

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

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

Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo

Dirección de Planificación y Desarrollo

Departamento de Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Santo Domingo, Distrito Nacional
Septiembre, 2023

Introducción

El presente informe, contiene el nivel de avance de la ejecución del Plan de Mejora Institucional, 2023, a partir del cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan de Mejora enviado al Ministerio de Administración Pública MAP, como parte del acuerdo entre este Ministerio y el Instituto de Crédito cooperativo, IDECOOP, para la mejora institucional es parte de la implementación del Marco Común de Evaluación(CAF).

El CAF, es una metodología de evaluación para el mejoramiento de la calidad en las administraciones públicas, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), herramienta que permite a las instituciones optimizar su rendimiento y garantizar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

A partir del análisis realizado por el IDECOOP, se pudo identificar los puntos fuertes y las oportunidades de mejora de la institución, recogiendo en el PMI institucional las acciones prioritarias relacionadas a esos criterios.

ASPECTOS GENERALES

Perfil institucional

El Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo es una organización autónoma del Estado Dominicano con personalidad Jurídica, patrimonio independiente y duración ilimitada, con todos los atributos inherentes a tal calidad, la cual es una institución que cuenta con plena capacidad para contratar y adquirir derechos y contraer obligaciones, según la Ley 31-63 en su artículo 1.

