

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
Julio, 2024

Tabla de contenido:

| | |
|--|-----------|
| I. Introducción..... | 3 |
| II. Filosofía Institucional..... | 4 |
| III. Cumplimiento del Plan de Mejora Institucional..... | 5 |
| 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 la Administración pública, 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 2024, fueron monitoreadas en cuanto a su cumplimiento para un total de 88%.

Criterio 1:

Subcriterio 1.2.9:

Porcentaje de tareas realizadas: 90%

| Acción de Mejora | 0%-25% | 25%-50% | 50%-75% | 75%-100% | Resultado final |
|---|--------|---------|---------|----------|---|
| Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados. | | | | 90% | Actividades de la semana del 60 aniversario del IDECOOP Desayuno Buenas prácticas en el Sector Cooperativo |

Evidencia: https://www.instagram.com/idecoop_rd/?hl=es



Directora de Supervisión de Riesgo del IDECOOP, afirma que en el Sector Cooperativo existen muchas oportunidades de crecimiento en materia de gobernanza



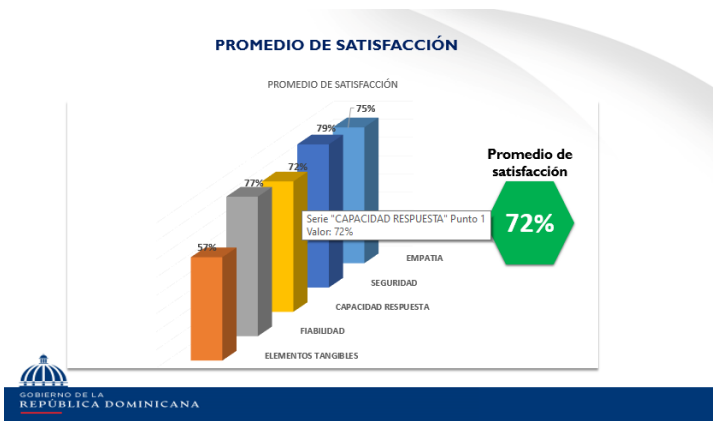
Criterio 4:

Subcriterio 4.2:

Porcentaje de tareas realizadas: 75%

| Acción de Mejora | 0%-25% | 25%-50% | 50%-75% | 75%-100% | Resultado final |
|---|--------|---------|---------|----------|--|
| 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.) | | | | 75% | Borrador de Manual de atención al Público. Proceso Carta Compromiso Informe de Encuesta de satisfacción al ciudadano, logrando un índice de satisfacción 72% |

Evidencias:



Manual de Atención al Público

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los canales de contacto para comunicarse con nosotros son:

- Llame al 09-533-8131, en horario de 8:00 am a 4:00 pm
- Visite nuestra Sede en Área de atención al Usuario
- Contacte a la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)
- Acceda a nuestro portal web: www.idecoop.gob.do
- Envíe un correo electrónico a info@idecoop.gob.do
- O a través de las redes sociales: @idecoop_rd

Participe de nuestra encuesta de satisfacción al usuario

Deje su opinión en nuestro Buzón de quejas/sugerencia
O a través de <https://idecoop.gob.do/contacto/>

QUEJAS Y SUGERENCIAS

El IDECOOP, a través de sus diferentes vías de contacto y comunicación, recoge y atiende las sugerencias, quejas, reclamaciones y denuncias de usuarios y/o ciudadanos:

- Personal/física en las oficinas de la Sede: C/ Héroes de Luperón # 1, Centro de los Héroes, Santo Domingo, D.N., Rep. Dom.
- Correspondencia/portal de transparencia: www.idecoop.gob.do
- Correspondencia por correo electrónico: info@idecoop.gob.do
- Central telefónica: 809-533-8131
- Buzón de quejas y sugerencias físico
- Línea de Atención Ciudadana (311)

DATOS DE CONTACTO

Oficinas de la Sede
Calle Héroes de Luperón No. 1, Centro de los Héroes,
Santo Domingo, D.N., República Dominicana
Teléfono: 809-533-8131
www.idecoop.gob.do; info@idecoop.gob.do

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Fortalecimiento Institucional
Teléfono: 809-533-8131, ext. 215/426
Horario de atención: Lun.-Vier. de 8:00 am a 4:00 p.m


CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Subcriterio 4.5:

Porcentaje de tareas realizadas: 75%

| Acción de Mejora | 0%-25% | 25%-50% | 50%-75% | 75%-100% | Resultado final |
|---|--------|---------|---------|----------|--|
| 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, | | | | 75% | Borrador Procedimiento de Gestión de Usuarios. Procedimiento de Gestión de las TIC'S. Procedimiento de Solicitud de Soporte Técnico y Gestión OGTIC. Procedimiento de Mantenimiento del Servidor. |

Evidencia:


| | | |
|---|---|--|
|  | Procedimiento de Gestión y Soporte de las TIC's. | PR-DTIC-001 Versión: 01 Página: [1] |
| | Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación | Fecha de emisión: Marzo, 2024 |

1 Objetivo

Gestionar, diseñar, sistemas de inform adecuado nivel de fu

2 Alcance

Inicia con la identific tecnológica, la aten proyectos que surja

| | | |
|--|---|--|
|  | Procedimiento de Solicitud de Soporte Técnico y Gestión con la OCTIG | PR-DTIC-002 Versión: 01 Página: [1] |
| | Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación | Fecha de emisión: Mayo, 2024 |

1 Objetivo

Gestionar y mantener en funcionamiento las plataformas tecnológicas y sistemas de información y; los equipos tecnológicos para garantizar su disponibilidad y un adecuado nivel de operatividad y seguridad.

Subcriterio 4.5.7

| Acción de Mejora | 0%-25% | 25%-50% | 50%-75% | 75%-100% | Resultado final |
|---|--------|---------|---------|----------|---|
| 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. | | | | 90% | Se han recreado charlas de concientización sobre las responsabilidades medioambientales y la reducción del uso de plástico e impresiones innecesarias. Curso sobre uso racional de energía con el objetivo de concientizar sobre el uso responsable y al mismo tiempo socializar el Decreto 158-23 sobre la Implementación de políticas de ahorro y eficiencia energética. Curso de Seguridad y Salud Ambiental |

Evidencias:



Criterio 5:

Subcriterio 5.1

| Acción de Mejora | 0%-25% | 25%-50% | 50%-75% | 75%-100% | Resultado final |
|---|--------|---------|---------|----------|---|
| Revisa y mejora los procesos para el diseño e implementación de políticas y normas institucionales en programa de inducción al personal sobre códigos de buena conducta, vestimenta, cuidado personal, cumplimiento de horario y otras. | | | | 100% | Procedimiento de inducción y Procedimiento de Socialización Periódica del Código de Ética |

Evidencias:


1. Procedimiento de inducción

| | | |
|--|--|--|
| | Procedimiento Inducción de Personal | PR- DRRHH-005 |
| | Dirección de Recursos Humanos | Versión: 02 Página: [2] Fecha de emisión: Marzo, 2024 |

1. Objetivo

Brindar a los colaboradores de nuevo ingreso las informaciones generales acerca del Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP) que permitan su adaptación, integración e identidad con la cultura organizacional y laboral para favorecer su desempeño y facilitar su incorporación a la institución.

2. Procedimiento de Socialización Código de Ética

| | | |
|---|---|--|
|  | Procedimiento Socialización Periódica del Código de Ética y/o Denuncias de Situaciones Impropias | PR-DRRHH-023 |
| | | Versión: 02 Página: [2] |
| Dirección de Recursos Humanos | | Fecha de emisión: Marzo, 2024 |


I. Objetivo

Divulgar ampliamente las normas éticas que se esperan de los servidores que trabajan en el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo, así como también, de aquellos que se relacionan con la institución, a modo de informar a los ciudadanos y otras partes interesadas sobre lo que la Máxima Autoridad, sus directores y los servidores públicos entienden como requisitos básicos de comportamiento general y particular que deben tener los que integran dicha institución.

Subcriterio 5.1.1

| Acción de Mejora | 0%-25% | 25%-50% | 50%-75% | 75%-100% | Resultado final |
|---|--------|---------|---------|----------|-------------------------------------|
| 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. | | | | 85% | Procedimiento de Control Documental |

Evidencia:

| | | |
|--|--|--|
|  | Procedimiento Control Documental | Versión: 01 Página: [2] |
| | Dirección de Planificación y Desarrollo | Fecha de emisión: Marzo 2024 |

I. Objetivo

Establecer los criterios de emisión, aprobación, distribución, registro y modificación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo.

