



**Parque Nacional Mirador Norte**  
"Ahorrando verde para el futuro"

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

Preparado por el Comité de Autoevaluación  
Coordinador: Marcelino Montero Valdez.  
Evaluador (es)

Ciudad  
Santo Domingo Norte  
Fecha  
junio 2022.

# Índice

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
<b>I. ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>3</b>
<b>I.1 MARCO INSTITUCIONAL .....</b>	<b>3</b>
I.1.1. MISIÓN .....	3
I.1.2 VISIÓN .....	3
I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES .....	3
I.1.4 BASE LEGAL.....	4
I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	4
I.1.6 SERVICIOS.....	4
I.3.1 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL .....	5
<b>2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION. ....</b>	<b>5</b>
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS. ....	5
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL .....	5
2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS .....	8
<b>3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS. ....</b>	<b>10</b>
<b>4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:.....</b>	<b>11</b>

## **RESUMEN EJECUTIVO.**

Siguiendo el modelo CAF de excelencia en la gestión, que tiene dentro de sus objetivos la aplicación del proceso de autoevaluación en las instituciones públicas gubernamentales, según manda el decreto No. 211-10, para la aplicación de dicho modelo CAF de autoevaluación.

Dando continuidad al proceso de auto evaluación CAF, en el parque Mirador norte, hemos podido determinar las fortalezas y debilidades existente en la organización, con los resultados obtenidos de la autoevaluación se procedió en el mes de enero 2021, a la elaboración de un plan de mejora, de manera que las debilidades puedan ser convertidas en atributos en el tiempo previsto en el mismo. El logro de las mejoras a la fecha, han permitido mejorar la calidad de los servicios a los grupos de interés de la organización.

Estos resultados obtenidos son fruto del involucramiento de todos los miembros de la organización, contando siempre con la aprobación y apoyo del líder de la organización y coordinado a través del comité de calidad, quien da seguimiento a las realizaciones de dicho plan de mejora.

### **I. ASPECTOS GENERALES**

#### **I.1 MARCO INSTITUCIONAL**

##### **I.1.1. MISIÓN**

Preservar el medio ambiente, fomentar la diversión, recreación y conocimiento ecológico para todos, protegiendo así flora, fauna y recursos hidrológicos.

##### **I.1.2 VISIÓN**

Preservar el medio ambiente, fomentar la diversión, recreación y conocimiento ecológico para todos, protegiendo así flora, fauna y recursos hidrológicos.

##### **I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES**

Respeto- Honestidad- Responsabilidad- Excelencia- Compromiso- Equidad- Transparencia- Calidad- trabajo en Equipo.

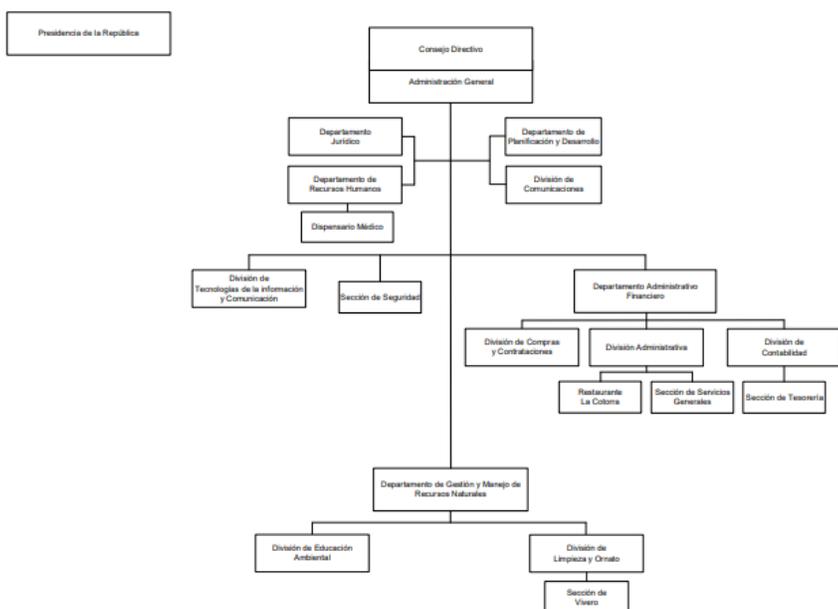
## 1.1.4 BASE LEGAL

1-Decreto núm. 312-92, de fecha 26 de octubre de 1992, que declara de utilidad pública e interés social los terrenos donde hoy se encuentra el Parque Nacional Mirador del Norte.

2-Decreto núm. 733-01, que deroga el Decreto núm. 132-96 de fecha 18 de abril de 1996, el cual crea el Patronato del Parque Nacional Mirador del Norte, la Administración General y el Consejo Directivo de la misma.

## 1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Organigrama Administración General del Parque Nacional Mirador del Norte.



Ministerio de Estado Organigrama  
Septiembre 2011

## 1.1.6 SERVICIOS

- 2 Programa de Educación Ambiental.
- 3 Actividades de Recreación.
- 4 Servicio de alquiler de espacio.
- 5 Servicio de alquiler de Gacebos.
- 6 Servicio alquiler de botes de remos y pedalones.
- 7 Servicio alquiler bicicleta.
- 8 Actividades de ejercitación.
- 9 Restaurante.
- 10 Servicio alquiler salón multiuso.
- 11 Cafetería.
- 12 Vivero de plantas ornamentales.
- 13 Servicio de salud (dispensario médico).
- 14 Programa pasantía Educativa.