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

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

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

Marco Institucional

Misión

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

Visión

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

Valores

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

Base Legal

Ley No. 4227 1955

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

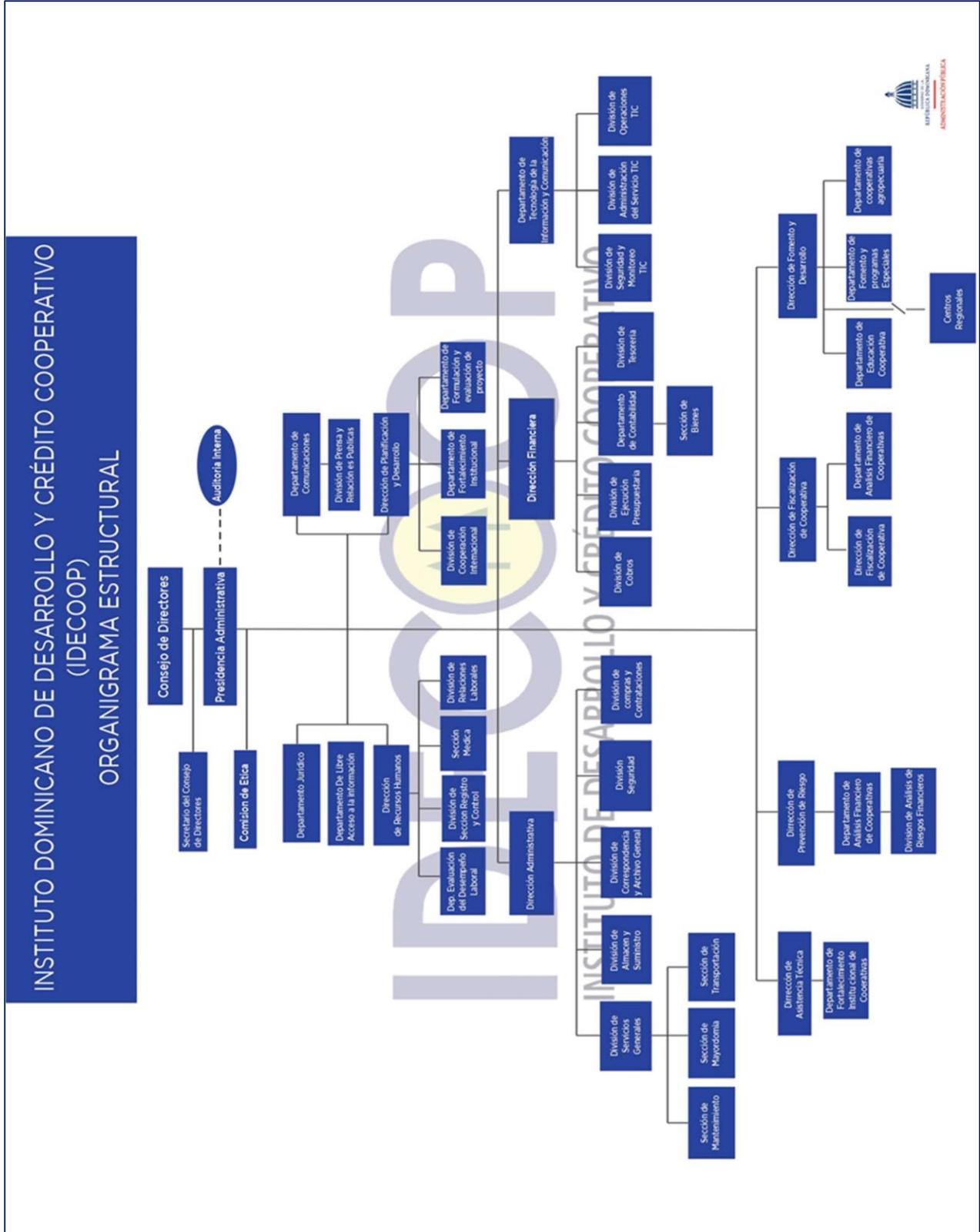
Ley No. 28 1963

- Declara obligatoria la enseñanza del cooperativismo.

Ley No.31-63

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

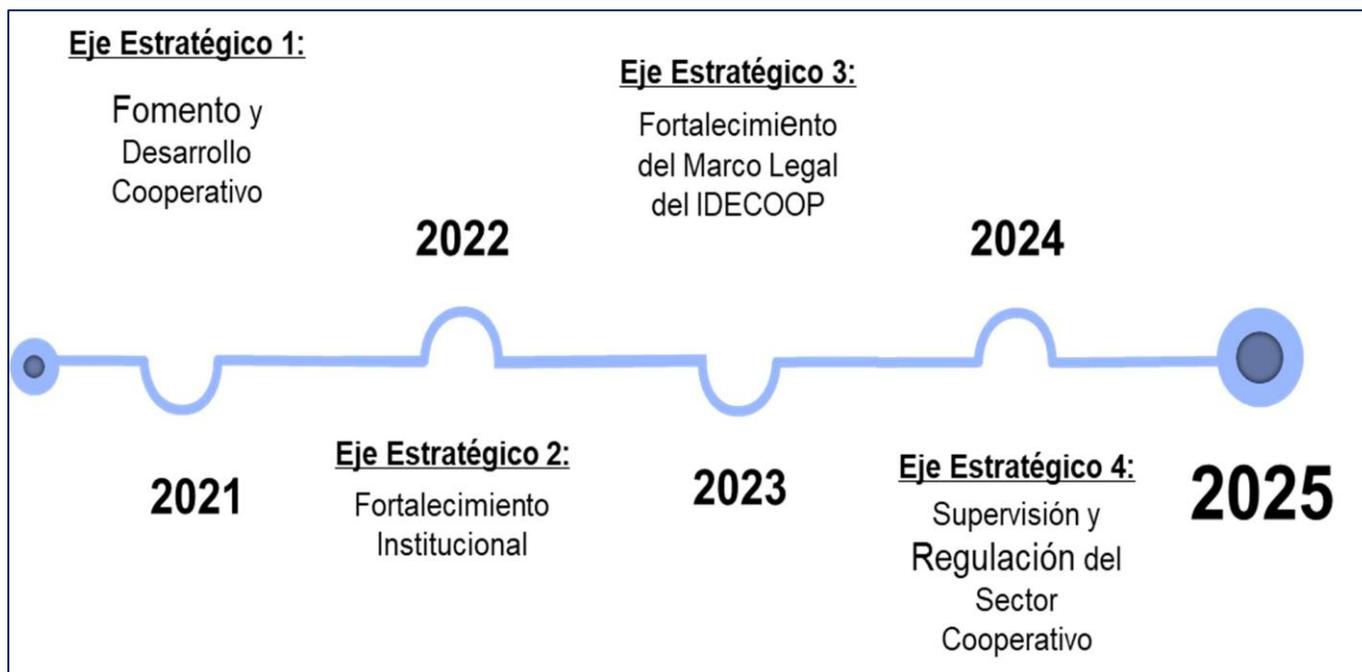
Estructura Organizativa



Descripción del perfil de los servicios ofrecidos

Áreas	Servicio	Descripción	Horario	Beneficiario
Dirección de Fomento y Desarrollo	Creación de cooperativa	Procedimientos para la creación e incorporación de cooperativas existentes.	De lunes a viernes, de 8 am. - 4 p.m.	Grupos cooperativos en formación.
Dirección de Asistencia Técnica	Asistencia técnica a cooperativas	Promoción, asesoría y formulación de modelos de estatutos, sistemas de contabilidad, normas y esquemas para la administración interna de sociedades cooperativas.	De lunes a viernes, de 8 am. - 4 p.m.	Grupos cooperativo en formación. Cooperativas existentes.
Dirección de Asistencia Técnica	Educación a Cooperativa	Capacitación de las cooperativas en formación sobre los órganos de dirección y control, valores cooperativistas y a las ya creadas para su sostenibilidad.	De lunes a viernes, de 8 am. - 4 p.m.	Grupos cooperativos en formación.
Prevención de Riesgo LA/FT	Supervisiones In-situ	Supervisión a las Cooperativas sobre cumplimiento de la Ley 155-17.	De lunes a viernes, de 8 am. - 4 p.m.	Grupos cooperativo en formación. Cooperativas existentes.
Fiscalización de Cooperativas	Fiscalización de Cooperativas	Supervisión de cumplimiento regulatorio.	De lunes a viernes, de 8 am. - 4 p.m.	Grupos cooperativo en formación. Cooperativas existentes.

