el uso de la herramienta Metricool y otros análisis, así como también mantiene presencia permanente de las actividades realizadas en la institución y una interacción con la ciudadanía a través de las distintas Redes Sociales.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Indicador de porcentaje de Favorabilidad obtenidos. 2. Redes sociales. 	
<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 programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Se evidencia que el IDECOOP apoya las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas. Ejemplo de esto es la vinculación con el Ministerio de la Mujer, CONADIS y otros para la introducción de la transversalidad de género, política de género 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 	
<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 año 2022 y 2023.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sección noticias website institucional 2. Fotos 3. Circulares e informes de resultados. 	
<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>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. 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. 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 impartido 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 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> Otros <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informes Departamento de Educación Informes División Cooperación Internacional Fotos, videos, captura de pantalla y zoom webinars. 	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>A los fines de garantizar la salud de los colaboradores, 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 suplentes encabezados por la máxima autoridad, con la implementación del SISTAP se han optimizado en gran manera los accidentes laborales en lo que va del año en curso 2023 con relación a los accidentes ocurrido el año 2022.</p> <p>IDECOOP trabaja aunado a las directrices de la Administradora de Riesgos Laborales donde en lo que va del año 2023 no se han reportado en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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 auditoría del organismo fue 183 realizada en marzo del año en curso 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de avances SISTAP 2. Informes IDOPPRIL 3. Fotos mejoras implementadas y adquisiciones realizadas 4. Fotos, informes y lista de asistencia de la unidad médica. 	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con</p>	<p>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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Informes de la reducción de consumo de agua y energía.</p>	

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
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>Se evidencia que el IDECOOP 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> <p>1. Informe Encuesta de satisfacción al cliente/ciudadano</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<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	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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.</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>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<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 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>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.) se han firmado un total de 22 acuerdos a la fecha.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Matriz Convenios 2021-2025.</p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>2021-2022 Se evidencia por parte de la gestión el análisis de los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores de gestión. Los resultados se reflejan en los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SISMAP: 82.75% • iTICge: 51.48% • Transparencia (DIGEIG): 99.9% • Gestión Presupuestaria: 62% (Trimestre octubre – diciembre 2020, • NOBACI: 0% de cumplimiento en la autoevaluación de la institución. (A la Espera de la evaluación por Contraloría) - SISCOMPRAS: 92.67% • En la actualidad estamos en el proceso de evaluación y revisión por las unidades gestoras <p>Evidencias:</p> <p>1. Informe trimestral monitoreo indicadores POA</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe proyecto de Simplificación de tramites 2. Oficina virtual IDECOOP 	
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)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<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. 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Xavier Sala-I-Martin Catedrático de La Universidad de Columbia y Padre del Índice de Competitividad Global del Foro Económico Mundial</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de pantalla video conferencias 2. Flujo procesos simplificados 3. Servicios disponibles en línea 	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>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</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuentro Benchmarking SB. 2. Webinar "Las Cartas Compromiso al Ciudadano" 3. Webinar Simplificación De Trámites Y Mejora Regulatoria. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>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: 1. Matriz de acuerdos y convenios.</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se enmarca en la Ley 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.</p> <p>Nuestra institución pondrá a través de este programa, se ha puesto en circulación 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gratuidad de todos los servicios 2. Captura pantalla Oficina Virtual 	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<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)	Áreas 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>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 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 200 los lineamientos establecidos en las normativas vigentes para tales fines.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presupuesto del IDECOOP. 2. 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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.