



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Informe de Implementación del Plan de Mejora Institucional

Dirección de Planificación y Desarrollo

**Departamento de Fortalecimiento Institucional y Calidad en la
Gestión**

Santo Domingo, Distrito Nacional
Septiembre, 2023

Tabla de contenido:

I. Introducción.....	2
II. Filosofía Institucional.....	3
III. Cumplimiento del Plan de Mejora Institucional.....	4-10
IV. Conclusión.....	11
V. Anexos.....	12

I. Introducción

A continuación, presentamos los avances del Plan de Mejora acordado entre el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo IDECOOP y el Ministerio de Administración Pública (MAP), con el cual se muestran las acciones implementadas a la fecha, a los fines de dar cumplimiento con lo requerido en cada uno de los criterios y subcriterios del CAF.

El Marco Común de Evaluación (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), esta herramienta permite a las instituciones mejorar su rendimiento y garantizar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de ellas partes interesadas.

El análisis de las acciones correctivas del IDECOOP, se realizó de manera objetiva y autocrítica donde se identificaron los puntos fuertes y las áreas de mejora de la institución. En el Plan de Mejora CAF, se indicaron 10 acciones prioritarias relacionadas a los criterios de liderazgo, estrategia y planificación, personas, alianzas y recursos, procesos y resultados orientados a los ciudadanos/clientes.

Cabe destacar, que los resultados que se estarán observando, corresponden a los criterios donde se identificaron aspectos a mejorar, no obstante, destacamos el fortalecimiento Institucional de nuestro Sistema de gestión documental mediante la creación, actualización y mejoras de los procesos.

II. Filosofía 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.

III. Cumplimiento del Plan de Mejora Institucional

A través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, se realizaron levantamientos de los procesos institucionales, con la finalidad de contribuir a la agilización, accesibilidad y automatización para el desarrollo de los procesos claves y de apoyo, así como, el aseguramiento de la calidad, transparencia y eficiencia en los servicios.

Las acciones detectadas en nuestro Plan de Mejora Institucional para el 2023, fueron monitoreadas en cuanto a su cumplimiento para un total de 86.11%.

Criterio 1

Subcriterio 1.2: Se ha contratado un servicio para la instalación e implementación del DashBoard institucional y su visualizador para asegurar las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Así como, de apoyo al personal en la gestión de las solicitudes de las Cooperativa para fortalecer los procesos de transformación digital y gestión de la información de la institución

Porcentaje de tareas realizadas: 75%

Acción de mejora	0%-25%	25%-50%	50%-75%	75%-100%	Resultado final
La implementación del DashBoard institucional y su visualizador para asegurar las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.			75%		Sistema de Dashboard en implementación

Evidencia:

GSI INTERNATIONAL, INC.
 Av. 27 de Febrero Esq. Tiradentes, Torre Friusa Local 8-B, La Esperilla
 Santo Domingo, Rep. Dom.
 Tel. 809-412-5312 / 809-412-2560
 RNC: 130143064
 FECHA: 05/Jul/2021

RNC CLIENTE: 101022841 CLIENTE: (000039)
 INSTITUTO DE DESARROLLO Y CREDITO COOPERATIVO
 CENTRO DE LOS HEROES
 DISTRITO NACIONAL
 Tel: 809-533-8131

CONTACTO
VENDEDOR
 OFICINA

CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD
000011	Servicios de Implementación Control de Cambio Proyecto Automatización Incorporación Cooperativas y Oficina Virtual Alcance: * Adicionar a los procesos el proceso de Automatización del proceso "Fiscalización Cooperativas" * Ajustes al proceso de creación de cooperativa para agregar ciertas plantillas y agregar áreas de negocios adicionales. Referencia: Contrato de: Adquisición de un software en modalidad SaaS o PaaS para el modelamiento y automatización de procesos BPM y la automatización del proceso para incorporar COOPERATIVAS. Proceso IDECOOP-CCC-CP-2020-0004	1.00

Criterio 5:

Subcriterio 5.1: En cuanto a la eficacia de los procesos, correspondiente al Criterio 5 de la Guía, se realizaron levantamientos de *simplificación de trámites* para contribuir en el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad, estandarizando los tiempos de prestación de servicios e indicadores de desempeño en los procesos y su automatización, tal como se cita a continuación en las versiones editable y PDF

Porcentaje de tareas realizadas: 100%

Acción de mejora	0%-25%	25%-50%	50%-75%	75%-100%	Resultado final
Establecer tiempos estándar de prestación de servicios e indicadores de desempeño en los procesos				100%	Lista de Procedimientos aprobados Asistencia Técnica con el MAP para Carta Compromiso Matrices de Riesgos por Objetivos y por procesos

Evidencias:

-  PR-DPD-001 Procedimiento Elaboración y actualización de manuales de procedimientos y políticas
-  PR-DPD-001 Procedimiento Elaboración y actualización de manuales de procedimientos y políticas
-  PR-DPD-002 Procedimiento Elaboración de Encuesta
-  PR-DPD-002 Procedimiento Elaboración de Encuesta
-  PR-DPD-003 Procedimiento Gestion del cambio
-  PR-DPD-003 Procedimiento Gestion del cambio
-  PR-DPD-004 Procedimiento Actualizacion de Estructura y organizacional y manuales
-  PR-DPD-004 Procedimiento Actualizacion de Estructura y organizacional y manuales
-  PR-DPD-005 Procedimiento Auto diagnostico institucional (CAF)
-  PR-DPD-005 Procedimiento Auto diagnostico institucional (CAF)
-  PR-DPD-006 Procedimiento Gestión de indicadores institucionales.
-  PR-DPD-006 Procedimiento Gestión de indicadores institucionales.
-  PR-DPD-007 Procedimiento Elaboración POA
-  PR-DPD-007 Procedimiento Elaboración POA
-  PR-DPD-008 Procedimiento Elaboración PAC
-  PR-DPD-008 Procedimiento Elaboración PAC
-  PR-DPD-009 Procedimiento Seguimiento POA y PPP
-  PR-DPD-009 Procedimiento Seguimiento POA y PPP
-  PR-DPD-010 Procedimiento Informe de la Memoria Institucional.
-  PR-DPD-010 Procedimiento Informe de la Memoria Institucional.
-  PR-DPD-011 Procedimiento Gestión de información estadística
-  PR-DPD-011 Procedimiento Gestión de información estadística
-  PR-DPD-012 Procedimiento Formulación de acuerdos de cooperación interinstitucional.

Subcriterio 5.1 Por otro lado, con el objetivo de establecer la metodología necesaria para llevar a cabo los cambios institucionales de manera planificada y tomando en consideración: propósitos, consecuencias potenciales, integridad de los sistemas de gestión, cambios en la planeación estratégica, disponibilidad de recursos, la asignación de responsabilidades y roles, se ha documentado el Procedimiento de gestión del

cambio, con la finalidad de simplificar y medir los factores del cambio con los indicadores para evaluar la eficiencia.

Porcentaje de tareas realizadas Evidencia: 100%

Acción de mejora	0%-25%	25%-50%	50%-75%	75%-100%	Resultado final
Establecer un procedimiento de Gestión del Cambio, para crear efectos potenciales que puedan tener los cambios en el Sistema de Gestión.				100%	Procedimiento de Gestión del cambio

Evidencia:



Subcriterio 5.1 A su vez, se tomaron medidas para la optimización de los procesos de compras y contrataciones según las normativas, conectando con la participación e interacción institucional, bajo la coordinación de la Dirección de Planificación y Desarrollo, identificando las necesidades, expectativas y recursos disponibles de la institución. Se han diseñado el procedimiento de Compra y contrataciones y el de Elaboración del Plan anual de compras y contrataciones (PACC).

Porcentaje de tareas realizadas: 100%

Acción de mejora	0%-25%	25%-50%	50%-75%	75%-100%	Resultado final
Establecer mediante procedimiento los criterios específicos a utilizar en la selección de proveedores, que incluyan un análisis costo beneficio de los mismos				100%	Procedimiento de Compras y Contrataciones

Mejoras en los servicios a través de la elaboración de Carta Compromiso y el equipo de PyD

La Carta Compromiso implica un enfoque al ciudadano, lo cual hace necesario conocer qué espera y orientar los procesos de trabajo de forma que contribuyan a la satisfacción de sus necesidades, ésto conlleva a que se generen condiciones para medir los servicios, tanto los niveles internos de eficiencia como la satisfacción del ciudadano con relación a la forma en que lo está recibiendo.

Nos encontramos en el proceso de aprobación de Carta Compromiso, con el objetivo de mejorar los servicios brindados al ciudadano/cliente, para facilitar su solicitud, con herramientas claras para el acceso y la obtención de los servicios requeridos, así como, los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

Evidencia:



Criterio 7:

Subcriterio 7.1:

Porcentaje de tareas realizadas: **90%**

Acción de mejora	0%-25%	25%-50%	50%-75%	75%-100%	Resultado final
Diseñar e implementar mecanismos para medir el impacto de las acciones responsabilidad social institucional.				90%	Informe de Resultado de Responsabilidad Social

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 firmaron 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

Compromiso con el bienestar del personal

El DECOOP, comprometidos con el bienestar y salud de los colaboradores de la institución, celebra por tercer año consecutivo la Semana del bienestar de salud, sep. 2023.

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.