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



Metodología de Autodiagnóstico CAF

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

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

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

2. Resultados del Proceso de Autoevaluación

CRITERIO 3: Personas

Fortalecimiento de las destrezas de personal y sus resultados capacitación.

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

Criterio 4: Subcriterio 4.6. Gestionar instalaciones

La planta física del Idecoop, ha sido remozada, climatizada habilitada e iluminada, garantizando condiciones laborales dignas y seguras, las cuales se citan a continuación:

Remodelación completa del lado derecho del segundo piso, que integra las áreas de las direcciones de Planificación y Desarrollo, Fiscalización, Asistencia Técnica y PLAFT.

Inclusión de sus espacios exclusivos para manejo de archivos físicos administrativos, un salón de reuniones técnicas y espacio para preparación de AyB.

Ampliación y redistribución de oficinas de acuerdo a las áreas de trabajo por direcciones.

Sustitución de plafones de techo y pisos en el área del 2do. piso.

Adquisición de nuevos módulos de trabajos técnicos de acuerdo a las proyecciones con la nueva Estructura organizacional.

Sustitución de mobiliarios y equipos de oficinas y en áreas de espera para usuarios de nuestros servicios.

Instalación de cortinas tipo cebrá en diferentes áreas de oficinas.

Instalación de nuevos aires acondicionados en oficinas y un sistema de manejadora de aire en espacios de trabajo común.

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

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

- Auditoría interna: Sistematización procesos de Revisión y Control
- Fortalecimiento de la Programación y distribución presupuestaria.
- Mejoras en el registro y control de gastos operativos
- Seguimiento y control a procesos de proveedores con comprobantes de compras, para la DGII
- Monitoreo y seguimiento continuo al cumplimiento de proveedores/ reportes 606 y 07, retenciones de impuestos.
- Saneamiento y reclasificación cuentas por pagar
- Implementación del Sistema De Análisis Del Cumplimiento De Las Normativas Contables (ISACNOC)

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Oficina Virtual IDECOOP

La Oficina Virtual del IDECOOP, permitirá, en un primer momento, realizar las solicitudes del servicio de 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 permitirá dar 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.

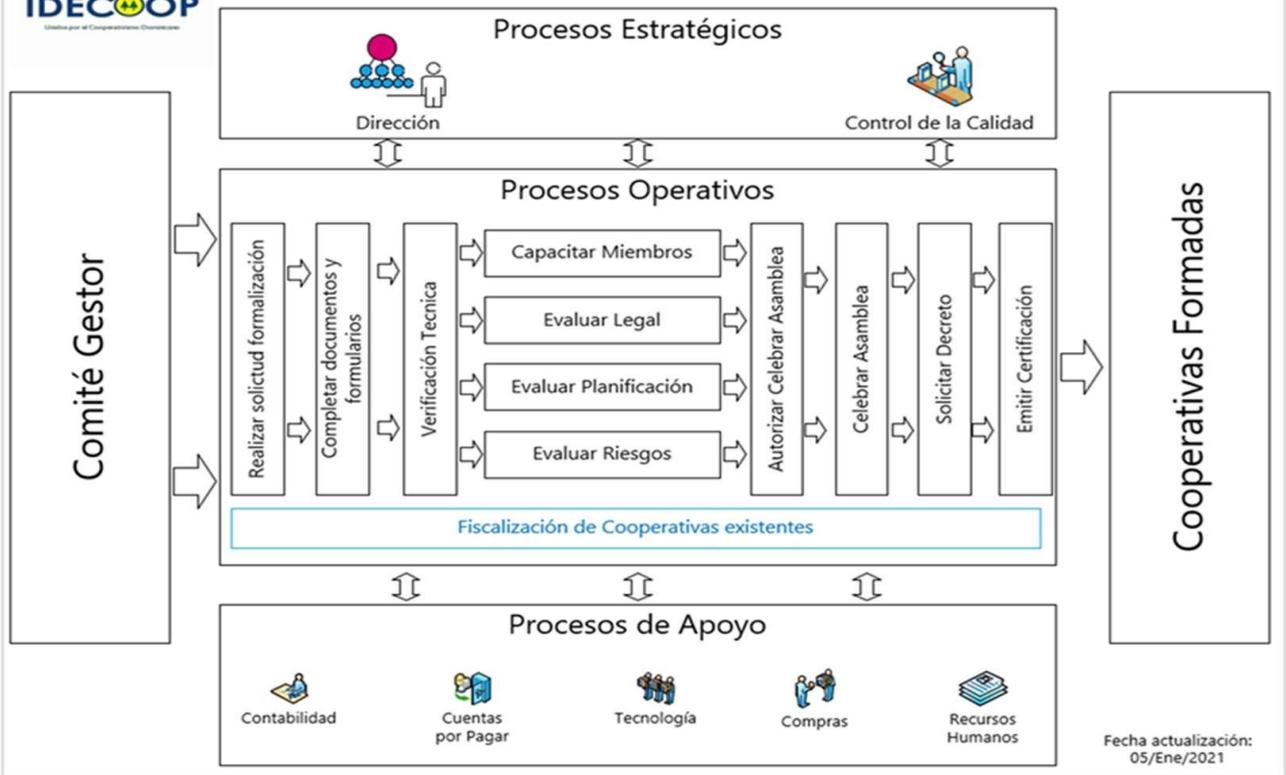
A través de la Oficina Virtual, se proporcionará a los ciudadanos interesados todos los modelos documentales que necesitan trabajar para formalizar su incorporación con el acompañamiento de nuestro personal técnico especializado.