Subcriterio 5.1.3

| Acción de Mejora | 0%-25% | 25%-50% | 50%-75% | 75%-100% | Resultado final |
|--|--------|---------|---------|----------|--|
| 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. | | | | 100% | Portal del IDECOOP. Portal de Transparencia |

Evidencia:

<https://idecoop.gob.do/>


Criterio 7:

Subcriterio 7.1.1 La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés)

Porcentaje de tareas realizadas: 70%

| Acción de Mejora | 0%-25% | 25%-50% | 50%-75% | 75%-100% | Resultado final |
|---|--------|---------|---------|----------|--|
| La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés) | | | | 70% | Procedimiento de Elaboración de Acuerdo de Desempeño |

Evidencias: <https://idecoop.gob.do/>

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Procedimiento | PR-DRRHH-003 |
| | Elaboración de Acuerdo de Desempeño | Versión: 02 |
| | Dirección de Recursos Humanos | Página: [2] |
| | | Fecha de emisión: Marzo, 2024 |

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para la elaboración de los acuerdos de desempeño de los empleados del Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo, con la finalidad de impulsar el logro de las metas y los objetivos institucionales.

2. Alcance

Aplica a todos los empleados del Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo que apliquen para la evaluación de desempeño y se les realice un Acuerdo de Desempeño.

Empieza: con la realización del cronograma para iniciar con el proceso de elaboración de Acuerdos de Desempeño.

Termina: con la recepción de las minutas para su posterior control del monitoreo de los evaluados y archivo de los mismos.

Subcriterio 7.2.6

Porcentaje de tareas realizadas: 100%

| Acción de Mejora | 0%-25% | 25%-50% | 50%-75% | 75%-100% | Resultado final |
|--|--------|---------|---------|----------|------------------------------------|
| El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipos | | | | 100% | Reconocimiento al Empleado del mes |


Evidencias:


LA Licelot Abreu 😊 ↶ ↷ ↲ ↳ ☰ ...

Para: Angel Federico Sanchez De Leon Jue 14/03/2024 15:47

CC: Teresita González

Cco: Licelot41@gmail.com <licelot41@gmail.com>


Certificado Empleado del Me...
451 KB


Modelo Certificado Emplead...
56 KB

2 archivos adjuntos (507 KB) 🔗 Guardar todo en OneDrive - Ogtic ⬇ Descargar todo

Licelot Abreu
Encargada de Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión
 DPyD IDECOOP

...



Subcriterio 7.4.3

Porcentaje de tareas realizadas: 90%

| Acción de Mejora | 0%-25% | 25%-50% | 50%-75% | 75%-100% | Resultado final |
|-----------------------------|--------|---------|---------|----------|----------------------|
| Motivacion y empoderamiento | | | | 90% | Plan de capacitación |

Evidencia:

| No. | Departamento solicitante | Tipo de programa | Programa de Capacitación | Movilidad | Competencia a desarrollar | Cantidad de participantes con experiencia | Cantidad de participantes con habilidades | Cantidad total de participantes | Cálculo porcentaje a sistema institucional | Rango ocupacional al que pertenece | Mes de Ejecución | Proceder: Instancia Nacional de Administración Pública (INAP) | Aporte sectorial | Aporte total del programa |
|---|--------------------------|------------------|--|------------|---|---|---|---------------------------------|--|------------------------------------|------------------|---|------------------|---------------------------|
| | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Recursos Humanos | Cursos | Inducción a la Administración Pública I | Virtual | Conocimiento Social, Pertenencia al Servicio al Ciudadano, Integridad | 5 | 5 | 10 | 0 | Grupos 1, 2 | Febrero | INAP | \$100 | \$100 |
| 2 | Recursos Humanos | Cursos | Inducción a la Administración Pública II | Virtual | Comunicación, Responsabilidad, Colaboración, Competencia Social, Integridad y Valores | 5 | 5 | 10 | 0 | Grupos 1, 2 | Abril | INAP | \$100 | \$100 |
| 3 | Recursos Humanos | Cursos | Inducción a la Administración Pública III | Virtual | Competencia Social, Pertenencia al Servicio al Ciudadano | 5 | 5 | 10 | 0 | Grupos 1, 2 | Mayo | INAP | \$100 | \$100 |
| Capacitaciones Digitales y Otras Proveedores | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Recursos Humanos | Cursos | Manejo de Excelencia | Presencial | Manejo de equipos de trabajo, habilidades como para operar con alta precisión, estrategias que generen el logro de los objetivos de la organización | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Octubre | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 5 | Recursos Humanos | Talleres | Metas y Control | Presencial | Objetivo, Control y análisis el proceso de trabajo de personas, Reacomodamiento, control y control "monitoreo" para la productividad de las tareas | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Noviembre | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 6 | Recursos Humanos | Cursos | Comunicación Oral y Escrita | Presencial | Aprender a utilizar el lenguaje como instrumento de comunicación oral y escrita, de representación, integración y construcción de la realidad | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Noviembre | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 7 | Recursos Humanos | Cursos | Procesos Documentales | Presencial | Adquirir habilidades y destrezas necesarias organizadas y estructuradas en los procesos | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Diciembre | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 8 | Recursos Humanos | Cursos | Trabajo en Equipo | Virtual | Observar los conocimientos y desarrollar las habilidades en el manejo de equipos de trabajo de forma eficiente | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Febrero | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 9 | Recursos Humanos | Objetivos | Objetivos en Trabaja | Virtual | Conocimiento Social, Colaboración, Responsabilidad, Integridad | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Octubre | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 10 | Recursos Humanos | Talleres | Plan de Supervisión Basada | Presencial | Implementar Plan de Supervisión en la institución, diseñar un plan de trabajo | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Enero | INAP | \$100 | \$100 |
| 11 | Recursos Humanos | Talleres | Procesos Asistidos | Presencial | Identificar | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Marzo | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 12 | Recursos Humanos | Cursos | Seguridad y Salud Ocupacional | Presencial | Identificar, Valorar, Evaluar y prevenir los riesgos laborales | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Abril | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 13 | Recursos Humanos | Talleres | Uso de Función Pública 42-88 | Virtual | Asesorar, promover, Dirigir y Dirigir a Dirigir | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Enero | INAP | \$100 | \$100 |
| 14 | Recursos Humanos | Charlas | Charlas de Inocuidad Alimentaria y Seguridad Alimentaria | Virtual | Asesorar, promover, Dirigir y Dirigir a Dirigir | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Abril | INAP | \$100 | \$100 |
| 15 | Recursos Humanos | Charlas | Manejo de Riesgos Operativos | Virtual | Asesorar, promover, Dirigir y Dirigir a Dirigir | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Febrero | INAP | \$100 | \$100 |
| 16 | Comunicación y Prensa | Cursos | Manejo de Comunicaciones | Presencial | Aprender a utilizar técnicas de comunicación oral y escrita | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Enero | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 17 | Comunicación y Prensa | Cursos | Manejo de Comunicaciones | Presencial | Comprender el rol de la comunicación en la institución de trabajo en público | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Marzo | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 18 | Comunicación y Prensa | Cursos | Manejo de Comunicaciones | Presencial | Identificar, Valorar, Evaluar y prevenir los riesgos laborales | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Marzo | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 19 | Comunicación y Prensa | Cursos | Manejo de Comunicaciones | Presencial | Identificar, Valorar, Evaluar y prevenir los riesgos laborales | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Marzo | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 20 | Comunicación y Prensa | Cursos | Manejo de Comunicaciones | Presencial | Identificar, Valorar, Evaluar y prevenir los riesgos laborales | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Marzo | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 21 | Comunicación y Prensa | Cursos | Manejo de Comunicaciones | Presencial | Identificar, Valorar, Evaluar y prevenir los riesgos laborales | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Marzo | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 22 | Comunicación y Prensa | Cursos | Manejo de Comunicaciones | Presencial | Identificar, Valorar, Evaluar y prevenir los riesgos laborales | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Marzo | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 23 | Comunicación y Prensa | Cursos | Manejo de Comunicaciones | Presencial | Identificar, Valorar, Evaluar y prevenir los riesgos laborales | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Marzo | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 24 | Comunicación y Prensa | Cursos | Manejo de Comunicaciones | Presencial | Identificar, Valorar, Evaluar y prevenir los riesgos laborales | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Marzo | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 25 | Comunicación y Prensa | Cursos | Manejo de Comunicaciones | Presencial | Identificar, Valorar, Evaluar y prevenir los riesgos laborales | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Marzo | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 26 | Comunicación y Prensa | Cursos | Manejo de Comunicaciones | Presencial | Identificar, Valorar, Evaluar y prevenir los riesgos laborales | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Marzo | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 27 | Comunicación y Prensa | Cursos | Manejo de Comunicaciones | Presencial | Identificar, Valorar, Evaluar y prevenir los riesgos laborales | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Marzo | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 28 | Comunicación y Prensa | Cursos | Manejo de Comunicaciones | Presencial | Identificar, Valorar, Evaluar y prevenir los riesgos laborales | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Marzo | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 29 | Comunicación y Prensa | Cursos | Manejo de Comunicaciones | Presencial | Identificar, Valorar, Evaluar y prevenir los riesgos laborales | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Marzo | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |
| 30 | Comunicación y Prensa | Cursos | Manejo de Comunicaciones | Presencial | Identificar, Valorar, Evaluar y prevenir los riesgos laborales | 10 | 5 | 15 | 2 | 10, 15, 20 | Marzo | INAP/IDEP | \$100 | \$100 |