Criterio 8:

Subcriterio 8.1: con el objetivo de aplicar mecanismos para medir el impacto de la organización, se ha contratado los servicios para realizar una evaluación del nivel de ejecución del PEI 2021-2025, utilizando como insumo principal el monitoreo y la evaluación de los primeros treinta (30) meses de implementación, realizados por la Dirección de Planificación y Desarrollo de IDECOOP. Así como, disponer de los resultados de una encuesta de posicionamiento institucional, que abarca el entono del sector Cooperativo Nacional.

Porcentaje de tareas realizadas: promedio 63%

Acción de mejora	0%-25%	25%-50%	50%-75%	75%-100%	Resultado final
Medir la percepción que tiene la sociedad respecto a la institución y su contribución a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.			65%		Encuesta de Satisfacción de usuarios.
Diseñar e implementar mecanismos para medir el impacto de la organización.		60%			Captura de evaluación de impacto y tiempo de respuesta TDR contratación servicios profesionales Eva. MT PEI 2020-25.

Criterio 9:

Subcriterio 9.1:

Porcentaje de tareas realizadas: 85%

Acción de mejora	0%-25%	25%-50%	50%-75%	75%-100%	Resultado final
Actualizar matriz de acuerdos de la institución para medir el grado de cumplimiento de los acuerdos			85%		Lista de acuerdos realizados y % de cumplimiento

Convenios Interinstitucionales

Con la finalidad de continuar fortaleciendo el sector cooperativo, motivar la creación de grupos cooperativos, continuar reforzando las existentes y también el intercambio de experiencias y, para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos institucionales y el cumplimiento de las funciones de la institución, el IDECOOP ha venido firmando acuerdos con distintas instituciones nacionales e internacionales, dentro de las que se pueden citar algunas:

- Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP).
- Reserva de la Policía y Fuerzas Armadas.
- Movimiento de Campesinos.
- Instituto Agrario Dominicano (IAD).
- Red Latinoamericana de Cooperativas (RELCOOP).
- Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura (CODOPESCA).
- Consejo de Coordinación Zona Especial de Desarrollo Fronterizo (CCDF).
- Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP).
- Programa de apoyo económico y social, SUPERATE.
- The National Cooperative Business Association CLUSA International (NCBA CLUSA)
- Superintendencia de Bancos.
- Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD).
- Asociación de Instituciones Rurales de Ahorro y Crédito, Inc. (AIRAC)
- Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario (FEDA).
- Corporación Pública para la Supervisión y Seguro, Puerto Rico (COSSEC)

Acuerdo IDECOOP–INFOTEP

Por medio de este acuerdo ambas instituciones se comprometieron a coordinar esfuerzos conjuntos para seguir fortaleciendo el sector cooperativo nacional, a través de un plan de capacitación dirigido a los funcionarios, empleados de IDECOOP y a las cooperativas incorporadas y en formación, que así lo necesiten.

Acuerdo IDECOOP-UAF

Ambas instituciones acuerdan establecer una política de trabajo coordinado, con criterios de apoyo recíproco, para desarrollar actividades conjuntas tendentes a potenciar los esfuerzos que permitan asumir una conducta preventiva tendiente a impedir que la infraestructura de las cooperativas sea utilizada en operaciones de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.

Acuerdo IDECOOP-ODAC



El Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP) firmó acuerdo de colaboración con el Organismo Dominicano de Acreditación (@odacrd), el cual tiene como propósito recibir el apoyo técnico por parte de este organismo en la evaluación de conformidad en los servicios ofrecidos desde las diferentes áreas y cooperativas del IDECOOP, con miras a recibir la acreditación de nuestros procesos, según lineamientos nacionales e internacionales.

La rúbrica contempla la elaboración, por parte del IDECOOP, de una resolución de reglamentación que establezca una propuesta para el proceso de la acreditación por ODAC, de los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) que ofrezcan servicio del propio Instituto y aquellos que, para el cumplimiento de sus funciones, trabajan dentro de su ámbito de competencia reglamentaria o la utilizan.

Canales de comunicación en el Portal web

Con el objetivo de fortalecer los canales de comunicación con los ciudadanos es fundamental, un plan de comunicación estratégica y un programa de mejoras interna y externa, garantizando la claridad, la facilidad de accesos y confiabilidad de la información que se produce.

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



IV. Conclusión y compromiso con las acciones de mejora para el 2024

En la institución se gestiona de manera eficiente los recursos de que dispone, incluyendo la gestión de recursos financieros, recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de manera óptima. Esta gestión se realiza de conformidad con lo indicado en las normativas establecidas por los órganos rectores para tales fines, cumpliendo con una gestión eficiente y transparente.

Con el compromiso de eficientizar y automatizar los procesos administrativos, se implementó el Sistema documental y el control de cambios para estandarizar la lista maestra de documentos internos, así como, recibimos pautas de los técnicos del Programa Burocracia cero, para 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, mediante el decreto núm. 640-20.