Para las cooperativas existentes se proyecta trabajar en la automatización del proceso de fiscalización lo que permitirá, validar los datos de los Estados Financieros y su respectiva gestión operacional, así como la tramitación electrónica de toda la documentación requerida para estos procesos.

Impactos

- Provee facilidades en la incorporación de nuevas cooperativas.
- Optimización de tiempo en el proceso de incorporación de nueva cooperativa.
- Implementación de fácil proceso en la fiscalización de los estados financieros de las cooperativas existentes.
- Establecimiento de mecanismos de monitoreo y control en tiempo real sobre la gestión operativa.
- Incremento en la eficiencia de los procesos de fiscalización administrativa y la gobernanza.
- Diseño de dos (2) manuales de usuarios para los procesos de incorporación de cooperativas y la fiscalización
- Producción de dos (2) videos instructivos para educar a los ciudadanos en el uso de la Oficina Virtual.

MAPA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS SOBRE COOPERATIVAS



Monitoreo en Tiempo Real y Acompañamiento al Usuario

Administración OFV IDECOOP		Documentos modelo		Usuario: Viannolis Ogando Nivel: Administrador	
Nuevas	Existentes				
770	175				
Solicitudes	Usuarios				
980	1,719				
MENU					
Tablero					
Documentos modelo					
Usuarios cooperativas					
Usuarios fiscalización					
Cooperativas					
Citas					
Gestion Usuarios					

ID	Nombre del Documento	Fecha de Publicación	Acciones
1	Modelo-de-convocatoria-celebracion-Asamblea-Constituyente	Publicado hace 1 año	Descargar
2	Modelo- Listado de socios que asistieron a la asamblea constitutiva	Publicado hace 1 año	Descargar
3	Modelo-de-Certificacion-del-tecnico-social sobre educacion doctrinaria	Publicado hace 1 año	Descargar
4	Modelo-de-acta-de-asamblea-constituyente	Publicado hace 1 año	Descargar
5	Modelo-de-certificacion-del funcionario del IDECOOP que presenció la Asamblea Constituyente	Publicado hace 1 año	Descargar

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

Simplificación de trámites: Burocracia Cero

Se ponen a disposición del ciudadano dos servicios simplificados:

I. Proceso de formalización para operaciones de nuevas cooperativas incorporadas mediante decreto: propuesta de obtención en línea de:

1. Autorización a ONAPI para el registro del nombre de la cooperativa ya incorporada.
2. Carta para la obtención del RNC.
3. Carta Bancaria con el objetivo regularizar las firmas ante los bancos de los consejos de administración de las cooperativas luego de realizar las asambleas anuales.
4. Certificación para la solicitud del Registro de Proveedores del Estado (RPE) para que las sociedades cooperativas puedan suplir artículos y/o servicios a las distintas Instituciones Gubernamentales en el ámbito
5. o de aplicación de la Ley No. 340-06.