Handwritten signature: Katherine Gómez

Handwritten signature: [Illegible]

Handwritten signature: [Illegible]



IV. Conclusión y compromiso con las acciones de mejora para el 2025

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 efficientizar 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 2025 con el objetivo de establecer mecanismos para:

- Mejorar el tratamiento de la información del Portal web y estandarizar los Servicios, mediante la Carta Compromiso.
- Mejorar y fortalecer la calidad de los servicios brindados al ciudadano/cliente.
- 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.
- 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.

- 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

Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo, IDECOOP

| Porcentaje de cumplimiento: | | | | | 88% | | | | |
|-----------------------------------|-------------|---|--|---|--------|---------|---------|----------|---|
| Plan de Mejora Institucional 2024 | | | | | | | | | |
| No. | Subcriterio | Área de Mejora | Acción de Mejora | Objetivo | 0%-25% | 25%-50% | 50%-75% | 75%-100% | Resultado final |
| 1 | 4.2 | Actualmente la institución está en el proceso de aprobación de la Carta Compromiso de Servicios al Ciudadano. | 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.) | Mejorar y fortalecer la calidad de los servicios brindados al ciudadano/cliente. | | 1p | | 75% | Borrador de Manual de atención al Público. Informe de Encuesta de satisfacción al ciudadano, logrando un índice de satisfacción 72%. |
| 2 | 4.5 | No se evidencia que en la institución se implementen normas o protocolos para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética. | 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. | Proteger los datos de la institución, garantizando la continuidad de las operaciones y la Ciberseguridad. | | | | 75% | Procedimiento de Gestión de Usuarios. Procedimiento de Gestión de las TIC'S. Procedimiento de Gestión de TIC'S Y OGTIC. Procedimiento de Mantenimiento del Servidor. |
| 3 | 4.5.7 | 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 las TIC. | 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. | 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. | | | | 90% | Se han recreado charlas de concientización sobre las responsabilidades medioambientales y la reducción del uso de plástico e impresiones innecesarias. Curso sobre uso racional de energía con el objetivo de concientizar uso racional y responsable y al mismo tiempo socializar el Decreto 158-23 sobre la Implementación de políticas de ahorro y eficiencia energética. Curso de Seguridad y Salud Ambiental |
| 4 | 5.1.3 | 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. | 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. | Mejorar el tratamiento de la información del Portal web y estandarizar los Servicios. | | | | 100% | Portal del IDECOOP. Portal de Transparencia https://idecoop.gob.do/ |
| 5 | 5.1.1 | Se tiene contemplado mapear el Procedimiento de Control Documental para la revisión y estandarización de los procesos. | 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. | Fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad. | | | | 85% | Procedimiento de Control Documental |