



***GUIA CAF 2013  
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO***

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso**



**FECHA**

**Junio 2021**



## MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 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 identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

**Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
  - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
  6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.

7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

#### **SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional cuenta con su Misión y Visión, las cuales fueron debidamente socializadas con la empleomanía y los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colgado en cada uno de los murales de los departamentos.</li> <li>• En el Portal Institucional, pestaña: Sobre Nosotros</li> </ul> <p>El JBN cuenta con un marco de valores basados en la transparencia y la honestidad, comunes al sector público y alineado con la misión y visión del JBN, del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARENA) y con las directrices de la DIGEIG, el cual fue debidamente socializado con los servidores y grupos de interés allegados a la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colgado en cada uno de los murales de los departamentos.</li> <li>• En el Portal Institucional, pestaña: Sobre Nosotros</li> </ul> <p>El JBN comunica y socializa a través de la red electrónica, a sus empleados y grupos de interés, la misión, visión, valores, objetivos estratégicos de la organización y otros aspectos de interés. Tenemos colocada la misión, visión y valores en cada departamento. El personal al ingresar a la institución recibe una charla de inducción al que se le da a conocer los valores, misión y la visión del JBN.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colgado en cada uno de los murales de los departamentos.</li> <li>• En el Portal Institucional, pestaña: Sobre Nosotros</li> </ul> <p>La Institución en cada actividad que realiza recalca sobre la filosofía institucional, la misma se mantiene sin variación, ya que la misma cumple con la misión, visión y valores institucionales .</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web institucional</li> <li>• PEI 2021-2024</li> </ul> <p>Se cuenta con un Comité de Ética y un Código de Ética del Servidor Público base, que regula comportamientos no éticos, basado en la Ley de Función Pública No. 41-08 y los lineamientos de la DIGEIG (Ley 120-01).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación del Comité de Ética, actas y plan de trabajo.</li> </ul>	<p>No se cuenta con los mecanismos de identificación ampliada es decir incluyendo en los carnets de identificación del servidor, la misión, visión y valores del JBN.</p>
---	---	---

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Código de Ética del Servidor Público del JBN.</li> <li>• Lista de asistencias a charlas, seminarios, actividades relacionadas a la ética.</li> <li>•Matriz NOBACI / AMC 43-55.</li> <li>•Procedimientos de la NOBACI</li> <li>•Fotos de la puesta en circulación del Código de Ética del Servidor Público de la institución.</li> </ul> <p>La Institución, a través del monitoreo del cumplimiento de la Ley No. 340-06 y la Ley No. 200-04, gestiona la prevención de la corrupción. Hasta el momento no se ha evidenciado conflicto de interés en el JBN. Cualquier situación o conflicto de otra índole es identificado por el área correspondiente, y se gestionan las alternativas de solución mediante diálogos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos del Comité de Ética del JBN.</li> <li>• Publicación de procesos de compras en el portal transparencia.</li> <li>• Reportes de adquisiciones.</li> <li>• Buzón de sugerencias interno.</li> <li>•Lista de participación de empleados que asisten a los cursos de ética del servidor público en la DIGEIG y en los salones del JBN.</li> </ul> <p>En el JBN se promueve la confianza y el respeto mutuo entre la dirección y sus líderes, así como entre los encargados de departamentos y sus colaboradores, promoviendo las iniciativas de los mismos, en base a normas de liderazgo compartido y oportunidad de crecimiento tanto personal,</p>	
---	---	--

	<p>como profesional, siempre ligados a la transparencia, valores considerados en nuestra filosofía, así como al trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Asignación de responsabilidades compartidas – comunicaciones y correos electrónicos,</li> <li>• Reuniones de socialización de informaciones institucionales (presentaciones de las ejecuciones trimestrales de los POAs) – Fotos, listas de asistencia, presentaciones.</li> <li>• Actividades de integración con motivo a fechas y eventos especiales (aniversario institucional, fechas ambientales, navidad, cumpleaños, etc.) – fotos, correos electrónicos de invitación.</li> <li>• Capacitaciones diversas – listados de participación, certificados.</li> <li>• Plan de capacitación.</li> <li>• Buzón de sugerencias interno.</li> <li>• Misión, Visión y Valores</li> </ul>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La Estructura Organizativa del JBN 2018 se elaboró según las normativas del MAP y fue aprobada. Incluye actualización de los manuales de Cargos Comunes y Clasificados y de Organización y Funciones. La estructura está acorde a los lineamientos estratégicos</p>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de</p>	<p>de la institución y enfocada a los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resoluciones del MAP</li> <li>• Resoluciones del JBN</li> <li>• Organigrama.</li> <li>• Manual de Cargos Comunes y Clasificados,</li> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> </ul> <p>En el 2020 se identificaron y priorizaron los cambios estructurales, se hicieron acorde a las demandas institucionales y a los lineamientos o políticas del MAP. Además, se realizaron varios concursos para algunos puestos de relevancia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos Comunes y Clasificados</li> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> <li>• Concursos realizados</li> </ul> <p>En los informes trimestrales de los planes operativos anuales se reportan los resultados de las diferentes áreas de la Institución, así como mediciones periódicas de desempeño del personal. Existe un esquema de evaluación por resultados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matrices POAs.</li> <li>• Evaluaciones de los acuerdos por desempeño del personal.</li> <li>• Informes trimestrales de los avances del Plan Operativo</li> <li>• Informe anual de revisión y alineación del Plan Operativo Anual (POA).</li> </ul> <p>El JBN cuenta con un sistema manual de monitoreo de logros de los objetivos estratégicos y planes operativos. El Sistema</p>	
--	---	--



<p>los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>es alimentado con los resultados de los POAs.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de seguimiento trimestral de los POAs.</li> <li>• Informes anuales del PEI.</li> </ul> <p>El JBN aplica los siguientes principios: <b>Enfoque al Cliente:</b> comprendemos y satisfacemos sus necesidades, sus requisitos y nos esforzamos por exceder sus expectativas. <b>Liderazgo:</b> el personal se involucra totalmente con el logro de los objetivos. <b>Participación del Personal:</b> El total compromiso del personal permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. <b>Enfoque Basado en Procesos:</b> Todos los procesos se encuentran documentados y diagramados. <b>Mejora Continua:</b> La mejora continua del desempeño global es un objetivo permanente. <b>Relaciones de Beneficio Mutuo con el Proveedor:</b> Se desarrolla una relación de Institución-Proveedor basada en la Normativa. Se ha firmado la Carta Compromiso al Ciudadano como acuerdo de calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2020-2024.</li> <li>• Aplicación de la Normativa No. 340-06 en el proceso de compras realizadas. – Informe anual del Decreto No. 164-13 sobre compras a MIPyMEs.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano colgada en el portal de la institución.</li> </ul>	
--	--	--



<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>fomentado el trabajo en equipo, los cuales son adecuados para el buen desarrollo del trabajo institucional, así como para una eficiente gestión de proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de un sistema modular de oficinas</li> <li>• Convenios de proyectos con instituciones del Estado y ONGs</li> <li>• Charlas impartidas por especialistas del INFOTEP al personal del JBN (Depto. De Educación Ambiental).</li> <li>• Personal con la preparación técnica para ejecutar proyectos de jardinería</li> <li>• Salones de reuniones - fotos</li> <li>• Lista de proyectos en ejecución</li> <li>• Proyectoras - fotos</li> <li>• Pantallas de proyección - fotos.</li> <li>• Equipo tecnológico - fotos.</li> <li>• Correos electrónicos entre miembros de equipo de trabajo y coordinador del mismo.</li> </ul> <p>Se mantiene una comunicación eficiente a todos los niveles de la institución, con énfasis en una cultura organizacional de puertas abiertas. La comunicación externa se maneja enfocada a los grupos de interés,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de Información y Comunicación de la institución</li> <li>• Circulares informativas.</li> <li>• Sistema de correspondencia.</li> <li>• Buzones de sugerencias.</li> <li>• Murales informativos.</li> <li>• Portal institucional.</li> </ul>	
---	---	--

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos.</li> <li>• Notas de prensa publicadas en los diferentes periódicos físicos y digitales</li> <li>• Redes sociales.</li> </ul> <p>Se observan iniciativas para promover la mejora continua y el compromiso de los líderes a través de la implementación de sistema de evaluación del desempeño por resultados, de la elaboración y monitoreo trimestral del POA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes del MAP sobre el sistema de evaluación del desempeño por resultados.</li> <li>• SISMAP</li> <li>• Auditorias de la Cámara de Cuentas</li> <li>• Reportes cuatrimestrales de la NOBACI</li> <li>• Reportes mensuales de ITICge</li> </ul> <p>Con el propósito de ser una Institución orientada al servicio eficiente y transparente, que vela por la conservación de la flora dominicana, se implementan mecanismos donde se promueven las iniciativas del cambio en la institución a lo interno, manteniendo informados, para su motivación y compromiso a los grupos de interés y a sus colaboradores. Impartimos cursos, talleres y charlas a diferentes centros educativos (públicos y privados), y a comunicadores sociales. Damos a conocer los avances y las innovaciones por medio de las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube) y otros medios de comunicación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones – Listas de asistencias.</li> </ul>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones – Convocatorias vía correo electrónico, fotos, lista de asistencia y/o minutas.</li> <li>• Charlas – Programa, invitación, convocatorias, fotos, etc.</li> <li>• Programa, invitación, convocatorias, fotos, etc.</li> <li>• Portal web, Facebook, Twitter, Instagram y Youtube.</li> <li>• Anuncios en medios digitales.</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Invitaciones, etc.</li> <li>• Notas de prensa.</li> <li>• Banners informativos</li> </ul>	
--	---	--

**SUBCRITERIO I.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>En el JBN desde la dirección general y a todos los niveles de la organización se exhiben acciones de cumplimiento con los objetivos y valores establecidos. Se ha estado fortaleciendo la capacitación en educación ambiental, para elevar el nivel de conocimiento que vivimos los dominicanos frente de la realidad del medio ambiente y los recursos naturales, en un compromiso de conservar la flora nativa y endémica de nuestro país. Estamos comprometidos en proteger el Jardín Botánico Nacional, como zona donde se conservan especies nativas y endémicas de la isla La Española. La Institución se ha fortalecido, ordenando y fiscalizando sus actividades.</p>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Dentro de las instalaciones del JBN, en un área de aproximadamente 2.0 millones de km<sup>2</sup> se conservan alrededor de mil especies de la isla.</li> <li>•El Herbario Nacional con aproximadamente 135,000 especímenes de plantas.</li> <li>•Un Banco de Semillas</li> <li>•Un Mariposario</li> <li>• Comité de Ética y un Código de Ética.</li> <li>• Valores institucionales.</li> <li>• Formulario de evaluación de desempeño.</li> </ul> <p>Existe una cultura de confianza y respeto entre los líderes y empleados, la que se evidencia a través de iniciativas de cooperación e involucramiento del personal para el logro de los objetivos institucionales. Se promueve el crecimiento profesional basado en el desarrollo formativo del mismo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los lineamientos de la ley No. 41-08 de Función Pública.</li> <li>•Encuesta de Clima Laboral 2018.</li> <li>• Fotos de actividades de integración.</li> <li>• Expedientes de los empleados.</li> <li>• Acciones de personal</li> </ul> <p>La comunicación de asuntos claves institucionales se realiza a través de reuniones, circulares y correo electrónico.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares o correos a todo el personal.</li> <li>• Mural informativo.</li> <li>• Buzón de sugerencia.</li> </ul>	
--	--	--

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones –listados de asistencia</li> </ul> <p>El JBN ofrece apoyo a los empleados, aportando las herramientas, equipos, asesorías, comunicación, capacitaciones, y vestuario necesarios para la realización de sus labores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vestimenta para el personal de vigilancia y jardineros- fotos.</li> <li>• Infraestructura adecuada – fotos.</li> <li>• Plan de capacitación.</li> <li>• Uniformes al personal administrativo.</li> <li>• Manual de Cargos.</li> <li>• Herramientas de trabajo.</li> </ul> <p>La máxima autoridad y los mandos medios realizan contactos y retroalimentan con los colaboradores de las diferentes áreas, a través de los medios que se enuncian más abajo, con el propósito de lograr un mejor desempeño individual y grupal</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del desempeño.</li> <li>• Circulares y correos a todo el personal.</li> <li>• Murales.</li> <li>• Capacitaciones a empleados – listas de asistencias.</li> </ul> <p>Se promueve, motiva y se potencializa a los empleados, con una cultura de consenso, participación, investigación y mejora continua, delegando niveles de responsabilidad a aquellos que muestran capacidad para realizar el trabajo delegado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
---	--	--

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en congresos nacionales e internacionales</li> <li>• Manual de Cargos</li> <li>• Acuerdos de desempeño</li> <li>• Informes de actividades.</li> <li>• Comunicaciones.</li> <li>• Correos electrónicos.</li> </ul> <p>La institución promueve una cultura de aprendizaje e incentiva a sus colaboradores a la asistencia a congresos, cursos, talleres y actividades formativas propias o coordinadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en congresos nacionales e internacionales.</li> <li>• Talleres y capacitaciones realizadas.</li> <li>• Lista de participantes a capacitaciones.</li> <li>• Plan de capacitación.</li> </ul> <p>Los líderes incentivan la participación de empleados en la toma de decisiones, solicitando y recibiendo recomendaciones y propuestas de los mismos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos y comunicaciones de situaciones específicas</li> <li>• Encuentros de los encargados departamentales con el personal bajo su mando.</li> </ul> <p>Las iniciativas para el reconocimiento y recompensa al personal y equipos de personas se realizan de manera general:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bono por desempeño.</li> </ul>	
--	---	--



<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonos y premios por festividades especiales (Día de las Madres, navidad), aniversario institucional).</li> <li>• Tours con el personal a lugares de interés ecológico.</li> <li>• Almuerzo el Día de las Madres</li> <li>• Celebración del Día de la Secretarias</li> </ul> <p>La Institución respeta y atiende necesidades específicas del personal, que son presentadas a la institución por el medio correspondiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Becas de postgrado para el personal – expediente del personal.</li> <li>• Permisos para fines académicos.</li> <li>• Apoyo y solidaridad en caso de enfermedades y/o fallecimiento de familiares, nacimiento de hijos, correos solicitando apoyo en donación de sangre, facilidad de asistencia a entierros,</li> </ul>	
---	--	--

**SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>La institución por medio de un diagnóstico identifica y analiza las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, las que son canalizadas a las áreas competentes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes sobre resultados de buzones de sugerencias externos.</li> <li>• Comunicaciones recibidas de comunitarios y otros grupos de interés.</li> </ul>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>Se mantiene una participación activa sobre el rol institucional, identificando su impacto en el Plan de Gobierno y END, así contribuye con las autoridades en la definición de las políticas públicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación de la MAE en las reuniones en la Presidencia para el seguimiento a las Metas Presidenciales.</li> <li>• Reuniones periódicas con las autoridades de MARENA.</li> <li>• Informes y participación en las jornadas de reforestación.</li> <li>• Informes y participación en las jornadas de nacionales de las instituciones gubernamentales contra el mosquito transmisor del dengue, zika y chikungunya.</li> <li>• PEI.</li> <li>• Correos electrónicos.</li> <li>• Normativas de carácter legal.</li> <li>• Participación de la MAE en proyectos a favor de Flora Nacional de la Alcaldía Siembra tu ciudad</li> <li>• Asistencia técnica al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales</li> </ul>	
<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Los objetivos y metas de la entidad están alineados en consonancia con la END en función del impacto y relación de dependencia con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, cumpliendo con las políticas de conservación de la flora dominicana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional 2019.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional.</li> </ul>	

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>•Planes operativos anuales. Los objetivos y metas del JBN están alineados con las políticas públicas y el cumplimiento con las metas del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales asignadas. Las mismas son traducidas a partidas que se incluyen en el presupuesto anual de la Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Financiamiento de organismos nacionales e internacionales para proyectos.</li> <li>• Presupuesto institucional.</li> <li>•PEI.</li> </ul> <p>La institución promueve el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. De igual manera de los mandos políticos, a través del apoyo ofrecido por los mismos para el logro de los objetivos estratégicos de la institución, de las END y del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de actividades y fotos de reuniones.</li> <li>•Reunión con funcionarios, representantes, donantes.</li> <li>• Reunión con directivos de otras instituciones (Instituciones adscritas a MARENA, Procuraduría General de la República, INFOTEP).</li> <li>• Reunión con sectores productivos.</li> <li>• Alianzas con grupos empresariales</li> </ul> <p>El JBN mantiene unas relaciones activas con autoridades políticas, tanto ejecutivas como legislativas, las que se evidencian en comunicaciones, reuniones y encuentros con altas instancias políticas.</p>	
---	---	--

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitaciones, publicaciones, fotos y lista de asistencia a actividades con el Ministerio de la Presidencia, Medio Ambiente y Recursos Naturales; la Contraloría General de la Republica, Dirección General de Presupuesto, Ministerio de Educación, Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones y otros.</li> <li>• Reuniones con legisladores – Invitaciones y/o comunicaciones</li> </ul> <p>Es política de la Institución el desarrollo de trabajos y alianzas con grupos de interés, grupos de presiones, así como asociaciones profesionales, industriales, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos y convenios firmados con INFOTEP, ECORED, otras.</li> <li>• Invitaciones, publicaciones de fotos y lista de asistencia a actividades.</li> <li>• Fotos y reseña de reuniones y acuerdos con organizaciones no gubernamentales.</li> </ul> <p>Se evidencia participación de la institución en actividades profesionales, asociaciones de profesionales y empresariales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en la Academia de Ciencias de la RD</li> <li>• Publicaciones, fotos y notas de prensa en los medios y redes sociales.</li> <li>• Invitaciones a actividades y talleres.</li> <li>• Reunión con grupos de presión del Sector Los Ríos – fotos, listas de asistencia.</li> </ul> <p>La MAE del JBN promueve el reconocimiento público de la organización, sus servicios e imagen, mediante la difusión</p>	
---	---	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>de la imagen pública y participación en entrevistas, talleres y otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Página web institucional.</li> <li>• Participación en programas televisivos y radiales.</li> <li>• Media-tours.</li> <li>• Notas de prensa en periódicos físicos y digitales.</li> <li>• Participación de la alta dirección en congresos nacionales e internacionales</li> </ul> <p>El desarrollo de la página web institucional, evidencia un concepto de marketing específico que motiva al lector a visitar las instalaciones del JBN. En adición, se ofrecen las diferentes áreas para actividades diversas, según el interés del ciudadano cliente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuentros con el MITUR y Asociación de Hoteles de Santo Domingo.</li> <li>• Portal web.</li> <li>• Fotos de las diferentes áreas de servicios</li> </ul>	
--	--	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

**SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Se han identificado los grupos de interés y se han utilizado diversos medios para comunicar los resultados institucionales y/o de los procesos que los involucra. Los grupos de interés los componen: organismos e instituciones gubernamentales, MIPYMEs, Club de Caminantes, ciudadanía, colaboradores. Los resultados obtenidos por la Institución son comunicados a los grupos de interés a través de: Portal web (<a href="http://www.jbn.gob.do">http://www.jbn.gob.do</a>); Memoria Institucional; Informes de seguimiento a entidades de control y organismos internaciones; Jornadas de socialización de resultados con los responsables y equipos de trabajo; notas de prensa a medios de comunicación físicos y digitales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Fotos y reseñas de reuniones con grupos de interés, agendas de trabajo, correos.</li> <li>•Informes a organismos donantes.</li> </ul>	
<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>La Institución mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés. Estas informaciones son recopiladas por diferentes medios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Recopilación, análisis y revisión semanal del buzón de sugerencia de ciudadanos clientes – Informes trimestrales del buzón de sugerencias.</li> <li>•Recopilación, análisis y revisión anual del levantamiento de necesidades de las unidades, durante las jornadas de</li> </ul>	

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Planificación (PEI y POA). – Documentos derivados de estas jornadas, fotos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Correos electrónicos.</li> <li>•Levantamientos de RRHH y lista de asistencia a capacitaciones, solicitudes de capacitación: tales como las llevadas a cabo sobre paquete office, inglés, ortografía, etc.</li> </ul> <p>Los temas de impacto para el JBN se recopilan por diferentes medios, para el análisis y revisión de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Revisión de los documentos estándar de la normativa.</li> <li>•Revisión diaria de los medios informativos.</li> <li>• Reuniones de staff (encargados departamentales)</li> <li>• Recortes de periódicos y archivos de informaciones relevantes.</li> </ul> <p>Los encargados de las diferentes áreas de la Institución elaboran Informes de seguimiento trimestral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan Operativo Anual.</li> <li>•Informes trimestrales de las áreas.</li> <li>•Seguimiento trimestral a proyectos.</li> <li>•Seguimiento y acciones correctivas cada dos años a la Carta Compromiso.</li> <li>•Reportes de las NOBACI.</li> <li>•Informe de Metas Presidenciales.</li> <li>•Informes a los organismos donantes.</li> </ul> <p>En la Planificación Estratégica se analiza y documenta un análisis FODA con los factores internos y externos que influyen al JBN cada cuatro años. En el Plan Operativo Anual (POA) se desarrolla la</p>	
--	--	--

	<p>planificación anual donde se incorporaron la autoevaluación CAF y el Plan de acción con análisis de riesgos de las NOBACI.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•POAs</li> <li>• Autodiagnóstico CAF</li> <li>• Procedimientos NOBACI</li> </ul>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 2.2.Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</li> <li>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</li> <li>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos</li> </ol>	<p>Se ha traducido la misión, visión en la planificación estratégica en el mediano plazo (2016-2019), así como en el corto plazo POA con actividades en cada área, a través de la planificación operativa.:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Procedimientos NOBACI.</li> <li>•POAs.</li> </ul> <p>Se han tomado en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés en la planificación. Las cuales han sido escuchadas y analizadas. Se han realizado reuniones con organizaciones de diferentes sectores, para colaborar y tomar en cuenta sus necesidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuentros diversos con miembros del Club de Caminantes, correos electrónicos, redes sociales.</li> </ul> <p>Se evalúan sistemáticamente los planes estratégicos y operativos, su nivel de calidad y se establecen y miden los acuerdos de</p>	<p>Actualización de la Normas de Control Interno NOBACI, en proceso</p>



<p>conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>niveles de servicios. La Institución es sometida a diversas evaluaciones a través de Instituciones relacionadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Evaluación del MAP de manera sistemática a través de la Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>•DIGEIG evalúa de manera sistemática el impacto y transparencia del portal OAI.</li> <li>• La Dirección General de Presupuesto evalúa el compromiso asumido con el manejo del presupuesto.</li> </ul> <p>Se asegura la disponibilidad de recursos en el Presupuesto y con los recursos que recauda el JBN de los ciudadanos clientes que le visitan, además, con la búsqueda de recursos a través del financiamiento de proyectos con institucionales nacionales e internacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•POAs</li> <li>•Presupuesto 2021</li> <li>• Proyectos nacionales e internacionales (DIGECOOM, INFOTEP, Tribunal Constitucional, URBE, Kew Garden, GIZ, otros)</li> </ul> <p>El JBN realiza un análisis trimestral de las necesidades de recursos con la finalidad de cumplir con las necesidades evidenciadas en los POAs, alineados con el PEI. Se asignan los recursos según los requerimientos programados de los diferentes departamentos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•POAs.</li> <li>•Presupuesto institucional.</li> </ul>	
--	---	--

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Requisiciones y órdenes de compras</li> <li>•En el mediano plazo, se evidencia en la Planificación Estratégica y en el corto plazo en el POA.</li> <li>•Estructura organizacional.</li> </ul> <p>En el PEI está considerada la Responsabilidad Social como una de nuestras estrategias e incluida en la planificación. Se realizan acciones aisladas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Correo electrónicos de instituciones públicas y privadas solicitando colaboración.</li> <li>•Comunicaciones a los diferentes departamentos requiriendo apoyo de su personal para diferentes actividades internas.</li> </ul>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con</p>	<p>La estrategia y planificación se han implementado en cumplimiento a las prioridades de la END y al Plan Estratégico del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. En las mismas se consideran el cronograma de cumplimiento de los procesos, proyectos y la estructura organizativa adecuada.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2016-2019.</li> <li>• POA y su revisión trimestral.</li> <li>• Informes de avance de los proyectos.</li> <li>• Estructura organizativa.</li> </ul> <p>En el PEI se traducen las responsabilidades por áreas, y se evidencia en el inicio del proyecto la evaluación del desempeño por resultados para el periodo 2016-2019.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuentro de socialización de la planificación estratégica con los departamentos.</li> <li>• Reuniones con técnicos de las diferentes áreas para la definición de la evaluación por resultados – Correos electrónicos.</li> <li>• Minutas de reuniones de cada uno de los departamentos donde se socializa con los técnicos.</li> <li>• Lista de asistencia de socialización POA por áreas</li> </ul> <p>La Institución desglosa en el POA los Planes y Programas, con sus objetivos y resultados para cada Unidad, donde se establece el</p>	

<p>indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>nivel de cambio esperado en cada actividad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes trimestrales de los POAs.</li> </ul> <p>Se comunican los objetivos, planes y tareas de diversas maneras: reuniones, encuentros, correo electrónico, con asignaciones puntuales a las áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos.</li> <li>• Minutas de reuniones.</li> </ul> <p>• Informes trimestrales de los POAs</p> <p>Se realiza el monitoreo trimestral y anual de los logros de la organización a todos los niveles, para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes trimestrales de los POAs.</li> <li>• Memoria anual institucional.</li> <li>• Informe anual del PEI</li> </ul> <p>Se realiza el monitoreo aplicando la metodología establecida en el MAP, NOBACI y SIGEF del rendimiento de la organización. Este monitoreo mide los resultados, calidad e impacto de los servicios ofrecidos en la sociedad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Gestión Presupuestario</li> <li>• Informe de monitoreo trimestral.</li> <li>• Informes del MAP</li> <li>• Memoria Institucional Anual</li> </ul> <p>Se han evaluado las necesidades de reorganizar, mejorar la estrategia métodos de planificación, en encuentros y reuniones con líderes medios y la MAE.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Minutas de reuniones y correos electrónicos con MAP, DIGEPRES, Contraloría General de la República.</li> <li>•Reuniones internas del Staff.</li> <li>•NOBACI</li> </ul>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Se ha creado y desarrollado una cultura tendente a la innovación de los servicios brindados, participando de diferentes actividades formativas y de benchlearning, tales como visitas al extranjero para obtener mayor conocimiento en el campo de la conservación, así como participación en foros internacionales para compartir experiencias con otros jardines botánicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Informe de visita a los diferentes jardines botánicos a nivel internacional para aprender sobre las prácticas en investigación y conservación.</li> <li>•Participación en congresos a nivel internacional.</li> <li>•Participación en la Red Internacional de Jardines Botánicos.</li> <li>•Participación en talleres organizados por el MAP.</li> </ul>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Se monitorean de forma sistemática los indicadores internos de gestión para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio mediante el</p>	

	<p>cumplimiento de la END, PEI- MARENA y las Metas Presidenciales:</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes trimestrales de monitoreo del POA.</li> <li>• Informe de avance de los proyectos.</li> <li>• Indicadores de gestión de la institución - Portal web MAP</li> </ul>	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El JBN conjuntamente con los grupos de interés identificó la necesidad de actualizar el portal web de la institución como herramienta innovadora y de modernización. Así como las redes sociales, para mantener el contacto con los visitantes. Se han realizado aplicaciones de informáticas internas a requerimiento de las áreas operativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes trimestrales de la División TIC.</li> <li>• Correo electrónico de solicitudes de aplicaciones.</li> </ul>	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Se asegura la gestión del cambio con la mejora de la planificación estratégica y se ha traducido en la implementación de nuevas proactivas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología de planificación.</li> <li>• Uso del Marco Lógico – POA, proyectos SNIP</li> <li>• Formulario para la presentación de propuestas de proyectos.</li> <li>• Uso de PDCA para el desarrollo de la planificación estratégica y autoevaluación. – Documentos derivados de las jornadas de elaboración de la PEI</li> </ul>	