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

Al insertar las mejoras se automatizará las gestiones de las actividades de los procesos internos y externos, incluyendo a las Instituciones Cooperativas con la carga de las informaciones necesarias de manera electrónica y, con esto, la reducción significativa del trámite administrativo y optimización de los tiempos; sobre todo se abaratarán los costos por ahorro de material gastable y; al usuario, impactará porque no se traslada para recibir el servicio.

Con la implementación de la **firma digital** en el trámite y gestión documental, se facilitarán las aprobaciones y tiempos, ofreciendo seguridad al proceso; el resultado es un procedimiento de unas 14 actividades, de forma digital y una inversión de tiempo de 8 horas laborables (un día) por expediente, hasta que lleguen las certificaciones y el certificado de incorporación digital.

II. Proceso de verificación y certificación del establecimiento y cumplimiento del Sistema Contable de las cooperativas

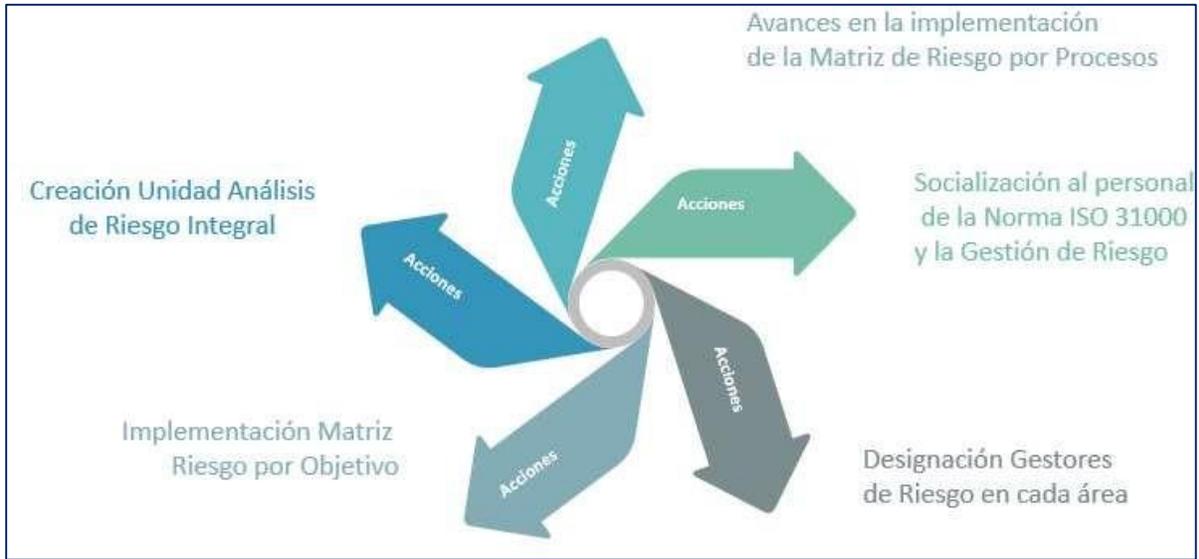
Se podrá obtener un procedimiento estandarizado, eliminando las actividades que no agregan valor y un mejor manejo de las informaciones y del estado de la solicitud.

Se brindará la opción de realizar este proceso totalmente a distancia vía su institución, suministrando sólo los datos requeridos y teniendo visualización en todo momento de su trámite, en tiempo real.

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

Mejoras aplicadas a los trámites

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



Implementación de la Gestión de Riesgos

		MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDADES POR PROCESOS Fortalecimiento Institucional				Documento No. 1								
						Versión:	Fecha de Creación:							
Realizado por: Molitern Dominicana SRL		Revisado por: Encargado de Riesgo				Autorizado por: Dirección Ejecutiva								
ANÁLISIS DEL CONTEXTO (INTERNO Y EXTERNO)						IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGO								
Fecha de Revisión/Actualización	Código del Riesgo	Proceso	Sub Proceso	Actividad	Fuentes de Riesgo	Descripción del evento de riesgo	Tipo de Riesgo	Causas	Vulnerabilidad	CONTROLES ACTUALES	¿CADA CUANTO PODRÍA SUCEDER?	¿QUÉ IMPACTO PODRÍA CAUSAR?	VALOR DE LA PROBABILIDAD	FIN
		Fortalecimiento Institucional	N/A	Conducir el análisis de las informaciones para el diseño y/o redefinir la estructura organizativa y la elaboración de los manuales de funciones y procedimientos.			Selecciones				Selecciones		3	
		Fortalecimiento Institucional	N/A	Conducir la realización de los estudios de procedimientos para su simplificación y mejora, así como la elaboración de la carta compromiso al ciudadano			Selecciones				Selecciones		3	
		Fortalecimiento Institucional	N/A	Planificar y controlar la elaboración del autodiagnóstico y del plan de mejora y coordinar las actividades de postulación							Selecciones		3	

