



**JARDÍN
BOTÁNICO NACIONAL**
Dr. Rafael M. Moscoso
Fundado el 15 de agosto de 1976

Informe de implementación del Plan de Mejora del Modelo CAF (Common Assessment Framework)



Santo Domingo de Guzmán, D.N.
2 de mayo de 2018

INTRODUCCIÓN

En este informe abordamos el cumplimiento del Plan de Mejora acordado con la Dirección de Desarrollo Organizacional del Ministerio de Administración Pública.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), Marco Común de Evaluación, herramienta creada para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad orientadas a resultados con miras a garantizar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos clientes.

El análisis del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M., Moscoso se realizó a la luz de 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora que identificó el Equipo Evaluador, se midió el nivel de cumplimiento del Plan de Mejora, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF, lo que nos permite, además, emprender acciones concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos.

De esta forma, se podrá encontrar que parte de las mejoras comprometidas no se han llevado a cabo porque dependen de otras instituciones, de la asignación de recursos y de la construcción de infraestructuras adecuadas. Visto esto, se procedió a revisar cada una de las áreas de mejora con la finalidad de aplicar ciertas estrategias con el fin de llevarlas a cabo durante el año 2018.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	Pág. 2
Acciones:	
1. Involucrar al grupo de interés Club de Caminantes en la mejora de los servicios.	4
2. Actualizar el análisis de riesgo con Matriz NOBACI.	4
3. Comprometer al personal con las metas del Plan Operativo.	4
4. Contar con un sistema actualizado para la gestión de los RRHH.	4
5. Delimitar o demarcar las áreas de trabajo, de acuerdo a las normas establecidas.	5
6. Delimitar o demarcar las áreas de salidas y zonas peligrosas, así como del movimiento de vehículos de acuerdo a las normas establecidas.	5
7. Dotar a la institución de un enfoque basado en procesos, en el ámbito de un sistema de gestión de la calidad.	5
8. Promover los servicios gratuitos para beneficio de los ciudadanos clientes	5

El Plan de Mejora CAF del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso dispone de 8 acciones relacionadas a temas de liderazgo, estrategia y planificación, personas, alianzas y recursos y a procesos. Acorde a lo planificado en este plan, detallamos a continua el avance logrado por las acciones de mejora:

1. Involucrar al grupo de interés como al Club de Caminantes en la mejora de los servicios.

Se diseñó una campaña de acercamiento, en primer lugar, actualizando los correos electrónicos del Club de Caminantes y entregándoles nuevos carnets con un código de barras con los datos personales, principalmente, de salud. Está pendiente la difusión de los brochures informativos con la misión, visión y valores, y los objetivos institucionales a este grupo de interés.

[Ver evidencia No. 1](#)

2. Actualizar el análisis de riesgo con Matriz NOBACI.

La capacitación fue impartida al personal administrativo, de RRHH, Planificación y Desarrollo, TIC, OAI y de Comunicaciones por los analistas de la Contraloría General de la República (CGR) sobre la actualización de la nueva matriz de la NOBACI. Se está en proceso de adecuación de todo el sistema interno de los manuales y procedimientos a partir de una asesoría contratada para este trabajo. Por lo que poco a poco hemos ido alimentando el portal con las mejoras introducidas.

[Ver evidencia No. 2](#)

3. Comprometer al personal con las metas del Plan Operativo.

Analistas del MAP impartieron dos talleres sobre la elaboración de los Acuerdos de Desempeño por Resultados, Competencias y del Régimen Ético y Disciplinario. Este objetivo fue cumplido en un 100% y se ha estado evaluando al personal bajo estos acuerdos desde el 2017.

[Ver evidencia No. 3](#)

4. Contar con un sistema actualizado para la gestión de los RRHH.

Estaba pendiente la instalación de la plataforma tecnológica que nos permita trabajar en el SASP. A finales de año 2017 y principios de éste se terminó de instalar dicha plataforma. Está pendiente la capacitación al personal de RRHH y la conexión del SASP. Se reprogramó dejar instalado el sistema a diciembre 2018.

[Ver evidencia No. 4](#)

5. Delimitar o demarcar las áreas de trabajo, de acuerdo a las normas establecidas.

La diagramación y diseño áreas de trabajo está para realizarse en este año 2018, debido a que los fondos no estuvieron contemplados en el presupuesto de 2017.

6. Delimitar o demarcar las áreas de salidas y zonas peligrosas, así como del movimiento de vehículos de acuerdo a las normas establecidas.

La diagramación y diseño de rutas de evacuación está pendiente para realizarse en este año 2018, debido a que los fondos no estuvieron contemplados en el presupuesto de 2017.

7. Dotar a la institución de un enfoque basado en procesos, en el ámbito de un sistema de gestión de la calidad.

En la actualidad se está trabajando con las NOBACI, lo que incluirá los mapas de proceso de las unidades sustantivas de la institución en este año 2018.