<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se asegura un presupuesto adecuado para la implementación de estas mejoras y gestión de cooperación de organismos en los casos que ameriten/apliquen:  <b>Evidencias:</b>  •Presupuestos 2018 y 2019.  •Informes de cooperación financiera con organismos nacionales e internacionales</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>El JBN gestiona desde la Dirección los cambios y mejoras y escucha las sugerencias de los colaboradores y grupos de interés.  <b>Evidencias:</b>  •Minutas de reuniones con los servidores de otras instituciones.  • Minutas de reuniones de Staff  •Minutas de reuniones con grupos de interés – fotos, reseñas de estas reuniones, listas de asistencia, portal institucional, redes sociales.</p>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El JBN promueve el uso de diversas herramientas electrónicas que contribuyen a incrementar la eficacia de los servicios brindados, así como para evidenciar su compromiso con la transparencia y lograr una mayor integración de la institución con sus clientes. El Portal web representa el principal compromiso de la institución en este sentido, así como otras herramientas que detallamos a continuación:   <b>Evidencias:</b>  •SISMAP  •Portal web de Transparencia  •Interconexión con DGII, CGR, TSS y DIGECOG para facilitar los procesos a los</p>	

	usuarios. Portal web de la Dirección de Compras y Públicas (DGCP).	
--	--	--

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

**SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del grupo de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como</p>	<p>La Dirección General del JBN realiza acercamientos con los diferentes departamentos de la institución para detectar las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos. También trabaja para que la demanda de RRHH esté alineada a la estrategia de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones con los encargados departamentales.</li> <li>• Concursos internos</li> <li>• POA de RRHH.</li> <li>• Informes trimestrales de Recursos Humanos.</li> </ul> <p>El JBN se ocupa de que sus políticas de RRHH estén alineadas de acuerdo a la Ley de Función Pública No. 41-08 y a la Ley de Seguridad Social No. 87-01; como también a</p>	



<p>critérios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>la Ley Orgánica sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad No. 05-13, del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y sus reglamentos de aplicación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•NOBACI</li> <li>•Informes de reloj biométrico de asistencia.</li> <li>•Procedimientos y normativas de RRHH.</li> <li>•Licencias de estudios, según establece la Ley No. 523-09, Art. 75.</li> <li>•Becas otorgadas.</li> <li>•Licencias y permisos por maternidad y/o paternidad.</li> <li>• Nómina del personal fijo.</li> </ul> <p>El Departamento de RRHH gestiona el capital humano con los perfiles desarrollados en el Manual de Cargos 2018. Existe una política de revisión y mejora permanente del mismo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de cargos 2018</li> <li>•NOBACI</li> <li>• Decreto 523-09 de Relaciones Laborales</li> <li>• Código de Ética</li> <li>• Decreto 524-09 de Reclutamiento y Selección de Personal</li> <li>• Procedimientos y normativas de RRHH.</li> <li>• Manual de Funciones y Organización 2018</li> <li>• Archivo físico de los expedientes de los servidores de la institución.</li> </ul> <p>La institución cuenta con una Política de Compensación y Beneficios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Política de Compensación y Beneficios.</li> </ul>	
--	--	--

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>•Políticas y Procedimientos de las NOBACI</p> <p>Se estableció la evaluación por desempeño, según el Decreto No. 525-09 que aprueba el Reglamento de Evaluación del Desempeño y Promoción de los Servidores y Funcionarios de la Administración Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Evaluaciones del Desempeño del personal fijo.</li> <li>•Bonos por desempeño.</li> <li>•Procedimiento de reconocimientos empleados del año.</li> </ul> <p>La institución posee un Manual de Cargos aprobado en el 2018, con descripciones de puestos y especificaciones de cargos, así mismo, posee su Manual de Organización y Funciones actualizado y aprobado en el 2018.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos 2018</li> <li>• Manual de Organización y Funciones 2018.</li> </ul> <p>La institución ofrece capacitaciones y formaciones especializadas a los colaboradores en alianza con el MAP y el INFOTEP, así como a través de facilitadores del INAF. El JBN cuenta con la infraestructura tecnología para que el ciudadano cliente verifique los servicios online.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan de Capacitación</li> <li>•Listado de participación a cursos y eventos de formación.</li> </ul>	
--	---	--

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Certificados de participación.</li> </ul> <p>La institución promueve una iniciativa de reuniones de grupos focales orientadas al desarrollo de un correcto proceso de selección y desarrollo de la carrera profesional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Archivo físico de los expedientes de los servidores de la institución.</li> <li>•Minuta de reuniones con los servidores.</li> </ul>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>La institución insta a la profesionalización de los servidores, ofreciendo oportunidad de crecimiento, que vayan acorde a las necesidades del JBN.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Evaluaciones del desempeño.</li> <li>•Promociones a los colaboradores.</li> <li>•Ofertas académicas – correos electrónicos, otros documentos del expediente de los empleados</li> </ul>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>La institución apoya la capacitación del personal a requerimiento de las áreas para desarrollar las capacidades. Las capacitaciones deben responder a las necesidades del cargo y de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan de Capacitación</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ofertas académicas.</li> <li>•Gestión de becas.</li> <li>•Evaluaciones del desempeño.</li> <li>•Comunicaciones a los departamentos sobre las necesidades de capacitación detectada.</li> </ul>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>En el 2020, nuestros colaboradores se beneficiaron de cursos, talleres y charlas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan de Capacitación</li> <li>•Registro de participantes en los cursos, talleres.</li> <li>• Certificados - fotografías</li> </ul>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>La institución ha identificado las competencias claves, ofreciendo capacitaciones a los servidores y cursos-talleres a los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Lista de acciones formativas del COS-JBN.</li> <li>•Registros de participación de colaboradores y grupos de interés en charlas y talleres.</li> <li>•Guía de Educación Ambiental para Docentes.</li> </ul>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>La institución maneja iniciativas de inducción al personal de nuevo ingreso.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Política de Inducción al personal de nuevo ingreso.</li> <li>• Archivo físico de los expedientes de los servidores de la institución.</li> </ul>	<p>No se cuenta con un proceso de inducción que incluya coaching y/o acompañamiento personalizado con los servidores de nuevo ingreso.</p>

<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La institución promueve la movilidad externa, por medio de los concursos realizados por el MAP y la interna a través de las promociones, de acuerdo a las capacidades y requerimientos internos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación en el Portal web del MAP de los concursos.</li> <li>• Página web de la institución</li> <li>• Correos sobre avisos de concursos abiertos.</li> </ul>	
<p>7. Desarrollar y promover 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>	<p>El JBN promueve la capacitación por medios virtuales y presenciales, a través de las entidades autorizadas (INAP, DIGEIG, INFOTEP, CAPGEFI) y empresas privadas que imparten cursos relacionados a cursos relacionados a la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos o comunicaciones de la oferta curricular.</li> <li>• Certificados de participación.</li> <li>• Registro de participantes.</li> </ul>	
<p>8. Planificar 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>	<p>La institución ha realizado actividades formativas sobre los temas derivados de su planificación estratégica, atendiendo a riesgos, conflictos de interés, enfoque de género y ética.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de DIGEIG.</li> <li>• Minutas de reuniones.</li> <li>• POA.</li> <li>• Conformación del Comité de Ética.</li> <li>• Registro de participación a capacitaciones y reuniones sobre la ética impartidas por la DIGEIG.</li> </ul>	

<p>9. Evaluar 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 de la monitorización y de la análisis costo/beneficio.</p>	<p>Mediante el procedimiento de viáticos al exterior la institución evalúa el impacto de los programas de formación, implementando por replicas a otros colaboradores, el conocimiento adquirido por los asistentes en actividades de formación, en el exterior. De igual forma nuestros colaboradores llevan la cultura de socializar y replicar los conocimientos aprendidos en su entorno laboral y social, reforzando así en igual proporción su identificación con la institución</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartas invitaciones</li> <li>• Procedimiento de viáticos al exterior</li> <li>• Lista de asistencia de colaboradores</li> <li>• Lista de eventos en los que han participado los servidores</li> <li>• Programas.</li> </ul>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>El JBN fomenta el enfoque de género y participación de las mujeres, por medio de su contratación en la institución y promoviendo la profesionalización de las mismas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta curricular.</li> <li>• Nómina del personal.</li> <li>• Registro de participación</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>El JBN promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.  <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos y comunicaciones enviadas.</li> <li>• Reuniones y charlas.</li> <li>• Participación en cursos y seminarios.</li> </ul>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>El JBN fomenta la aportación de ideas de los colaboradores para la mejora de procesos y procedimientos.  <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Laboral 2016.</li> <li>• Buzón de sugerencias.</li> <li>• Reuniones de equipos internos.</li> <li>• Minutas de reuniones con los servidores</li> </ul>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>En mayo del 2013 se conformó la Asociación de Servidores Públicos del JBN según la Resolución No. 002-2010, que aprueba la guía para la constitución y funcionamiento de las Asociaciones de Servidores Públicos. La institución apoya el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos, identificación e implantación de acciones de mejora.  <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatutos de la Asociación de Servidores Públicos.</li> <li>• Conformación del Comité de Ética</li> <li>• Conformación del Comité de Calidad</li> <li>• Minutas de reuniones con los servidores.</li> </ul>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La MAE promueve las reuniones de Staff y la rendición de cuentas de los POAs con los subdirectores y encargados departamentales, así como con los encargados de divisiones y secciones. Esos a</p>	

	<p>su vez se reúnen con su personal para ponerles al tanto de las directrices emanadas de la MAE.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Registros de asistencia a reuniones.</li> <li>•Minutas de reuniones departamentales, divisiones y secciones.</li> </ul>	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	<p>La institución realiza encuestas a los servidores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Encuesta de Clima Organizacional 2020.</li> </ul>	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	<p>El JBN cuenta con una Política de Comunicación Institucional, las áreas realizan sus aportes a los encargados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Comunicaciones internos.</li> <li>• Encuesta de Clima Organizacional 2018.</li> </ul>	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>El JBN mantiene una adecuada infraestructura física y ambiental. Se realizan actividades para el cuidado de la salud. Se cumplen con los requisitos de riesgos y seguridad laboral en cumplimiento del Reglamento No. 522-06 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Jornadas de vacunación</li> <li>•Operativos de Salud.</li> <li>•Mejoras de las Infraestructuras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe un Plan de Evacuación, Plan de Contingencia para incendios y terremoto.</li> </ul>
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones	<p>El JBN fomenta la conciliación de la vida laboral y personal, mediante permisos a estudiantes que tienen que ir a sus universidades en horas de trabajo; o mujeres que tienen que ir a sus chequeos en período de gestación. También fomenta la integración familiar.</p>	



de organización y formación.	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formularios de permisos</li> <li>• Fotos Día Familiar.</li> <li>• Día de las Madres.</li> <li>• Fiesta de la Familia Botánica</li> </ul>	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>El JBN atiende a las necesidades de personal mediante atención personalizada.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombramientos de personas con discapacidad asignados en áreas adecuadas.</li> </ul>	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	<p>El JBN desarrolla actividades sociales y deportivas con sus servidores y grupos de interés.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornadas médicas de salud</li> <li>• Fiesta de la Familia Botánica</li> <li>• Anuncios de cumpleaños.</li> <li>• Día de la Secretaria.</li> <li>• Día de Madres.</li> <li>• Día del Trabajo,</li> <li>• Pasadía familiar.</li> <li>• Bienvenida de la Navidad.</li> <li>• Fiesta de Navidad para los empleados.</li> </ul>	

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

##### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-	El JBN mantiene alianzas estratégicas con la Sociedad Civil y se establecen alianzas con las instituciones para mejorar los servicios que ofrece (MAP, Pinturas Popular,	

<p>productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Contraloría General de la República, DGDC y otras) y sectores productivos (MIPYMES) y grupos de interés como el CONADIS en materia de colaboración y cooperación.</p> <p>En cuanto a los proveedores, se tiene una matriz que ha sido elaborada por la División de Compras y Contrataciones con los proveedores elegibles.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Matriz proveedores Div. de Compras y Contrataciones</li> <li>•Convenios suscritos en instituciones públicas y privadas.</li> </ul>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La Institución desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración con organizaciones de la sociedad civil, con sectores productivos e institucionales para disminuir las barreras de acceso al JBN, incorporando nuevos sectores productivos para contribuir con el desarrollo socio-económico del país.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Acuerdo con la Procuraduría General de la República para emplear los internos del Nuevo Modelo Penitenciario, con el Ministerio de Educación para el desarrollo de la Labor Social de los estudiantes de término</li> </ul>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>La institución ha gestionado y firmado proyectos en conjunto con instituciones del sector público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•DIGECOOM</li> <li>•DGDC</li> <li>•INPOSDOM</li> <li>•INFOTEP-COS.</li> <li>•CONADIS.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>•CEI-RD</li> <li>•Tribunal Constitucional.</li> </ul>	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	<p>Trimestralmente se presenta un informe de ejecución de los proyectos vigentes con esas organizaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Presentaciones de ejecución trimestrales.</li> <li>•Informes anuales del PEI.</li> <li>•Convenios, acuerdos, cartas de intención firmados.</li> </ul>	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	<p>La MAE identifica y revisa las necesidades de la institución y formula las iniciativas para el desarrollo y gestión de los acuerdos de colaboración necesarios, incluyéndolos en la planificación estratégica de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Pinturas Popular</li> <li>•Asociación de Hoteles y Restaurantes</li> <li>•Relación de acuerdos suscritos y vigentes</li> <li>•Documentos contentivos de cada acuerdo</li> </ul>	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>El JBN contempla en cada acuerdo a las responsabilidades de cada parte y su compromiso con el cumplimiento del mismo, así como los mecanismos de control, evaluación y revisión.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Texto de los documentos contentivos de cada acuerdo o convenio.</li> </ul>	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	<p>El JBN ha aumentado su capacidad organizativa lo que ha permitido realizar alianzas y convenios nacionales e internacionales. Se le entregan al ciudadano nuevos productos/servicios</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Relación de acuerdos suscritos y vigentes.</li> <li>•Documentos contentivos de cada acuerdo.</li> </ul>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>El JBN ha participado de diferentes actividades formativas, de benchlearning y benchmarking, con la finalidad de compartir, comparar y adaptar las mejores prácticas en el sector.</p> <p>Dentro de estas actividades, se han realizado visitas al extranjero para conocer mejores prácticas en el campo de la investigación y conservación de especies; invitaciones a especialistas y líderes del sector en la región a nuestro país para que expongan sus mejores prácticas para adaptarlas e introducirlas en nuestro sistema. Igualmente, se han coordinado y se ha participado en congresos internacionales celebrados tanto dentro como fuera del país en la materia de investigación, donde se realizan mesas de trabajo, consultas y paneles exponiendo la experiencia de los participantes por países, con la finalidad de elaborar el informe de conclusiones y resultados de la flora nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Reporte anual de visitantes al Departamento de Botánica</li> <li>•Participación en los congresos de Jardines Botánicos</li> <li>•Participación en cursos en Costa Rica y Argentina, al Kew Garden del Reino Unido, entre otros.</li> <li>•Informe de resultados de investigaciones realizadas por científicos del Kew Garden y del Jardín Botánico Nacional</li> </ul>	