Resumen



Matriz de Riesgos por Objetivos



Eventos de Riesgos

Áreas Sustantivas
Marco Legal
Fortalecimiento
Institucional

Información General

Eventos de Riesgo	Factor Riesgo
No contar con el personal requerido para cumplir con la demanda (Personal nuevo ingreso sin experiencia o personal sin capacitación)	PERSONAL
Entrega de documentación requerida incompleta y/o incorrecta y fuera del tiempo establecido por cooperativas	Proceso Personas
Fallas en plataforma virtual interna y externamente	TI
No contar con una plataforma adecuada para agilizar y mejorar los trámites de las cooperativas (formas, pag. virtual, cobros, computadoras, impresoras, otros)	TI
No cumplir con el plazo de los 45 días para la etapa de incorporación	Proceso
Cooperativas operen bajo una ley deficiente y/o operando bajo legislación	Proceso
No contar con los recursos financieros y tecnológicos	Proceso/ TI
Incumplimiento áreas internas en implementación y entrega evidencias gestión de riesgos	Proceso
Baja calificación en el sistema de Recrutamiento y Selección de la Dirección	Proceso
No contar con herramientas tecnológicas para medir logro de resultados	TI
Retrasos en la actualización de los documentos de los datos masivos y cambios no documentados	Proceso
Incumplimiento con lo establecido en la Ley 1272 del 2010 y su Reglamento de aplicación	Proceso
No actualización de la Norma 01-17 y aprobación Manual de Cumplimiento	Proceso
Desconocimiento de la legislación	Proceso
Tener cooperativas operando sin estar formalizadas	Proceso
No aprobación de Regimen Sancionatorio	Proceso
Falta de seguimiento por parte de se celebran las asambleas	Proceso
Cooperativas no capacitadas sobre gestión de riesgos	Proceso

Total 28

Riesgo Operacional

Impacto / Consecuencias

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

Nivel	Impacto
Alto	25%
Medio	36%
Bajo / Muy Bajo	39%

61%

Plan de Acción

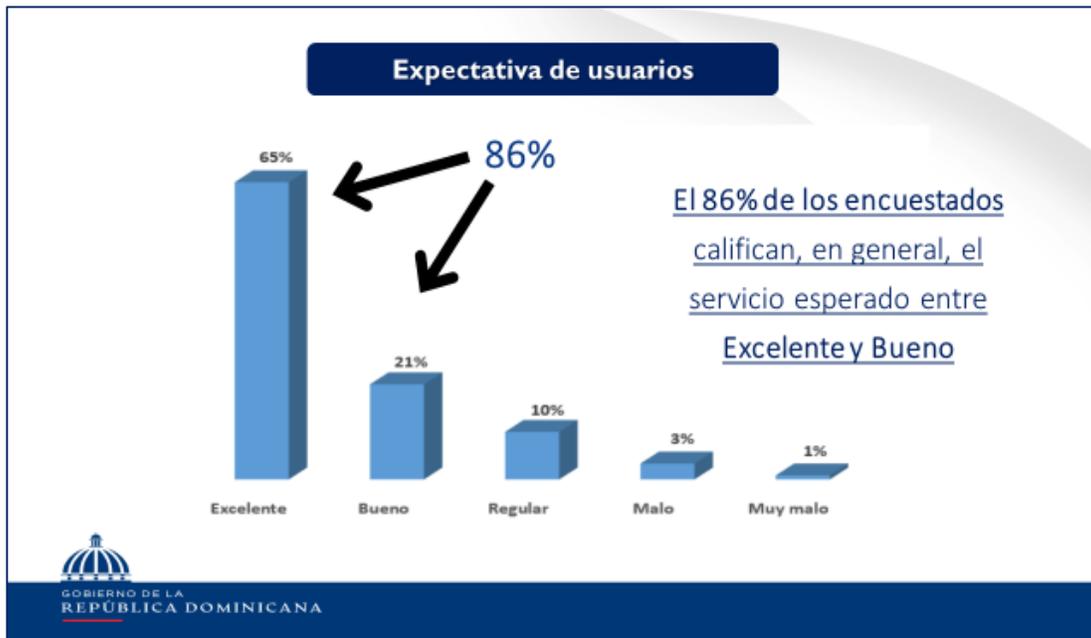
- Levantamiento e implementación Matriz por Procesos – Validación Fichas x Procesos.
- Seguimiento implementación Softwares.
- Seguimiento implementación nuevos controles acorde a los tiempos de ejecución plasmados en la matriz.