Se ha diseñado el Plan de Mejora institucional para el 2024 con el objetivo de establecer mecanismos para:

- Mejorar y fortalecer la calidad de los servicios brindados al ciudadano/cliente.
- Proteger los datos de la institución, garantizando la continuidad de las operaciones y la Ciberseguridad.
- Continuar con el desarrollo e implementación de las medidas de responsabilidad medioambiental, reducción de los residuos y la automatización digital de los procesos de servicios del Portal Web.
- Mejorar el tratamiento de la información del Portal web y estandarizar los Servicios.
- 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
- 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
- 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.
- 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.

V. Anexos:



Matriz de implementación Plan de Mejora 2023

AVANCE GENERAL		86.11%								
Monitoreo del Plan de Mejora					Estado de realización				Resultado final	Comentario
No.	Criterios	Tareas	Responsables	Acción de mejora	0%-25%	25%-50%	50%-75%	75%-100%		
1	1	Identificación de variables a analizar. Levantamiento de base de datos. Procesos de adquisición Implementación solución Identificada	Dirección de Planificación y Desarrollo	La implementación del Dashboard institucional y su visualizador para asegurar las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.			75%		Sistema de Dashboard en implementación	Se ha contratado el servicio para la implementación para apoyar al personal en la gestión de las solicitudes de las Cooperativa para Fortalecer los procesos de transformación digital y gestión de la información de la institución
2	5	1.Análisis de tiempos de cada servicio 2.Revisión de políticas y procedimientos 3.Documentar los procedimientos requeridos 4.Monitoreo y evaluación de las	Departamento Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión	Establecer tiempos estandar de prestación de servicios e indicadores de desempeño en los procesos				100%	Lista de Procedimientos aprobados Asistencia Técnica con el MAP para Carta Compromiso Matrices de Riesgos por Objetivos y por procesos	Proceso de Simplificación de trámites, el proceso de elaboración de Carta Compromiso y las encuestas de satisfacción aplicadas. En adición, para medir el nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos por IDECOOP, estamos en conclusión del proceso de validación de Carta Compromiso.
3	5	Creación de procedimiento de gestión del cambio	Departamento Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión	Establecer un procedimiento de Gestión del Cambio, para crear efectos potenciales que puedan tener los cambios en el Sistema de Gestión.				100%	Procedimiento de Gestión del cambio	
4	5	1.Definir los criterios a establecer dentro de la Gestión de Compras y Contrataciones de bienes y servicios.	Departamento Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión	Establecer mediante procedimiento los criterios específicos a utilizar en la selección de proveedores, que incluyan un análisis costo				100%	Procedimiento de Compras y Contrataciones	
5	5	Coordinar reunión entre la Dirección de Planificación y Depto Compra Análisis de Procesos y Compras, a los fines de modificar el procedimiento de compras y contrataciones e incorporar el flujo que ejecuta planificación, relacionado a la ejecución	Departamento Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión	Actualizar el procedimiento de compras, para contar con todos los pasos necesarios para la realización de las actividades de compras				100%	Procedimiento Elaboración PACC	
6	7	Diseñar programa de responsabilidad social. Establecer los mecanismos de monitoreo y medición de los impactos del programa.	Dirección de Planificación y Desarrollo	Diseñar e implementar mecanismos para medir el impacto de las acciones responsabilidad social institucional.				90%	Informe de Resultado de Responsabilidad Social	Propuesta de Proyecto de Responsabilidad Social y de un Procedimiento para el PMI 2024 para continuar con el compromiso social.
7	8	Realizar encuentros con los grupos de interés donde se analice su percepción respecto a la reputación institucional (grupos focales).	Departamento Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión	Medir la percepción que tiene la sociedad respecto a la institución y su contribución a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.			65%		Encuesta de Satisfacción de usuarios. Reuniones de identificación talleres y dinámicas para medir	Propuesta de acción en el PMI 2024.
8	8	Diseñar y establecer los mecanismos de monitoreo y medición de los impactos.	Departamento Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión	Diseñar e implementar mecanismos para medir el impacto de la organización.			60%		Captura de evaluación de impacto y tiempo de respuesta. TDr contratación servicios profesionales Eva. MT PEI 2020-25.	Se ha contratado el servicio para el diseño de los mecanismos para medir los avances del Plan Estratégico Institucional.
9	9	Revisar los convenios institucionales vigentes Actualización de la matriz de acuerdos institucionales vigentes	División de Cooperación Internación	Actualizar matriz de acuerdos de la institución para medir el grado de cumplimiento de los acuerdos			85%		Lista de acuerdos realizados y cumplimiento	Recientemente se firmó un acuerdo con la ODAC para contribuir y fortalecer el sistema y funcionamiento de las Cooperativas