	<p>El Jardín Botánico ha participado de diferentes actividades formativas, de benchlearning y benchmarking, con la finalidad de compartir, comparar y adaptar las mejores prácticas en el sector.</p> <p>Dentro de las cuales podemos mencionar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Viajes de estudio e intercambio de conocimientos al exterior.</li> <li>2. Invitaciones a especialistas y líderes del sector en la región para que expongan sus mejores investigaciones.</li> <li>3. Coordinación y participación en foros internacionales celebrados tanto dentro como fuera del país en la materia, donde se realizan mesas de trabajo, consultas, paneles e intercambios de experiencias y conocimientos,</li> </ol> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ayuda Memoria, fotos de foros y conferencias realizadas en el país.</li> <li>•Informe de congresos, como por ejemplo, de Jardines Botánicos en Cuba y un congreso en Ecuador.</li> <li>•Informe de visita de viajes: Kew Garden del Reino Unido.</li> </ul>	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>La selección de proveedores se realiza aplicando la normativa establecida a los fines para cada proceso.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Lista de empresas activas aprobadas según la Ley No. 340-06 y sus modificaciones</li> <li>•Documentos estándar de Compras y Contrataciones Públicas.</li> <li>•Expedientes de procesos de compras.</li> </ul>	

#### SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con los portales informativos <a href="http://www.jbn.gob.do">http://www.jbn.gob.do</a>, donde se publican todas las informaciones referentes a la Institución y otros relacionados del sector, tales como funcionamiento, estructura, organigramas, procesos, documentos, transparencia, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.jbn.gob.do">http://www.jbn.gob.do</a></li> <li>• NORTIC A2, A3 y E1</li> <li>• Evaluación del Portal OAI</li> <li>• Memoria Institucional.</li> </ul>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>El JBN ha establecido los canales de comunicación con sus relacionados y clientes. Realiza conversatorios donde los usuarios expresan sus opiniones e inquietudes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Acuerdo con fundaciones y organizaciones de los diferentes sectores de la sociedad.</li> </ul>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>El JBN realiza encuestas a los participantes de cursos, talleres y charlas impartidos por el personal técnico, con el fin de determinar sus debilidades y fortalezas de la institución en cuanto a este tipo de servicios para la toma de decisiones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Club de Caminantes</li> </ul>	

<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>La institución ha definido los canales de comunicación para los ciudadanos. El buzón de sugerencias se encuentra disponible para recoger sugerencias, reclamaciones o quejas. Los resultados se publican en las memorias anuales colgadas en el Portal: <a href="http://www.jbn.gob.do">www.jbn.gob.do</a>, donde se expone la información recibida y las posibles soluciones. <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Informe Carta Compromiso.</li> <li>•Buzón de sugerencias al ciudadano.</li> <li>• Sistema de Atención Ciudadana 311</li> <li>• Portal de Transparencia de la DIGEIG</li> <li>•Portal <a href="http://www.jbn.gob.do">www.jbn.gob.do</a></li> <li>•Memoria Institucional.</li> </ul>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>El JBN cuenta con un sub-portal de Transparencia en el portal web de la institución. Donde se publican todas las informaciones correspondientes al accionar de la organización como base legal, resoluciones, estructuras, derechos y deberes del ciudadano, plan estratégico, estadísticas, memorias institucionales, ejecuciones presupuestarias, entre otras. La DIGEIG evalúa mensualmente la transparencia del JBN y emite informes periódicos con la puntuación obtenida. En el año 2019 se obtuvo una puntuación de 99 a noviembre de ese año. <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Portal de Transparencia de la DIGEIG</li> <li>• Sub-Portal OAI Transparencia JBN</li> <li>•Portal <a href="http://www.jbn.gob.do">www.jbn.gob.do</a></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Memoria Institucional.</li> </ul>	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	<p>La institución mide la satisfacción de la ciudadanía, con un buzón de sugerencias, los canales de comunicación definidos y encuestas disponibles a estos fines.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Buzón de sugerencias al ciudadano.</li> <li>•Redes sociales de la institución</li> <li>•Registros de jornadas de Labor Social.</li> </ul>	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	<p>El JBN cuenta con un documento de Carta Compromiso, en la cual define informaciones generales, compromisos de calidad, modalidad de quejas y sugerencias, entre otros, con la finalidad de gestionar eficazmente y explicar a la ciudadanía las expectativas y servicios disponibles</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>•Informes de evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano realizado por el MAP.</li> </ul>	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	<p>Se tienen establecidos canales de comunicación para el mejoramiento continuo de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Buzón de Sugerencias</li> <li>•Redes Sociales</li> </ul>	

#### SUBCRITERIO 4.3.Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinearla gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	La gestión financiera de la institución se encuentra alineada con los objetivos establecidos por la NOBACI, el PEI y POA.	



	<p>En adición, cumple con las normativas de los órganos rectores (CGR, DIGECOG, DGCP).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de ejecuciones presupuestarias.</li> <li>• Resultados de auditorías gubernamentales</li> <li>• PACC.</li> <li>• PEI.</li> <li>• POA.</li> <li>• Presupuesto institucional</li> </ul>	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	<p>Se realizan reuniones con las áreas concernientes, tanto dentro como con otras instituciones, para el análisis de los riesgos y oportunidades sobre las decisiones a tomar. Las NOBACI han sido integradas en los procedimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos NOBACI</li> <li>• Resultados auditorías externas</li> <li>• Procedimiento área Administrativa Financiera.</li> </ul>	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>La Institución trabaja todos sus procedimientos financieros a través del SIGEF, siendo sus operaciones supervisadas por una Unidad de Auditoría Interna (UAI) de la CGR, elabora su Plan Anual de Compras (PACC) y lo publica en el Portal de la DGCP, también se presenta evidencias en el Portal Institucional donde posee un área de transparencia, donde la OAI se encarga de publicar todas las informaciones institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal <a href="http://www.jbn.gob.do">www.jbn.gob.do</a></li> <li>• Portal Transparencia de la DIGEIG.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Portal del SIGEF.</li> <li>•Ejecución presupuestaria</li> <li>•PACC 2020</li> <li>•Procedimientos de compras</li> </ul>	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorra de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>Se cumple con las normativas del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), mediante la herramienta SIGEF la cual integra todos los componentes del Sistema: Presupuesto-Contabilidad-Compras y Contrataciones-Tesorería, además, del módulo de contraloría, el cual supervisa los contratos, el sistema de manejo de nómina, y control de bienes, todo esto en cumplimiento a la Ley No.10-07, de Control Interno.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•SIGEF</li> <li>•Contraloría General de la República</li> </ul>	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programa de presupuestos por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>El Jardín Botánico Nacional trabaja de manera coordinada con los Órganos Rectores del SIAFE en la elaboración de su presupuesto institucional.</p> <p>En coordinación con la DIGEPRES se trabajó la Estructura Programática para la formulación del Presupuesto 2019 y 2021.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Estructura Programática 2019 y 2021</li> <li>•Invitaciones y correos remitidos</li> <li>•Ejecución presupuestaria 2019 y 2021.</li> <li>•Informes de presupuestos físicos de productos 2019 y 2021.</li> <li>•Presupuesto institucional 2019.</li> <li>• PEI</li> <li>•POA</li> <li>•PACC 2020</li> </ul>	

<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>La Estructura Organizacional, define la delegación de responsabilidades. Las decisiones de control recaen en la máxima autoridad y en la encargada Financiera. Mediante el cumplimiento de la NOBACI establecida por la CGR (Ley No. 10-07), se mantienen los mecanismos de control interno.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuses de recibos de expedientes en SIGOB.</li> <li>• Procedimientos NOBACI.</li> <li>• Reglamento de la Ley No. 10-07</li> </ul>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>La Institución detecta mediante intercambio de ideas con los encargados de las diferentes unidades, las necesidades de inversión y control financiero. Presenta al MEPYD, en cumplimiento de la normativa, el análisis de estas iniciativas, utilizando la metodología del Marco Lógico, para lograr la habilitación de proyectos SNIP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos SNIP presentados.</li> </ul>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional incluye los resultados de la ejecución presupuestaria en los documentos de informes de cierre anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes financieros de cierre anual</li> <li>• Índice de Gestión Presupuestaria (IGP).</li> <li>• POA.</li> <li>• Memoria Institucional.</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>El Jardín Botánico gestiona, almacena y mantiene la información con una infraestructura tecnológica adecuada, cumpliendo con los estándares de mejores prácticas, según recomendaciones de la CGR y la OPTIC, en el área de TIC. Para difusión de la información se ha implementado el portal web <a href="http://www.jbn.gob.do">www.jbn.gob.do</a>. En cumplimiento al PEI, se están implementando soluciones de automatización interna para apoyar la toma de decisiones y evaluar la gestión y eficiencia de las áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicaciones desarrolladas de automatización internas.</li> <li>• Matriz de Información y Comunicación de la NOBACI)</li> <li>• Plan Estratégico TIC</li> <li>• Portal <a href="http://www.jbn.gob.do">www.jbn.gob.do</a></li> <li>• Procedimiento realización de backups.</li> </ul> <p>La información externa es gestionada a través de los canales institucionales. Previo a ser procesada, se analiza y verifica su autenticidad mediante procedimientos internos establecidos, además se clasifica por su nivel de importancia y criticidad. Luego de verificada se almacena en nuestros servidores y dispositivos de almacenamiento internos y externos, para ser difundida mediante los portales web donde se encuentran disponibles y son usadas internamente en los casos que amerite.</p>	<p>Digitalización de los archivos físicos</p>

<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus áreas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de la NOBACI.</li> <li>• Procedimiento realización de backups.</li> <li>• Portal <a href="http://www.jbn.gob.do">www.jbn.gob.do</a></li> <li>• Iniciativa de Datos Abiertos</li> </ul> <p>La institución mantiene la seguridad de la información mediante políticas y buenas prácticas establecidas y por recomendaciones de políticas de seguridad y clasificación de la información NORTIC. Mediante estas políticas se asegura la exactitud, fiabilidad y seguridad de la información.</p> <p>Y por tanto, sabemos que estas informaciones están alineadas a la Planificación Estratégica y las necesidades de grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento mantenimiento de base de datos.</li> <li>• Procedimiento mantenimiento en sistemas operativos y antivirus.</li> <li>• Cumplimiento de la Ley No. 200-04 – Tiempos de Respuesta de la OAI indicados en el documento de Carta Compromiso, Evaluaciones del Sub-Portal de Transparencia que realiza la DIGEIG.</li> <li>• Informes y estadísticas OAI.</li> <li>• PEI</li> <li>• Plan Estratégico TIC</li> </ul> <p>El JBN tiene canales establecidos para la difusión de la información a todos los servidores. En los POAs realizados por cada una de las unidades, se programan las actividades a realizar durante todo un año.</p>	
--	---	--

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>Con la evaluación del desempeño, los colaboradores asumen sus tareas y objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de la NOBACI</li> <li>• Políticas de información y comunicación .</li> <li>• Mural de información en cada unidad.</li> <li>• Política de comunicación interna.</li> <li>• Correos electrónicos.</li> <li>• Portal Web.</li> </ul> <p>La institución ofrece capacitaciones a los colaboradores en diferentes áreas de especialización, según las necesidades identificadas por los encargados de departamentos, divisiones y secciones.</p> <p>El Depto. de RRHH elabora cada año el Plan de Capacitación para todos los servidores de la Institución de acuerdo a las necesidades del cargo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2020.</li> <li>• POA de RRHH.</li> <li>• Capacitaciones llevadas a cabo por la División TIC sobre la implementación de nuevos sistemas de informática.</li> <li>• PEI.</li> </ul> <p>Para garantizar el acceso e intercambio de información con los grupos de interés, se han establecido los canales de comunicación mediante los cuales se suministran todas las informaciones de interés público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Canales de comunicación (presencial, vía comunicación institucional y telefónica,</li> </ul>	
---	--	--

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>redes sociales, correos electrónicos, buzones de sugerencias)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Portal web.</li> <li>• OAI.</li> <li>• Servicio al cliente</li> </ul> <p>El Jardín Botánico Nacional, a través del Departamento de RRHH, realiza acuerdos con instituciones educativas con fines de elevar la formación académica, a fin de que permanezcan en la institución por un mínimo de dos años aplicando lo aprendido a la institución. Con la aplicación del Art. 79 numeral 09 de la Ley No. 41-08 de Función Pública, donde se expresa el deber de los servidores públicos de mantener la confidencialidad de las informaciones concernientes a la institución, aun luego de cesar en el cargo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud al MAP para la implementación del SASP: proyecto de apoyo a la Gestión Humana en el sector público dominicano</li> <li>• Registro de becas otorgadas a los servidores del JBN.</li> <li>• Plan de Capacitación de RRHH.</li> <li>• Ley No. 41-08 de Función Pública</li> </ul>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>La gestión de la tecnología se lleva a cabo en consonancia con los objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico TIC</li> <li>• POA de TIC</li> <li>• Procedimientos de la NOBACI.</li> <li>• Política de Tecnología de la Información y la Comunicación TIC-JBN</li> <li>• Implementación del SASP: proyecto de apoyo a la Gestión Humana en el Sector Público Dominicano</li> </ul> <p>Las tecnologías adquiridas han sido para responder a las necesidades institucionales. Cada adquisición de tecnología tiene un informe técnico donde se indica el uso y destino de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe trimestrales de la División TIC.</li> <li>• Informe anual de la División TIC</li> </ul> <p>Se fomenta el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías al contar con el capital humano capacitado para el uso de los equipos, la infraestructura tecnológica y los equipos informáticos necesarios para satisfacer las necesidades de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos mantenimiento a equipos TIC.</li> <li>• Procedimientos mantenimiento sistema operativo y antivirus</li> <li>• Procedimientos mantenimiento preventivo a equipos de la red</li> <li>• Relación de asignación de equipos a las áreas.</li> </ul>	
---	--	--