Carpetas Compartidas

Ver archivos > Matriz de riesgo

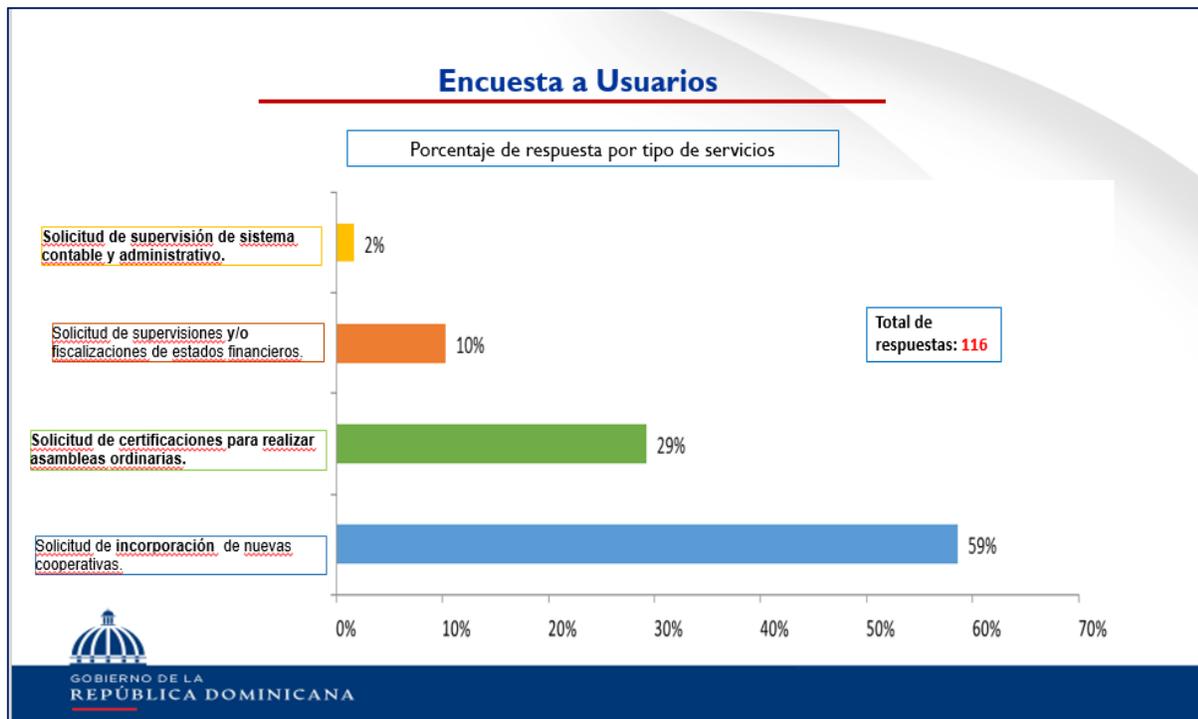


Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción



Subcriterio 6.2. Mediciones Rendimiento sobre resultados calidad de servicios

Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el IDECOOP 2023.



Subcriterio 7.1.3 Participación de las personas en actividades de mejora

El DECOOP, comprometidos con el bienestar y salud de los colaboradores de la institución, celebra por tercer año consecutivo la **Semana del Bienestar de la Salud**.

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, a través de la Capacitación en inteligencia emocional y el Manejo del estrés, entre otras.



The poster for 'Semana Bienestar' features a central graphic with icons for health, safety, and well-being. The text 'Semana Bienestar' is written in a stylized font, with 'Del 18 al 22, Sept. 2023' below it. A large blue circle at the bottom contains the text 'IDECOOP promueve la seguridad y la salud en el trabajo.' To the right, a blue box lists the daily activities:

Fecha	Actividad
Lunes 18	Apertura Salón Prof. Juan Bosch Hora: 10:00 am Bienvenida-maestra de ceremonia Oración Himno Nacional Himno del Cooperativismo Programa de la Semana del Bienestar (Maestra de Ceremonia) Palabras de Lissette Jiménez (Sub-Directora Ejecutiva) Palabras del Sr. Franco de los Santos (Presidente Administrador) Cierre (Maestra de Ceremonia)
Martes 19	Charla Salón Prof. Juan Bosch Hora: 2:00 pm Seguridad en el trabajo (Prevención de Accidentes Laborales) (IDOPPRIL)
Miércoles 20	Charla Salón Prof. Juan Bosch Hora: 2:00 pm Riesgo Psicosocial
Jueves 21	Operativo Médico Salón Prof. Juan Bosch Hora: 09:00 am Tema: Yo cuido mi salud. Consulta medicina general (Clínica Cruz Jiminíán) Laboratorio Médico y Sonografía (Sonodcnsi) AFP-Reservas
Viernes 22	Zumbaton Salón Prof. Juan Bosch Hora: 02:00 Pm Tema: El ejercicio mejora mi salud emocional.