8. Promover los servicios gratuitos para beneficio de los ciudadanos clientes

La lista de servicios que ofrece el JBN está publicada en su página web. Se mantienen actualizadas las redes sociales para la publicación de actividades desarrolladas en el JBN, la celebración y promoción de fechas ambientales, así como la Exposición de Orquídeas y el Festival de Plantas y Flores.

[Ver evidencia No. 8](#)

Evidencia No. 1

The image shows two physical membership cards for the Jardín Botánico Nacional "Dr. Rafael M. Moscoso" Club de Caminantes. The cards are for Dinorah Rodriguez (ID: 031-0079920-4) and Javier Grullon (ID: 001-1800803-8). To the right is a screenshot of the web application's 'Lista de Socios' page, which displays a list of members with their photos, IDs, and contact information. The interface includes a search bar and buttons for 'Editar', 'Ver Detalle', and 'Agregar Dependiente'.

Evidencia No. 2



Evidencia No. 3

SUB-SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL POR RESULTADOS, COMPETENCIAS Y RÉGIMEN ETICO Y DISCIPLINARIO				Grupos Ocupacionales:	
Formulario para el ACUERDO DE DESEMPEÑO				1	
COMPONENTE I - LOGRO DE METAS- VALOR 55 PUNTOS					
Institución: Jardín Botánico Nacional		Unidad Organizativa:		Periodo a Evaluar: Enero-diciembre 2017	
Nombre del(a) Servidor(a) Evaluado(a): Rafael González			Nombre del(a) Supervisor(a) Inmediato(a): Henry Pimental		
Cargo Actual del(a) Servidor(a) Evaluado(a): Enc. De la Sección de Mayordomía			Cargo Actual del(a) Supervisor (a) Inmediato(a): Enc. División de Servicios Generales.		
ESTABLECIMIENTO DE METAS			EVALUACION DEL DESEMPEÑO		
No.	Metas del(a) Servidor(a) (Resultados Esperados de su desempeño)	Valor de la Meta	Medio de Verificación (Evidencias)	Calificación de la Meta	Observaciones
1	Gestionar y velar por el cumplimiento en un 100% de los trabajos de limpieza en la planta física y las vías de la estación durante todo el año 2017.	25	Mediante informes escritos y fotografía.	23	
2	Dar asistencia en un 100% al ciudadano cliente en todas las actividades programadas durante el año 2017.	15	Mediante informes escritos y fotografía.	12	
3	Notificar en un 100% los informes de anomalías ocurridas en las actividades a su superior inmediato durante todo el año 2017 para fines correspondientes.	15	Mediante informes escritos y fotografía.	12	
Valor Total		55		47	Calificación Total Obtenida
Firma Servidor(a): <i>Rafael González</i>			Firma Supervisor(a) Inmediato(a): <i>Henry Pimental</i>		
Firma Supervisor(a) Inmediato(a): <i>Henry Pimental</i>			Firma Servidor(a): <i>Rafael González</i>		
Fecha del Acuerdo: 15 de febrero, 2017			Fecha de la Evaluación: 27/1/17		

Evidencia No. 4



Evidencia No. 8

The screenshot shows the website for Jardín Botánico Nacional "Dr. Rafael Ma. Moscoso". The header includes the logo, the name of the institution, and the Dominican Republic flag. A search bar is present with the text "Ingreso tu búsqueda" and a magnifying glass icon. Below the search bar are links for "INICIO", "MAPA DE SITIO", and "CONTACTO". The main navigation menu is green and contains links for "INICIO", "SOBRE NOSOTROS", "SERVICIOS", "TRANSPARENCIA", "DEPARTAMENTOS", "PUBLICACIONES", "NOTICIAS", and "CONTACTOS". The page content is on a green background with the heading "ESTÁ AQUÍ: Inicio / Servicios" and a large "Servicios" title. A blue accessibility icon is visible on the left. The services listed are:

- Labor Social:** El Jardín en cumplimiento con la Ley 179-03 sobre reforestación y la ordenanza 4-98 que establece el servicio social estudiantil, proporciona conocimientos básicos sobre Recursos Naturales...
- Sesiones de fotos:** La exclusividad que ofrece el Jardín Botánico, hace que las sesiones de fotos sean únicas, exclusivas e inolvidables.
- Renta de Espacios:** El Jardín dispone de varios salones, áreas de exterior y gazebos, para la realización de actividades culturales, sociales, educativas y recreativas, así como filmaciones de comerciales, películas...
- Club de Caminantes:** El Jardín Botánico Nacional cuenta con diversas rutas, así como senderos y colecciones vivas que hacen práctico, placentero y seguro caminar y ejercitarse dentro del JBN.
- Paquete educativo:** El Jardín, a través de uno de sus ejes fundamentales, como es la educación ambiental, ofrece un programa educativo de actividades escolares complementarias a la educación formal.



Exposición de Orquídeas



Festival de Plantas y Flores