<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Tecnología de la Información y la Comunicación TIC-JBN</li> <li>• Procedimiento de reclutamiento y selección de RRHH.</li> <li>• Espacio de servidores habilitado y equipado.</li> <li>• Plan Estratégico TIC.</li> </ul> <p>El Jardín Botánico aplica de forma eficiente las tecnologías en la gestión de proyectos, tareas, conocimiento, actividades formativas y de mejora, mediante el equipamiento tecnológico adecuado para la realización de estas actividades con el uso de data shows, computadores de escritorio y portátiles, capital humano capacitado para la asistencia y realización de los trabajos.</p> <p>De igual forma, cuenta con sistemas informáticos destinados a facilitar la realización de estas labores como el sistema de control de asistencia.</p> <p>En adición a esto, se logra la interacción con grupos de interés y asociados a través de encuentros informativos utilizando como soporte las TIC mediante el uso de nuestro portal web.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos informáticos</li> <li>• Infraestructura tecnológica</li> <li>• Plan Estratégico TIC</li> <li>• *462</li> <li>• SIGEF</li> <li>• Archivos de seguimiento de proyectos</li> <li>• Programas manejados por el Depto. de Botánica</li> <li>• Plan de Capacitación de RRHH</li> </ul>	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe trimestral de Recursos Humanos</li> <li>Registros de asistencia a foros, talleres y encuentros con sectores de interés,</li> <li>Informes trimestrales TIC</li> </ul> <p>Las TIC contribuye a mejorar los servicios prestados a través de la automatización de los procesos con infraestructura tecnológica, desarrollo de aplicaciones de servicios y soporte técnico.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web</li> <li>• Política de Tecnología de la Información y la Comunicación TIC-JBN</li> <li>• Adquisición de equipos tecnológicos</li> </ul> <p>Con la finalidad de ofrecer servicios online inteligentes y eficientes, así como mejorar el servicio al cliente, se implementa todo un marco de trabajo con las mejores prácticas de tecnología.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados otorgados por la OPTIC por el “Índice de uso TIC en la implementación de Gobierno Electrónico”</li> <li>• Instalación de audio en los museos en proceso.</li> <li>• Instalación de tuberías para fibra óptica en proceso</li> </ul> <p>La institución se mantiene a la vanguardia con la adquisición de equipos de última generación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado NORTIC A2 (Norma para el desarrollo y gestión de los medios web)</li> <li>• NORTIC EI (Redes sociales).</li> </ul>	
--	--	--

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•NORTIC A3 (Datos abiertos).</li> <li>•Portal web.</li> <li>•Requerimientos de compras de equipos tecnológicos.</li> <li>•Certificado otorgado por la OPTIC por el “Índice de uso TIC en la implementación de Gobierno Electrónico”.</li> </ul> <p>Dentro de las buenas prácticas de la organización se cuenta con el reciclaje de cartuchos de impresión, impresiones a doble cara, disminución del consumo energético gracias a la optimización de la infraestructura tecnológica para lograr un menor consumo. La Div. Se Compras y Contrataciones del Jardín Botánico se ocupa de que los equipos adquiridos sean amigables al medioambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Compras de Cartuchos – Órdenes de compra y/o caja chica</li> <li>•Cambio de matriz de impresión a tanques de tinta.</li> <li>•Infraestructura tecnológica optimizada.</li> <li>•Adquisiciones de nuevos equipos amigables al medioambiente – Pliego de condiciones específicas de los equipos adquiridos.</li> <li>•Habilitación de espacio de servidores con control de temperatura – Fotos, documentos de adquisición.</li> </ul>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>La institución ofrece sus servicios en diversas edificaciones, permitiéndoles a los usuarios facilidades en tiempo y recursos. La ubicación del JBN es de fácil acceso vía transporte público, con gran accesibilidad. Se encuentra en un sector cercano al Metro de Santo Domingo (La estación <b>Francisco Gregorio Bellini</b> se encuentra situada en Av. Dr. Defilló) y a uno de los centros de partida y llegada de pasajeros y vehículos del país, el Km 9 de la Carretera Duarte.</p> <p>La infraestructura física está siendo remodelada con un direccionamiento a la inclusión, de manera que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura física de Educación Ambiental (museos y salones), auditorio.</li> <li>• Fotos de mejora de la infraestructura.</li> </ul> <p>Se cuenta con una infraestructura física remodelada con rampas para personas con discapacidad motora, que favorece el aprovechamiento de los espacios. Para los usuarios internos (empleados) se ha optado por espacios que garantizan por igual el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones adecuadas a cada Departamento.</li> <li>• Domus grande y pequeño</li> <li>• Fotos de las instalaciones.</li> </ul>	

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• POA de la Div. de Servicios Generales.</li> </ul> <p>Se cuenta con prácticas de mantenimiento y revisión para garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de la infraestructura, equipos, materiales, instalaciones eléctricas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA División de Servicios Generales</li> <li>• Informes trimestrales de la División de Servicios Generales.</li> </ul>	
<p>4. Garantizar un uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se cuenta con prácticas de mantenimiento y chequeo mensual de las unidades de transporte para garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad.</p> <p>Igualmente, se ha iniciado el cambio de las unidades de acondicionadores de aires, a medida que terminan su vida útil, por los de tecnología de eficiencia energética (inverter).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA de la División de Servicios Generales.</li> <li>• Informes trimestrales de la División de Servicios Generales.</li> </ul>	
<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>Las instalaciones garantizan la accesibilidad física a la institución al contar con un parqueo exclusivo señalizado, rampas para ciudadanos y acceso en el área de servicios para personas con discapacidad física, garantizando su movilidad desde fuera de la institución (la calle) hasta el área en donde van a recibir el servicio.</p> <p>La ubicación de la institución se encuentra cercana a las líneas de transporte público de la zona.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías de las instalaciones.</li> </ul>	

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• POA de la División de Servicios Generales.</li> <li>• Informes trimestrales de la Div. De Servicios Generales</li> </ul> <p>Los activos físicos se mantienen y se gestiona su descargo mediante la política de Bienes Nacionales, estipulada en la Ley No. 1832 de 1948. Además, el JBN cuenta con cajones especiales para colocar las botellas plásticas, las cuales son entregadas a una fundación, por convenio, para su reciclaje. Los fondos recaudados son invertidos en educación</p> <p>Las instalaciones del JBN son utilizadas por instituciones educativas, iglesias, fundaciones, instituciones públicas para sus actividades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de comunicaciones de las solicitudes de las diferentes organizaciones para actividades diversas</li> </ul>	
--	--	--

### **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

#### **SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>La Dirección General del Jardín Botánico identifica, describe y documenta los procesos claves. Los procesos actuales de las distintas áreas se han ido levantando y documentando. Los procesos del JBN se</p>	<p>No hemos terminado el manual de políticas y procedimientos con diagramación de procesos</p>

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>encuentran debidamente identificados y mapeados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Mapas de Proceso.</li> <li>•Políticas y procedimientos de la NOBACI..</li> <li>•Tramitación de documentos.</li> <li>•Registro de participación en taller sobre procesos</li> <li>•Minutas de reuniones internas.</li> <li>•Manual de Organización y Funciones.</li> </ul> <p>Los procesos son identificados y asignados a los responsables de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•POAs</li> <li>•Manual de Organización y Funciones</li> </ul> <p>Se han analizado y evaluados los procesos, los riesgos asociados y factores críticos para llevar a cabo los procesos, que a su vez contiene los objetivos estratégicos alineados a la END, al PEI del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y a las Metas Presidenciales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•PEI</li> <li>•POAs</li> <li>•Mapas de Proceso.</li> <li>•Políticas y procedimientos de la NOBACI.</li> </ul> <p>La planificación de los procesos y su gestión están basadas en los objetivos estratégicos de la institución, para de esa forma satisfacer sus necesidades en el mercado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•PEI</li> <li>•POAs</li> <li>•Mapas de Proceso.</li> </ul>	
---	--	--

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>•Políticas y procedimientos de la NOBACI. Tanto los servidores como los grupos de interés externos, son tomados en consideración para el diseño y la mejora de los procesos como actores implicados, tomando como base las métricas establecidas en los procesos que tienen como objetivo medir el grado de eficacia, eficiencia y satisfacción de las partes interesadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•POA.</li> <li>•Quejas y sugerencias depositadas en los buzones de sugerencias a nivel interno.</li> <li>•Comunicaciones vía los canales establecidos.</li> </ul> <p>Se asignan recursos conforme al nivel de impacto que tienen los procesos para la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Estructura programática Presupuesto 2020</li> <li>•Nómina del personal.</li> <li>•Automatización de los sistemas que apoya las áreas misionales.</li> <li>•Apoyo financiero de instituciones privadas para inversiones.</li> </ul> <p>Los procesos se actualizan conforme las necesidades de la institución y las directrices del Ministerio de Administración Pública (MAP). Como institución adscrita al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, estamos sujetos a las directrices de la Ley 64-00.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	--	--



<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ley 64-00 de Medio Ambiente y Recursos Naturales</li> <li>•Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p>Los objetivos institucionales están orientados a satisfacer las necesidades de los grupos de interés, con sus respectivos indicadores de impacto y de resultado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>•Convenios de servicios con instituciones públicas.</li> <li>•PEI</li> <li>•POAs</li> </ul> <p>Se monitorea y evalúa en términos de eficiencia, calidad y alcance el soporte de TIC y los servicios electrónicos a los procesos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Reporte ITICge</li> <li>•Acuerdos de niveles de servicio.</li> <li>•POA de la División TIC</li> <li>•Informes trimestrales de la División TIC.</li> </ul> <p>La institución se mantiene en innovación y benchlearning continuo. Trimestralmente, se comunica a todos los colaboradores los resultados logrados por cada uno de los departamentos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Certificado Nortic A2</li> <li>•NORTIC EI (Redes sociales).</li> <li>• NORTIC A3 (Datos abiertos)</li> <li>•Portal web.</li> <li>• Cursos, talleres, participación en congresos, asistencia al jardines botánicos</li> </ul>	
---	--	--

	de Londres, New York, Miami; invitaciones, etc.	
--	---	--

**SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	<p>Durante el proceso de la Planificación Estratégica, se identificaron y actualizaron los productos y servicios ofrecidos por la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Portal web institucional</li> <li>•Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>•Plan Estratégico Institucional.</li> <li>•Evaluaciones a la Carta Compromiso</li> <li>•Memoria Institucional 2018.</li> </ul>	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y diversidad, etc.).	<p>Los ciudadanos son la base para el diseño y mejora de los servicios y productos ofertados por esta institución, así como las mejoras de la infraestructura física y tecnológica del área de servicios en particular y de la Institución en general.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Buzón de sugerencias.</li> <li>•Comunicaciones recibidas por los medios establecidos.</li> <li>•Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>•Encuesta sobre satisfacción del ciudadano cliente</li> <li>•Cursos de servicio al cliente.</li> <li>• Encuestas realizadas a los participantes de los talleres</li> </ul>	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo	El Jardín Botánico Nacional cuenta con una serie de buzones de quejas y sugerencias	

<p>de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>donde los ciudadanos clientes hacen sus sugerencias acerca del mejoramiento de los servicios</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formularios de quejas y sugerencias completados por los ciudadanos clientes</li> <li>• Sendero de los Sentidos</li> <li>• Sendero Educativo Taíno</li> <li>• Acondicionamiento de la Gran Cañada</li> </ul>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional recibe voluntarios para trabajar con el público que nos visita, pero al mismo tiempo se involucra en los trabajos que realizan algunas áreas, como por ejemplo, el Banco de Semillas, Horticultura, Botánica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo con AFS Intercultural (pasantes internacionales)</li> </ul> <p>Registro de participantes en el Programa de Labor Social.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes en trabajos voluntarios</li> <li>• Registro de participantes en el programa de pasantía.</li> </ul>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>En el 2014, la Embajada de EEUU, a través de la USAID, se involucró en la construcción del Sendero de los Sentidos, para que personas con discapacidad visual-auditiva permitieran interactuar con la naturaleza que se vive dentro de las instalaciones del JBN.</p> <p>Además, la terminación del proyecto Sendero Educativo Taíno, con los aportes de la Fundación Sendero Educativo (FSE). Consiste en una ruta con un enfoque cultural y de conservación, con una longitud</p>	

	<p>de 1.5 kilómetros, para el conocimiento de la flora, la etnobotánica y la historia del uso de nuestras plantas desde la época de los taínos y hasta después de la llegada de los europeos.</p> <p>A través de las encuestas y opiniones de los ciudadanos hemos diseñado identificaciones de las diferentes áreas del Jardín, a través de un Mapa General del Jardín, colocado en la entrada principal y en la estación del tren.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sendero de los Sentidos</li> <li>• Sendero Educativo Taíno</li> <li>• Jardín de las Mariposas –Fotos</li> </ul>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>La información ofrecida a los clientes es adecuada, fiable y accesible para todos los sectores interesados. Las mismas también se imprimen y difunden a los ciudadanos clientes en las áreas de servicio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Portal webjbn.gob.do</li> <li>•Portal de la oficina de acceso a la información</li> <li>• Redes sociales</li> <li>•Notas de prensa</li> <li>•Publicación en periódicos.</li> <li>• Mapa de las áreas más emblemáticas del Jardín Botánico</li> </ul>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional promueve la accesibilidad de las organizaciones al acoger inmediatamente las normativas relativas al acceso para discapacitados en las infraestructuras físicas gubernamentales. Asimismo, en ocasiones que se han presentado procesos con gran demanda</p>	<p>No contamos con sistema de lectura Braille en Sendero de los Sentidos.</p>

	<p>pública, se han extendido los horarios laborales, logrando satisfacer las necesidades de los usuarios.</p> <p>En cuanto a la disponibilidad de la información, la institución cuenta con detalles específicos en el portal web <a href="http://www.jbn.gob.do">www.jbn.gob.do</a>. De esta manera se facilitan posibilidades en beneficio de los ciudadanos/ciudadanas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Portal web <a href="http://jbn.gob.do">jbn.gob.do</a></li> <li>•Portal OAI</li> <li>•Horario de labores.</li> <li>•Acuerdo CONADIS-JBN – Fotos</li> </ul>	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	<p>Está establecido el sistema de gestión para responder a las quejas recibidas, y procedimientos, con las responsabilidades de respuesta establecida.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>•Buzón de Quejas y Sugerencias.</li> <li>•Informe de comunicación por las redes sociales</li> <li>•Encuesta sobre satisfacción del ciudadano cliente.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	<p>El Jardín Botánico Nacional tiene su rol definido dentro de la cadena de prestación de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Portal web <a href="http://jbn.gob.do">jbn.gob.do</a></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Portal de la Oficina de Acceso a la Información</li> <li>• Redes sociales</li> <li>•Catálogo de servicios y procesos asociados a la forma de interacción con las partes relacionadas.</li> <li>•Documentos y formularios estándares definidos para prestación de servicios.</li> </ul>	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>Se coordinan y ajustan procesos para satisfacer necesidades de las partes interesadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•AFS Intercultural</li> <li>•Pintura Popular</li> <li>•Fundación Sendero Educativo (FSE)</li> <li>• USAID</li> <li>• Fundación Jardín de las Mariposas</li> <li>•Acuerdos de capacitación con instituciones diversas (INFOTEP, MAP, CAPGEFI).</li> <li>•Trabajo colaborativo con instituciones públicas y la población en general.</li> <li>•Sistema TREE de la CGR sobre seguimiento de contratos.</li> <li>•TSS y DGII.</li> <li>•Inclusión de criterios de accesibilidad con el CONADIS.</li> <li>• OPTIC.</li> </ul>	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>El Jardín Botánico Nacional maneja todos sus registros institucionales mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) y el Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP), manteniendo interacción con los socios en la cadena de prestación de servicios.</p>	