Seguimiento a la implementación de medidas del Sistema de Seguridad y Salud en la Administración Pública (SISTAP)



Acciones en favor de la Responsabilidad Social

El Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP) y el Programa de Subsidios Sociales Supérate, hicieron entrega el día de hoy del certificado de incorporación de la Cooperativa de Producción, Trabajo y Servicios Múltiples de los Comerciantes y Empleados Costeros y Afines de Boca Chica (COOPLACHICA).

La entrega del certificado, se enmarca dentro del convenio de cooperación que fue firmado por ambas instituciones el pasado año 2022, el cual tiene como objetivo implementar un amplio programa de formación para las Cooperativas de Ahorros y Servicios Múltiples, que involucren a integrantes de familias del programa SUPÉRATE, en las áreas de: Agropecuaria, Ahorros y Créditos, Industriales (Costuras), Artesanales, entre otras.

Los representantes de ambas instituciones reafirmaron su intención de continuar realizando actividades de cooperación a fin de replicar el modelo de economía social solidaria, celebrada en el tercer Trimestre del 2023.

Las instalaciones del IDECOOP se encuentran habilitadas para brindar servicios de forma presencial a los ciudadanos con algún tipo de discapacidad, entre los que se pueden citar: señalizaciones de parqueo para personas discapacitadas y para mujeres embarazadas; accesos a baños adecuados a los fines

Resumen de Puntuaciones

Institución: Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo, IDECOOP.		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	81	110
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	123	110
3: Personas (100 puntos)	90	100
4: Alianzas (100 puntos)	86	100
5: Procesos (120 puntos)	105	100
6: Resultados orientados a los Clientes/Ciudadanos (100 puntos)	66	90
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	79	90
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	76	90
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	80	90
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	787	880

Plan de mejora a implementar en el 2024

Se ha diseñado un Plan 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.

1. Actualmente la institución está en el proceso de aprobación de la Carta Compromiso de Servicios al Ciudadano, con el objetivo de fortalecer los atributos de calidad y optimizar los servicios gestionados por la institución y los compromisos de calidad asumidos, que permiten evidenciar la efectividad de sus principios de funcionamiento.
2. Se tiene contemplado contratar servicios de integración para fortalecer los vínculos entre los colaboradores y directivos para crear las condiciones de la igualdad, implementando una Cultura de calidad, que promueve el compromiso, identificando los roles y alineando el sistema cultural con los procesos establecidos para el logro de los objetivos.
3. Se estarán realizando dinámicas y actividades mediante talleres que contribuyan al desarrollo de talento y las competencias de la mesa directiva, diseñado para construir una nueva versión de los Directores y encargados para aumentar el compromiso y la identidad con la Filosofía institucional.
4. Se tiene planificado documentar un procedimiento de ciberseguridad para proteger los datos de la institución, garantizando la continuidad de las operaciones y la seguridad, para monitorear y evaluar su aplicación

5. La institución ha dado pasos importantes en la reducción del consumo de materiales gastables y ha mejorado procesos para la automatización de los servicios, tomando en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de los recursos tecnológicos.
6. Con el 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.
7. Se tiene contemplado mapear el procedimiento de Control Documental para la revisión y estandarización de los procesos y fortalecer el sistema documental, centrando los esfuerzos estratégicos en la determinación de prioridades.
8. Se tiene programado capacitar al personal de Recursos Humanos para empoderarlo y desarrollar mecanismo de seguimiento para llevar a cabo el proceso de inducción del personal de nuevo ingreso aplicando encuestas con la finalidad de medir el desempeño de quien lo imparte e identificar nuevas oportunidades para motivando a la generación de ideas
9. La creación de Comité de trabajo para revisar el anteproyecto de la ley 31-63 con el propósito de mejorar y actualizar el marco normativo de la institución, que permita fomentar y promover el desarrollo del sistema cooperativista
10. Establecer con Recursos Humanos, un Manual de código de vestimenta, aplicando medidas sancionadoras para conducir a la institución a proyectarse a un nivel jerárquico adecuado para las funciones que desempeña en la actualidad.
11. Implementar el programa de reconocimiento del personal para acompañar y fortalecer el proceso de generar mayor motivación y voluntad en el ejercicio de las funciones de cada cargo, logrando así, alcanzar las metas propuestas y el crecimiento profesional.