	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•SIGEF</li> <li>•SISMAP</li> <li>• OPTIC</li> </ul>	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	<p>La institución realiza la inclusión de sectores productivos mediante charlas, talleres, iniciativas de acercamiento a los sectores productivos, recibiendo de ellos sus aportes, y contribuyendo a la mejora de los procesos.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Club de Caminantes</li> <li>•Iniciativas con los grupos sociales del Sector Los Ríos.</li> </ul>	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>En el 2018 se llegó a un acuerdo con la CAASD para la adecuación de la Gran Cañada debido a la alta contaminación. Así mismo, la División de Compras trabaja con directamente con los proveedores de servicios, principalmente MIPYMES, manteniendo un contacto permanente para solucionar problemas en el sistema de compras.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Trabajo realizado por la CAASD en la Gran Cañada-Fotos</li> <li>•Registro de empresas contratadas para dar los servicios al JBN</li> </ul>	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	<p>La Dirección del Jardín Botánico maneja iniciativas de capacitación cruzada e integral de todos sus colaboradores, a fin de lograr las metas institucionales.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Jornadas de limpieza coordinadas con todos los departamentos.</li> <li>•Jornadas de siembra en el vivero</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operativos de apoyo a áreas de servicios (registros de proveedores, etc.) – fotos, solicitudes vía correo electrónico.</li> <li>• Informes de capacitación.</li> </ul>	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	<p>Se desarrolla una cultura de gestión por procesos transversales donde intervienen diferentes actores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Laboral.</li> <li>• Estructura organizacional.</li> <li>• Plan Estratégico.</li> <li>• Procesos sustantivos y/o misionales.</li> <li>• Informes de auditorías.</li> </ul>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....*

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Una muestra importante es que los ciudadanos/clientes han valorado los servicios ofrecidos por el Jardín Botánico Nacional, a nivel general, como muy buenos o excelentes, según publicaciones de los medios de comunicación físicos y digitales. Estos resultados valoraron como muy positiva o excelente la atención en los ciudadanos clientes.	



<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de resultados del Buzón de Quejas y Sugerencias</li> <li>• Consultas de las redes sociales</li> <li>• Línea 3-1-1</li> </ul> <p>Se les da participación a sectores productivos, con énfasis en el Club de Caminantes, escuchando sus sugerencias sobre posibles mejoras en el funcionamiento de la Institución. Se tiene establecido un esquema de manejo de quejas por los canales de comunicación establecidos, y por el buzón de sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Buzón de Quejas y Sugerencias .</li> <li>• Informe de canales de redes sociales</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p>Los ciudadanos-clientes perciben que el horario de los servicios al público y la ubicación de la institución son accesibles al público. Además, ofrecer un servicio gratuito para personas con discapacidad y de la tercera edad le da alta acogida a la institución, según informaciones obtenidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios de comunicación</li> <li>• Redes sociales</li> </ul> <p>Los clientes perciben que el Jardín Botánico Nacional es una institución transparente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de Quejas y Sugerencias <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calificación y evaluación otorgada por la DIGEIG</li> </ul> </li> </ul>	
--	--	--

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La percepción de los clientes sobre los servicios brindados ha sido muy buena o excelente.</p> <p>Igualmente, a través del Buzón de Sugerencias se obtienen datos sobre la percepción de la calidad del servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Opiniones de los ciudadanos clientes.</li> <li>•Informe del Buzón de Sugerencias</li> </ul>	
<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>Los clientes perciben que la diferenciación del servicio es excelente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opiniones de los ciudadanos clientes..</li> </ul>	
<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La percepción es que la cantidad de información disponible en el portal es muy útil.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Portales web</li> <li>•Redes sociales.</li> </ul>	
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Los clientes perciben que los diferentes canales de información son utilizados y contienen información útil. En ese sentido los usuarios en su mayoría, indican que la información disponible a través de los diferentes medios institucionales es muy buena o excelente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Encuesta de satisfacción del ciudadano cliente.</li> <li>•Redes sociales.</li> </ul>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Se han realizado encuestas sectorizadas a los clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Encuesta a los participantes de los talleres y charlas</li> <li>•Redes sociales.</li> </ul>	

10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Los clientes perciben que la organización es confiable.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Incremento en solicitudes de servicio.</li> <li>•Redes sociales.</li> </ul>	
---	--	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>El Jardín Botánico Nacional trabajó con asesores internacionales de organismos de cooperación para las mejoras conjuntas, tal como el Banco de Semillas. Al igual, se trabajó en las mejoras integrales de la página web institucional en base a las pautas trazadas por la OPTIC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sugerencias presentadas por los asesores internacionales de la situación actual del Banco de Semillas y sus respectivas sugerencias a mejoras del mismo.</li> <li>•Convocatorias de reuniones con asesores internacionales.</li> <li>•Convocatorias de reuniones, listado de asistencia y fotos de reuniones y talleres con los proveedores de servicios de las diferentes instituciones.</li> <li>•Mejoras en la imagen y accesibilidad a la información en los portales de la institución (<a href="http://www.jbn.gob.do">www.jbn.gob.do</a>)</li> <li>•Certificado otorgado por la OPTIC por el “Índice de uso TIC en la implementación de Gobierno Electrónico”. Ascenso en el</li> </ul>	

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>ranking del puesto en los avances tecnológicos implementados por el JBN La institución recibe las sugerencias de los usuarios/clientes a través del buzón habilitado para tales fines, redes sociales vía Twitter, Facebook y correo electrónico. Las mismas son respondidas según la política establecida.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de sugerencias en las diferentes áreas.</li> <li>• Archivos de las interacciones online con los usuarios de las redes sociales.</li> <li>• Informe trimestral de OAI.</li> <li>• Informe del Buzón de Sugerencias.</li> <li>• Carta compromiso al ciudadano.</li> <li>• Línea 3-1-1.</li> </ul>	
<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional realizó una reciente adecuación de su infraestructura física y tecnológica del área de servicios, así como la implementación de correos electrónicos, al igual que el uso de redes sociales vía twitter, Instagram, Facebook.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de las interacciones las redes sociales con los usuarios en formatos Excel y Word.</li> <li>• Informes trimestrales de las áreas de servicio.</li> <li>• Fotos y videos subidos a la web.</li> <li>• Correos electrónicos enviados desde la institución.</li> </ul>	
<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>En el área de boletería/ atención presencial, la institución cuenta con turnos preferenciales para embarazadas,</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.</p>	<p>envejecientes y discapacitados. Se han establecido rampas de acceso para personas con discapacidad física y parqueos preferenciales para estos casos. Los baños fueron readecuados de acuerdo a los criterios de accesibilidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Fotos de señalización en la infraestructura física.</li> <li>•Adecuación física de infraestructuras</li> </ul> <p>El Jardín Botánico Nacional realiza monitoreo a los procesos de compra donde se verifica el grado de cumplimiento del:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Art. No. 5 de la Ley No. 340-06 y el Decreto No. 164-13 emitido por la Presidencia que ordena a las instituciones gubernamentales a comprar a las MIPyMES de producción nacional.</li> <li>•Cumplimiento y revisión periódica de la Carta Compromiso al Ciudadano y del</li> <li>•Buzón de Sugerencias.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•La Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>•Informes de monitoreo realizados a los procesos de compras para vigilar que se cumpla con los reglamentos establecidos en las compras y contrataciones públicas.</li> <li>•Informes de monitoreo realizados al Club de Caminantes para vigilar que se cumpla con el pago de la membrecía.</li> <li>•Informe de cumplimiento del Decreto No. 164-13.</li> </ul>	
---	---	--

**Resultados de la accesibilidad de la organización:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional opera y está disponible al público de manera presencial y telefónica de lunes a domingo, en horario de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. Los portales web y redes sociales se encuentran disponibles 24/7.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Portal web del JBN,</li> <li>•Registros de entrada y salida de ciudadanos clientes a los departamentos de Botánica y Educación Ambiental.</li> <li>•Informe de visitas a los portales web.</li> <li>•Informes trimestrales del área de servicio</li> </ul> <p>En el área de servicio presencial (recepción) la institución presenta un tiempo promedio de espera por parte del ciudadano cliente de 3 minutos para ser atendido por un representante de la institución.</p> <p>En las asistencias telefónicas, el tiempo promedio de espera por parte del ciudadano cliente es de 1 minuto.</p> <p>En cuanto al compromiso por parte de la institución con los ciudadanos en relación al tiempo de espera del tren, es de 30-45 minutos.</p> <p>El tiempo del registro de una actividad es de 3-5 minutos y el tiempo de respuesta puede ser máximo de 2 días.</p> <p>Las solicitudes vía la Oficina de Acceso a la Información tienen un compromiso de 15 días hábiles con una eficiencia de 92% durante el 2019.</p> <p>Las solicitudes vía correo electrónico recibidas tienen un tiempo de respuesta de</p>	

<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>una semana, con una eficiencia de respuesta del 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes trimestrales de la OAI</li> <li>• Informe de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano</li> </ul> <p>El Jardín Botánico Nacional ofrece los servicios al ciudadano cliente con una tarifa especial, sobre todo cuando se trata de grupos vulnerables: iglesias, fundaciones con un trabajo social debidamente identificado. Las capacitaciones: charlas, talleres son gratuitos para los centros educativos.</p>	
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Publicación en el Portal web del JBN.</li> <li>• Programa de cursos y talleres de capacitaciones.</li> <li>• Asesoría botánica por el Departamento de Botánica.</li> <li>• COS-JBN desde donde se imparten cursos de jardinería básica avalados por el INFOTEP</li> </ul> <p>La institución cuenta con brochures y formularios de información en el área de servicios, así como el portal web Institucional y Twitter, donde se ofrece una amplia información sobre todos los procesos y servicios ofrecidos por el Jardín Botánico Nacional. Se le informa a la ciudadanía mediante la participación de su director general y técnicos en programas de radio y televisión, acerca de los servicios que se ofrecen.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Videos y fotos de las actividades realizadas por la institución, los cuales son colgados en</li> </ul>	





<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Portal web institucional.</li> <li>•Asistencia presencial y telefónica en los departamentos de Botánica, Horticultura y Educación Ambiental.</li> <li>•Oficina de Acceso a la Información (OAI).</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Página web: <a href="http://www.jbn.gob.do">www.jbn.gob.do</a></li> <li>•Informes de las asistencias telefónicas y presenciales.</li> <li>•Informes de gestión documental de los proveedores atendidos.</li> <li>•Oficina de Acceso a la Información (OAI).</li> </ul> <p>El Jardín Botánico Nacional realiza monitoreo del cumplimiento de la normativa en los procesos de conservación y protección de la flora nacional.</p>	
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Cumpliendo con la ley No. 200-04, la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) ofrece información de manera presencial y a través de su link de transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Informe trimestral de la Oficina de la OAI.</li> <li>•Evaluaciones del portal de transparencia por la DIGEIG.</li> </ul>	<p>N/A</p>

**Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento de la Política del Buzón de Quejas y Sugerencias a través de los informes trimestrales, anuales y aperturas quincenales. Se tiene estructurado un esquema de manejo de quejas por las vías establecidas en la Carta Compromiso al Ciudadano. En 2020, la institución recibió sólo 2 quejas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de los canales de comunicación establecidos: Buzón de Sugerencias, OAI, Correos electrónicos, Twitter, Facebook e Instagram y vía telefónica.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• Brochures.</li> <li>• Portal web institucional.</li> </ul> <p>El Jardín Botánico Nacional tiene establecido claramente los procedimientos de solicitud de servicios, son muy pocos los casos de devolución de expedientes. Por la pandemia del COVID-19, hubo que realizar devoluciones al público por cancelación de eventos, a saber: 16 en 2020 y 2 en 2021.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de gestión documental se obtiene el informe correspondiente, manteniendo en el área de servicio un archivo físico con los mismos.</li> </ul> <p>Se ha cumplido con los siguientes estándares de servicio: · Asistencia técnica · Solicitudes OAI · Registros de proveedores y beneficiarios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	

## **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....*

### **SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

**Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>La imagen y el rendimiento global del Jardín Botánico Nacional han mejorado debido a la estrategia de accesibilidad y transparencia, implementada por la MAE. A nivel de los empleados, estos se sienten empoderados de los temas que maneja el Jardín.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Encuesta de Clima Laboral 2020.</li><li>• Comentarios en redes sociales.</li></ul> <p>Los empleados demuestran sentirse involucrado en la toma de decisiones y el conocimiento e identificados con la misión, visión y valores institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Encuesta de Clima Laboral 2020.</li></ul> <p>Gran compromiso y colaboración por parte de las personas en las actividades de mejora de la institución y/o proyectos en ejecución. Los colaboradores entienden que han participado en las actividades de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Encuesta de Clima Laboral 2018</li></ul> <p>El colaborador posee un alto nivel de conciencia sobre los compromisos éticos y su importancia, según indican los resultados de la</p>	

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Encuesta de Clima Laboral que se realiza en la institución dirigida al personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Encuesta de Clima Laboral 2020</li> </ul> <p>El empleado conoce a nivel general los mecanismos establecidos de consulta y diálogo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Encuesta de Clima Laboral 2020</li> </ul> <p>Una parte del personal indica conocer las actividades de responsabilidad social que realiza la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Encuesta de Clima Laboral 2020</li> </ul>	
---	---	--

**Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Se aprecia un buen entendimiento en la transmisión de los objetivos por parte de la Dirección, reflejándose en los resultados en la ejecución de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Encuesta de Clima Laboral 2020</li> </ul> <p>En general, el personal percibe el diseño y gestión de los procesos como muy buenos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Encuesta de Clima Laboral 2020</li> </ul> <p>La percepción general en cuanto a la asignación de tareas fue valorada como muy buena y buena por la mayoría del personal que participó de la encuesta.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>•Encuesta de Clima Laboral 2020 El colaborador percibe que es reconocido el esfuerzo individual o de equipo. <b>Evidencia:</b></p> <p>•Encuesta de Clima Laboral 2020 La mayoría de las personas perciben el enfoque de la institución hacia los cambios y la innovación como muy buenos o excelente. <b>Evidencia:</b></p> <p>•Encuesta de Clima Laboral 2020</p>	
---	---	--

#### Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato justo en los comportamientos en la organización.</p>	<p>El personal percibe el ambiente de trabajo y la cultura organizacional como positivos, lo confirman el personal encuestado en el 2018 <b>Evidencia:</b></p> <p>•Encuesta de Clima Laboral 2020 El empleado reconoce que existe flexibilidad de horarios para estudiantes universitarios, concesión de permisos por cuestiones de salud de familiares o asuntos personales de importancia, entre otros aspectos sociales. <b>Evidencia:</b></p> <p>•Encuesta de Clima Laboral 2020 El personal considera que existe equidad y trato igualitario al momento de la toma de decisiones relativas al personal, tales como becas de estudios, promociones, vacantes disponibles, etc. <b>Evidencia:</b></p> <p>•Encuesta de Clima Laboral 2020</p>	

4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	Las personas perciben las condiciones de trabajo como positivo.  <b>Evidencia:</b> •Encuesta de Clima Laboral 2020	
--	---	--

**Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.  2. Motivación y empoderamiento.  3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	El personal percibe que se desarrolla un plan de carrera sistemático y con énfasis en el desarrollo de competencias. <b>Evidencia:</b> •Encuesta de Clima Laboral 2020. El personal se siente motivado y empoderado, así lo confirman las personas que participaron de la encuesta. <b>Evidencia:</b> •Encuesta de Clima Laboral 2020 El personal tiene acceso a las ofertas continuas de capacitaciones a través de distintas instituciones públicas, brindando la oportunidad de desarrollar sus competencias y crear una carrera profesional. <b>Evidencia:</b> •Encuesta de Clima Laboral 2020	

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de	La institución cumple con lo establecido en el Reglamento No. 523-09, Capítulo III, Artículos	

<p>quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>del 27 al 37, relacionados al subsistema de registro y control del personal en el 2018</p> <p>• Rotación 2017 vs. 2018 – 9.50/9.07</p> <p>Con el apoyo del MAP, el Jardín Botánico Nacional realizó una encuesta de percepción a sus colaboradores, participando aproximadamente el 66% del personal de la misma de manera voluntaria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de la encuesta de Clima Laboral 2020.</li> <li>• Lista de participación y minutas de las reuniones con los grupos focales.</li> <li>• Minuta de reunión con representantes del MAP sobre la aplicación de la Encuesta de Clima Laboral 2020.</li> </ul> <p>El Depto. De RRHH del Jardín Botánico Nacional realiza evaluaciones de desempeño anuales, en cumplimiento a ley No. 41-08 de función pública y al reglamento No. 525-09 de evaluación del desempeño y promoción del servidor público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones por desempeño 2017, 2018, 2019 y 2020.</li> <li>• Correo electrónico de reuniones con el analista del MAP.</li> </ul> <p>De acuerdo a los resultados de la encuesta interna aplicada a los colaboradores, se refleja una percepción positiva del involucramiento y participación de los empleados. La institución involucra a los colaboradores en su compromiso institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de las presentaciones trimestrales de los POAs</li> </ul>	
--	---	--

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional 2018 y 2019.</li> <li>• Resultados de la encuesta de Clima Laboral 2020.</li> </ul> <p>El manejo de los servicios ofrecidos por la institución se encuentran basado en el uso de una plataforma tecnológica. Se posee el sistema de medición para las áreas de servicios, soportes técnicos de TI, Recursos Humanos y Financiero mediante</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Documental</li> <li>• SIGEF</li> <li>• SISMAP</li> <li>• OPTIC</li> </ul>	
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional promueve y apoya la profesionalización de sus colaboradores. Aproximadamente, el 80% de los colaboradores que son convocados a capacitaciones participan y reciben certificados de participación (datos obtenidos del 2018).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de becados en maestrías, carreras universitarias y cursos de especialización tanto nacional.</li> <li>• Informe de ejecución presupuestaria</li> <li>• Listas de asistencia a congresos internacionales</li> <li>• Listas de asistencia del personal a cursos, talleres o charlas impartidos por diferentes instituciones.</li> <li>• Registro de participantes en congresos de la MESCYT</li> <li>• Correos electrónicos de convocatorias</li> </ul>	



<p>7. 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>Se evidencia la capacidad en el trato que se le brinda a los ciudadanos/clientes por las actividades formativas recibidas por los servidores del JBN. En el 2019, RRHH gestionó la capacitación de su personal en: Ley 41-08 de Función Pública, Compartiendo Buenas Prácticas: Hacia la Excelencia en la Gestión, Motivación y Trabajo en Equipo, Introducción a la Administración Pública y Ética Ciudadana y otras. En ese año, a través de la Línea 3-1-1 no se recibieron quejas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro y fotos de participantes en cursos</li> <li>• Informe anual de la OAI sobre el Portal de Transparencia</li> </ul>	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional presenta iniciativas de reconocimiento individual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento a los doce (12) servidores más destacados de cada departamento por los logros alcanzados durante el 2019 – Fotos</li> <li>• Concesión de día libre como reconocimiento por el día de su cumpleaños</li> <li>• Reconocimiento al empleado más destacado de la institución por los logros alcanzados. Estos reconocimientos tienen una periodicidad anual establecida, pues son realizados en base al cumplimiento de los acuerdos de desempeño.</li> </ul>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>No se han presentado casos relacionados con este aspecto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de reportes de incidencias</li> <li>• Certificación de CEP que indica la no ocurrencia de dilemas éticos ni conflictos de intereses.</li> </ul>	

<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional cada año participa en jornadas de prevención de enfermedades contagiosas en los barrios que circundan la institución, así como en jornadas de reforestación y limpieza de costas y cañadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Jornadas de reforestación en algunos pueblos del interior del país, en coordinación con los ayuntamientos -Fotos.</li> <li>•Jornadas de limpieza de costas y cañadas, en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales -Fotos</li> </ul>	
---	---	--

## **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

*Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....*

### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Concienciapública del impactodel funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>La Institución trabaja enfocada al cliente, comprendiendo siempre sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzándose por exceder sus expectativas. En ese sentido, la sociedad percibe que el trabajo que realiza el Jardín Botánico mejora la calidad de vida de los ciudadanos y/o la impacta de alguna manera.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Registro de actividades culturales abiertas al público realizadas durante el 2019.</li> </ul>	

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional tiene una alta reputación como empleadora de ciudadanos que viven en las cercanías de sus instalaciones, además, se ha convertido en el principal pulmón de aire puro de la zona y del Gran Santo Domingo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nómina de empleados</li> <li>• Portal Transparencia.</li> <li>• SISMAP</li> </ul>	
<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>	<p>La sociedad percibe que el Jardín Botánico Nacional tiene un impacto ecológico positivo o muy positivo en el país. El trabajo de esta institución abarca el Proyecto Ecológico Fluvial la Barquita, que consiste en rehabilitar la flora del margen del río Ozama.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones en los medios de prensa sobre los trabajos que realiza el JBN en la Vieja Barquita.</li> <li>• Participación del personal técnico en congresos internacionales</li> </ul>	
<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>Toda la sociedad entiende que la institución se enfoca positivamente en relación a los temas medioambientales. El área del JBN cubre unos 2.0 millones de metros cuadrados, convirtiéndose en un pulmón de la ciudad de Santo Domingo y entornos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones en los medios de prensa sobre los trabajos que realiza el JBN en la Vieja Barquita</li> <li>• Acuerdos firmados con varias fundaciones para la disposición de los desechos plásticos.</li> <li>• Acuerdos firmados con varias instituciones públicas (CEI-RD, INFOTEP, Tribunal</li> </ul>	

<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en 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>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Constitucional) para el mejoramiento de sus áreas verdes</p> <p>Los miembros de la sociedad conocen el impacto positivo que realiza el Jardín Botánico Nacional en la sociedad dominicana.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimientos otorgados a la institución por ONGs.</li> <li>• Registro de producción de abono orgánico con la propia materia orgánica del JBN</li> </ul> <p>El ciudadano percibe que el Jardín Botánico Nacional contribuye y apoya el desarrollo del país a nivel nacional y regional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos de conservación que lleva a cabo el JBN conjuntamente con instituciones como ECORED, PROPAGAS y otras.</li> </ul> <p>La sociedad percibe que el Jardín Botánico Nacional realiza un trabajo transparente y facilita la accesibilidad a las informaciones relevantes para la sociedad, en el ámbito de sus atribuciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Transparencia.</li> </ul> <p>La sociedad percibe el apoyo que brinda la institución a la población como positivo a través del trabajo social.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en eventos con grupos sociales organizados en el Sector de Los Ríos.</li> </ul> <p>Se percibe una adecuada cobertura en los medios de comunicación de parte del Jardín Botánico Nacional, según los resultados de opinión en las redes sociales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico del JBN</li> </ul>	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Backup de opiniones vertidas por las redes sociales.</li> </ul>	
--	---	--

## 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 medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional para preservar y mantener los recursos ha tomado medidas para la reducción del consumo de electricidad. Los acondicionadores de aire son unidades de eficiencia energética (inverter). Se mantiene una política para reducir el consumo eléctrico y del agua. Por convenios suscritos con varias fundaciones, las botellas plásticas son colocadas en lugares especializados para ser recogidas y venderlas a empresas recicladoras. Las actividades contratadas por los ciudadanos clientes que conlleven gran aglomeración de público son controladas por las autoridades para que las molestias, daños y ruidos no afecten el área protegida ni a los vecinos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Compras de acondicionadores de aire de eficiencia energética (inverter)</li> <li>•Medidas de control de electricidad.</li> <li>•Informe de consumo energético.</li> <li>•Cajones especiales para colocar las botellas plásticas</li> </ul> <p>Relaciones armoniosas con otras instituciones (Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de la Presidencia, MAP, Hacienda, Turismo, CGR, INFOTEP), para el fortalecimiento de la gestión. Relación de</p>	

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>trabajos conjuntos y coordinaciones con Ministros, Viceministros y Directores. Reuniones de socialización y capacitación con universidades, escuelas, colegios, fundaciones e instituciones religiosas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Fotos de reuniones.</li> <li>•Registro de participación con grupos sociales del Sector Los Ríos</li> <li>•Registro de participación en capacitaciones.</li> <li>•Acuerdo interinstitucionales</li> </ul> <p>El Jardín Botánico Nacional mantiene presencia en los medios radiales, televisivos, en las redes sociales y en sus portales web.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•El Jardín se destacó con una presencia significativa en los medios de comunicación, tanto en programas de tv y de radio, así como también prensa escrita; a través de los cuales se informó a la población sobre proyectos y actividades que desarrolla la institución, los cuales a su vez fueron colocados en las redes sociales. El director general del JBN y técnicos de los diferentes departamentos, asistieron durante el 2018 a 76 entrevistas a diferentes medios de comunicación, en los cuales se abordaron temas relevantes sobre la problemática ambiental, destacando la Lista Roja de la Flora Vasculare en la República Dominicana, publicada por la institución después de varios años de investigación.</li> <li>•Del mismo modo, se destacan las participaciones del personal técnico en el programa “Informativo Agropecuario”, donde se tiene una sección fija todos los miércoles</li> </ul>	
---	---	--

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>	<p>para tratar temas relacionados al medio ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el periodo enero-noviembre 2019, el Jardín tuvo un gran número de incidencia en las redes, alcanzando 30K. impresiones como sumatoria de las tres redes oficiales en operación. En Twitter contamos con 8K,; mientras que en Facebook contamos con 19K, lo que equivale a 27,000 seguidores.</li> </ul> <p>Los datos en la página web pueden descargarse fácilmente, imprimirse y ser compartidos a través de correos electrónicos y de las redes sociales</p> <p>El Jardín Botánico Nacional tiene una política de exoneración de entrada y actividades a grupos vulnerables, tales como, a envejecientes, personas con discapacidad, iglesias, y otras organizaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo firmado con el CONADIS</li> <li>• Portal web de la institución</li> <li>• Memorias 2018 y 2019</li> </ul> <p>La política del Jardín Botánico Nacional se encuentra orientada hacia ayuda a personas en desventaja, tal y como dispone el Reglamento de Aplicación de la Ley Orgánica No. 5-13 sobre Discapacidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de personas con algún tipo de discapacidad.</li> <li>• Construcción del Sendero de los Sentidos, el cual posee más de 700 metros de longitud a través del cual se pueden desplazar personas con discapacidad sin mayores problemas atravesando los distintos ambientes; desde la plaza central, atravesando un área con bosque</li> </ul>	
---	--	--

<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>y el huerto escolar, hasta regresar al Departamento de Educación Ambiental. El JBN mantiene vigente un convenio con el Kew Garden de Inglaterra para el envío periódico de semillas de diversas especies para su conservación en su banco de semillas. En el caso puntual de Haití, que actualmente se encuentra en una situación muy precaria en cuanto a conservación de las plantas, ya que no tiene la posibilidad de obtener en su territorio las semillas que necesitan para reforestar las áreas degradadas y para sus programas de producción forestal, el Jardín Botánico ofrece una mano amiga en su trabajo facilitando los ejemplares necesitados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de semillas enviadas al Kew Garden.</li> <li>• Visita de técnicos del JBN al Kew Garden</li> <li>• Registro de visitas al Jardín Botánico Des Les Cayes</li> <li>• Registro de voluntarios y estudiantes haitianos formándose en el Depto. De Botánica.</li> </ul>	
<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional mediante la apertura a las diferentes áreas de acceso a sus instalaciones, impacta en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo técnico y de asistencia a grupos comunitarios del sector de Los Ríos.</li> <li>• Registro de empleados de la institución alfabetizados – Certificados.</li> </ul>	
<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>Se mantiene un contacto con los jardines botánicos de Miami, New York y el Kew Garden de Londres para intercambio de información y actualizaciones de las especies</p>	



<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>de la flora nacional. Se ofrecen talleres y cursos orientados a las mejores prácticas, gratuito para las personas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Catorce (14) trabajos de investigaciones fueron presentados en el XV Congreso Internacional de Investigación Científica, del 3 al 6 de junio 2019, en el X Simposio sobre la Flora de La Española.-.</li> <li>• Invitaciones internacionales en el 2018 y 2019 a Londres, Miami, Italia, Colombia, Costa Rica y Cuba.</li> <li>•Fotos, listado de asistencia, programas</li> </ul> <p>La institución tiene conformado su comité de prevención de ética y riesgos laborales. Realiza cursos, charlas y talleres para preservar la salud de sus colaboradores</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Fotos de cursos, talleres y charlas realizadas por el Ministerio de Salud Pública y ARS relacionadas</li> <li>•Operativos médicos (oftalmológico, presión arterial) - Fotos</li> </ul> <p>El Jardín Botánico es una organización que suministra toda la información que interese a las partes implicadas en sus actividades, dándole una correcta atención a los intereses y las demandas de todos los agentes que se involucren, de una u otra forma, en las actividades de la empresa. Por ejemplo, proveedores, distribuidores y, por supuesto, grupos de interés. El Jardín Botánico siempre ha estado integrado de manera voluntaria a las organizaciones de temas sociales en los sectores que circundan sus instalaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	---	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

*Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....*

**SUBCRITERIO 9.1.Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>El Jardín Botánico ofrece diversidad y calidad en los servicios que presta. Los mismos se encuentran en su PEI donde son medidos y se les da su seguimiento. La visitación es uno de los indicadores más importantes que se encuentra creciendo permanentemente. La participación de los turistas es del 3.0%. El COS sigue adelante con los diversos cursos que ofrece durante el año. A la vez, los servicios comprometidos en Carta Compromiso al Ciudadano, tienen un seguimiento y medición por el MAP.</p> <p>Investigaciones: El Departamento de Botánica realizó levantamientos de flora y vegetación, algunos de cuyos estudios serán publicados en el volumen No. 20 de la Revista Científica Moscosoa. El Banco de Semillas está jugando un papel muy importante para la conservación, Tiene almacenadas millón de semillas de diferentes especies. Además, Compras y Contrataciones cumple con los términos del Decreto No. 164-13 del presidente Danilo Medina, que instruye que un porcentaje de las compras y contrataciones sean efectuadas a las MIPYMES, El Club de Caminantes termina el año con un aumento de su membresía. Esto</p>	

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>es el resultado de la confianza y seguridad que da el recinto a todos los que asisten a ejercitarse o simplemente a disfrutar de la naturaleza.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorias institucionales 2018 y 2019</li> <li>• Informes trimestrales de ejecución de actividades por unidad.</li> </ul> <p>Construcción del proyecto Banco de Semillas está orientado a la investigación y a la conservación y tiene una visión de rango amplio hacia todo lo que es el Caribe. De las 6,100 especies de plantas registradas en la isla de Santo Domingo, el Banco de Semillas albergará entre 3,500 y 4,000 especies. Entró en funcionamiento en el 2017.</p> <p>El Herbario Nacional cuenta con una colección de más de 130,000 especímenes y se encuentra al servicio de aquellos ciudadanos comunes y científicos que requieran conocer algún detalle de una planta, o de la flora dominicana en general.</p> <p>El JBN ha asumido la reforestación del Parque Fluvial la Vieja Barquita, en el proyecto se han sembrado más de 20,000 plantas, correspondiente a 39 familias y 64 especies, entre ellas herbáceas, acuáticas, arbustos y árboles, El Jardín Botánico Nacional se unió al Millennium Seed Bank Partnership (MSBP) del Kew en 2006. La colaboración ha implicado expediciones conjuntas de recolección de semillas, conservación de especies prioritarias en el MSBP en Reino Unido y entrenamiento para el personal del JBN.</p> <p>Las áreas de Vivero, Plantas Acuáticas, Orquideario, Helechos y Bromelias</p>	
---	--	--

<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>reproducen más de 100,000 plantas de diversas especies para diferentes fines. Terminación del proyecto Sendero Educativo Taíno, con los aportes de la Fundación Sendero Educativo (FSE). Consiste en una ruta con un enfoque cultural y de conservación, con una longitud de 1.5 kilómetros, para el conocimiento de la flora, la etnobotánica y la historia del uso de nuestras plantas desde la época de los taínos y hasta después de la llegada de los europeos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria institucional 2018 y 2019.</li> </ul> <p>La puesta en circulación de la Carta Compromiso al Ciudadano muestra el esfuerzo por proporcionar al ciudadano cliente de forma clara y sencilla la información que necesita para solicitar un servicio de calidad. En ese sentido, la Dirección de Simplificación de Trámites del MAP realizó durante el 2019 una evaluación para garantizar la mejora continua de dicha carta. Con la implementación de la Carta Compromiso se definieron indicadores que permiten el control, medición y mejora de los procesos en aspectos relacionados con el atributo principal estandarizado del tiempo de respuesta, el cual implica el cumplimiento de los plazos establecidos y compromisos asumidos con el usuario. Cantidad de servicios comprometidos en la Carta Compromiso: siete (7).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Memoria institucional 2019.</li> </ul>	
<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Se firmaron varios acuerdos con diversas instituciones públicas y privadas, para seguir</p>	

<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>afianzando los lazos de confraternidad y colaboración, con fines de servir a la comunidad: Empresa Cortés Hnos.; Green Depot; Liga Municipal Dominicana; AFS Intercultura República Dominicana; Sociedad Dominicana de Orquideología, INC.; Grupo Piñero, Dra. Annie Veloz, Dirección General de Desarrollo de la Comunidad (DGDC) y con F&amp;S Solar-Montecristi Solar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos y/o convenios firmados</li> </ul> <p>En la auditoría a los servicios como control de gestión, la Dirección General está monitoreando la implementación de los mismos, realizando auditorías internas para detectar oportunidades de mejora y cumplir con la mejora continua.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones del Staff del JBN</li> </ul> <p>Tomando como referencia lo aprendido de otras instituciones del Estado, la institución considera que la calidad del servicio al cliente es el éxito de cualquier institución. Los compromisos asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano han fortalecido los esfuerzos que se venían haciendo para que el cliente se sienta más satisfecho. La institución cuenta con mayor cantidad de paqueos para el visitante, ha mejorado el servicio de trenes con la adquisición de una nueva unidad con vagones especializados para personas con discapacidad motora. Se ha mejorado la señalización de las vías internas, pintando un corredor especial para caminantes y se están mejorando las infraestructuras para que el</p>	
--	--	--

<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>visitante se sienta más seguro al visitar las diferentes instalaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria institucional 2018 y 2019</li> </ul> <p>El Jardín Botánico ha actualizado su página web, así como su participación en las redes sociales para poner a disposición de los ciudadanos sus servicios y tarifas, además de ponerles al tanto de las actividades que realiza.</p> <p><b>Ciudadanos:</b> Ha mejorado la percepción de cómo el Jardín Botánico maneja los recursos públicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web <a href="http://www.jbn.gob.do">www.jbn.gob.do</a> y las redes Twitter, Facebook, YouTube e Instagram.</li> <li>• Registros de MIPYMES participando en licitaciones</li> <li>• Manifestaciones de clientes y ciudadanos en redes sociales, diarios, programa de paneles, entre otros.</li> </ul>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>	<p>Los responsables de áreas: el Director General, encargados departamentos, divisiones y secciones, suelen ser receptivos y abiertos a las observaciones que resultan de las mediciones a los resultados de sus áreas; poniendo en ejecución las recomendaciones. Trimestralmente las diferentes áreas presentan las ejecuciones de sus actividades en función del POA. En cuanto al seguimiento de la Matriz NOBACI, a finales del 2018 el reporte de seguimiento mostró un</p>	

<p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>cumplimiento por un 92.56%, mientras que para el final del primer cuatrimestre del 2019 fue de un 92.33% .</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Matriz NOBACI</li> <li>•Reportes cuatrimestrales de la NOBACI</li> <li>•POAs 2019</li> <li>•PEI 2016-2019.</li> <li>•Memoria institucional</li> </ul> <p>El presupuesto asignado por concepto de Transferencias de la Administración Central no es suficiente para cubrir las necesidades del JBN, por lo que tiene que generar el 25%de sus Ingresos Propios, mediante un amplio portafolio de servicios a los ciudadanos clientes, cuyo uso se centra en los gastos operacionales de la institución y en las remuneraciones no cubiertas por el aporte del Presupuesto General de la Nación. Destacar, que esta institución recibió apoyo económico de varias instituciones privadas en forma de donación, lo que permitió la realización de importantes actividades en beneficio de los ciudadanos clientes.</p> <p>Como cada año, el MAP realizó un monitoreo y dio seguimiento a una serie de indicadores preestablecidos, con el fin de evaluar el nivel de avance de la institución en los distintos temas que son de su rectoría. Según los criterios del Barómetro de Servicio Civil, sitúa al JBN en el 2019 en un 89%, mientras que en el 2017 la institución terminó en un 83%, lo que significa que la institución está cumpliendo con los requerimientos exigidos por el MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Memoria institucional 2018 y 2019</li> </ul>	
--	--	--

<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Presupuesto asignado a la institución 2019</li> <li>•Manuales de Cargos y Funciones 2018</li> <li>•Seguimiento a los POAs 2018 y 2019</li> </ul> <p>Se evidencia el éxito del JBN a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Actualización de la página web y mayor acceso a la información a través de las redes sociales.</li> <li>•Mejora de la Gestión Pública de compras a MIPYME con el cumplimiento de los Decretos Nos 543-12 y 164-13.</li> <li>•Incremento de la visitación en el 2018 y 2019 con respecto al 2017 por la seguridad que presentan las instalaciones y los programas de capacitación que se llevan a cabo con estudiantes y profesores de los diferentes centros educativos del país.</li> <li>•El éxito de los cursos del COS en la capacitación en jardinería básica a grupos vulnerables.</li> <li>•Impartidas más de 200 charlas a estudiantes, docentes y público en general de todo el país en el 2019.</li> <li>•2 campamentos organizados: Aventura Verde y el Guanito.</li> <li>•7,000 estudiantes realizaron su Labor Social en las instalaciones del JBN.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Memoria institucional 2018 y 2019</li> <li>•Página web.</li> </ul>	
<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>El Jardín Botánico es una institución adscrita al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, junto a otras instituciones como el Acuario Nacional, el Zoológico Nacional y el Museo de Historia Nacional. Estas instituciones y jardines botánicos visitados por</p>	



<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>la alta dirección han sido nuestras referencias para que los servicios estén a la altura de dichas instituciones, dando como resultado que el JBN sea la más visitada por sus propias características, facilidades de acceso y seguridad garantizada al visitante.</p> <p>El Jardín Botánico tiene alianzas con múltiples instituciones y organismos internacionales, obteniendo un elevado grado de cumplimiento de los acuerdos llegados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con URBE para la readecuación de la Vieja Barquita y sus entornos</li> <li>• Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) para garantizar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.</li> <li>• Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)</li> <li>• Universidad Iberoamericana (UNIBE)</li> <li>• Instituto Tecnológico San Ignacio de Loyola, Dajabón.</li> <li>• Ministerio de Administración Pública (MAP) con la finalidad de desarrollar, dentro de un marco de colaboración y asesoría técnica, actividades que viabilicen la puesta en marcha en los distintos subsistemas de gestión de los Recursos Humanos</li> <li>• Dirección General de Contabilidad Gubernamental: Para habilitar el registro de beneficiario del Estado a Contrataciones Públicas, a fin de unificar los procesos en proveedores en una Cuenta Única.</li> <li>• Instituto Postal Dominicano, para la emisión de sellos postales que resalten la riqueza de la flora nacional.</li> </ul>	
--	--	--

<p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituto Tecnológico Las Américas (ITLA) para fortalecer la capacitación del personal</li> <li>• OPTIC, para mejorar y actualizar la página web institucional</li> <li>• Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional, (INFOTEP): para la creación de un Centro Operativo del Sistema para la formación de jardineros.</li> <li>• El CEI-RD para la readecuación y mantenimiento de las jardineras.</li> <li>• El Tribunal Constitucional para la readecuación y mantenimiento de las jardineras.</li> <li>• Con la Fundación Sendero Educativo (FSE) para la construcción del Sendero Educativo Taino.</li> <li>• Fundación Jardín de las Mariposas para la construcción de infraestructuras para la conservación de mariposas de diferentes especies.</li> </ul> <p>Durante el año 2018 y 2019, la División TIC llevó a cabo todas las implementaciones proyectadas para este período de tiempo en las áreas de seguridad, infraestructura de transmisión de datos y centralización de la información. Además, en las áreas de equipos audio visual para la adecuación de espacios para capacitación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de sistema de cámaras en las oficinas administrativas</li> <li>• Preparación de un aula audio visual e implementación del sistema audio visual en el auditorio y de audio en los cuatro museos para visitas guiadas</li> </ul>	
---	--	--

<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Se implementó un cableado estructurado CAT 6 en las áreas de Horticultura y Educación Ambiental, respectivamente</li> <li>•Certificaciones NORTIC obtenidas: A2, A3 y E1</li> </ul> <p>Contamos con una unidad de auditoría interna de la Contraloría, la cual realiza auditorías al 100% de las operaciones financieras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Reportes mensuales de la unidad de auditoría.</li> </ul> <p>Un importante logro para el JBN y todo su personal, ser ganador de uno de los premios del CONADI, en la categoría “Defensa y Protección a persona con discapacidad. Este premio compromete a la institución a seguir dando lo mejor para el bien del país.</p> <p>Por los valiosos aportes al estudio, conservación y difusión de la flora dominicana, el Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso fue objeto de varios reconocimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Memoria institucional 2018, 2019</li> </ul> <p>Durante el 2019, para el presupuesto institucional se tiene un 81% de ejecución presupuestaria (Preliminar).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ejecución presupuestaria 2019</li> </ul> <p>Hay un estricto control a través del SIGEF, que no permite desviaciones en las gestiones financieras. A su vez existe una unidad de auditoría interna de la Contraloría General de la Republica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Reporte de ejecución presupuestaria.</li> </ul>	
---	---	--

<p>II. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Asignaciones presupuestarias y modificaciones presupuestarias</li> <li>•Informe de la Unidad de Auditoria Interna</li> </ul> <p>Existe un estricto control en la distribución y gasto de los fondos, así como de redición de cuentas de los mismos. Todas las compras de la Institución están bajo el cumplimiento de la Ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, en la selección de las ofertas de compras más convenientes a la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Informe Estados Financieros.</li> <li>•Reportes de compras.</li> <li>•Reportes de comparaciones de precio.</li> <li>•Concursos, licitaciones.</li> </ul>	
--	--	--

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.