## **14.1 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.**

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

- Promover en el país una campaña del significado ecológico aquí observado.
- Incentivar las actividades que promuevan la recreación, educación y cultura de las áreas protegidas.
- Instruir a los visitantes sobre el uso adecuado de las instalaciones como Patrimonio Nacional.
- Unificar los esfuerzos del gobierno, sus instituciones, la sociedad civil, así como de las empresas privadas, para el logro de nuevos proyectos que hagan más atractiva esta riqueza natural.
- Estimular el respeto, la admiración y la identificación del pueblo con los valores de la naturaleza aquí consagrada.
- Promover el estudio de la flora y la fauna del Parque, así como la creación artística de los paisajes, que estimulen los elementos y paisajes que lo integran.
- Garantizar la preservación protección de las áreas e instalaciones, manteniéndolas limpias, así como la rentabilidad de sus medios administrativos.
- Planificar el desarrollo especialmente de los recursos hidrológico del subsuelo y su vegetación.

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

#### **CRITERIO 1: LIDERAZGO**

**SUBCRITERIO 1.1.** Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

### **2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

#### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

##### **2.2.1.1. LIDERAZGO.**

- No se evidencia que se haya comunicado la misión, visión y objetivos estratégicos operativos a todos los empleados y grupos de interés. se evidencia la definición de los valores de la organización.
- No se evidencia la definición de 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.

- No se evidencia que se Informe y consulte de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.
- No se evidencia el apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.

### **2.2.1.3. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

- No se evidencia que se Identifique a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.

### **2.2.1.4 PERSONAS**

- No se evidencia que se capacite al personal de la organización para que sus capacidades de trabajos sean las más adecuadas (Selección, asignación para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades estén correctamente compartidas.
- No se evidencia que se utilicen los perfiles de competencias, descripciones de puestos y funciones para: A) seleccionar Y B) para los planes de desarrollo personal. Tanto para empleados como para directivos.

### **2.2.1.5. ALIANZAS Y RECURSOS**

- No se Monitoriza ni evalúan de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.
- No se evidencia la Identificación de las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.
- No se evidencia que se definan las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.
- No se aumentan las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación.
- No se evidencia el Intercambio de buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.

#### 2.1.4 PROCESOS.

- No existe mapa de proceso en ningunas de las áreas.
- No se Identifican ni asignan responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso)
- No se evidencia que se analizan y evalúan los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.
- No se Asegura que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y estén planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.
- No se Involucra 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).
- No se evidencia la asignación de recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.
- No se simplifican los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,
- No se establece 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.)
- No se monitoriza ni evalúa 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).
- No se Innova en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.
- No existe la Identificación de los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.
- No se Involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).

- No se evidencia se Involucrará a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.
- No se involucran a los 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.
- No se Involucra 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.
- No se evidencia que se asegura 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.
- No se evidencia que se Promueva 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.).
- No se desarrollan un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.

## **2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

### **2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

- No se evidencia la existencia de acuerdo de compromiso en la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes (no existencia de carta compromiso).
- No se evidencian registros de clientes que usan los servicios que ofrece la organización.
- No se involucran los ciudadanos clientes en los trabajos ni tomas de decisiones de la organización.
- No se ha evaluado el Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.

### **2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

- No se evidencia la existencia de acuerdo de compromiso en la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes (no existencia de carta compromiso).
- No se evidencian registros de clientes que usan los servicios que ofrece la organización.
- No se involucran los ciudadanos clientes en los trabajos ni tomas de decisiones de la organización.
- No se ha evaluado el Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.

### **2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

- No se evidencia que la organización apoye la educación sanitaria, el deporte ni cultural.
- No se evidencia que se haya tomado en cuenta la opinión del público.
- No se evidencia la realización de programa para la prevención del riesgo.
- No se evidencia ningún informe que pueda cuantificar la medición de la responsabilidad social.

### **2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.**

- No se hace uso de la tecnología de la información.
- No se evidencia respuesta de la lideresa los resultados y las conclusiones de las mediciones.
- No se evidencia resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.
- No se evidencia eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).

### **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

A fin de lograr una gestión de calidad en el año 2021 elaboramos el autodiagnóstico de la institución, el cual nos ha permitido identificar las fortalezas y debilidades de la organización, cuyos resultados permitieron la elaboración del plan de mejora 2021 y 2022.

Los resultados obtenidos con la implementación de esta autoevaluación del modelo CAF, han sido muy positivo para mejorar la eficiencia administrativa y operativa de la institución. La puesta en ejecución de este modelo CAF, ha sido posible gracias a la integración de un equipo de trabajo de las diferentes áreas, los mismos han sido coordinado por el comité de calidad de la organización, siempre contando con el acompañamiento de los analistas del MAP.

Desde el año 2021 a junio 2022 hemos trabajado 23 áreas de mejoras de un total de 30 programada hasta el año 2022, con resultados muy satisfactoria para la organización en su conjunto, las experiencias obtenidas durante el desarrollo de estos trabajos han sido de mucho significativa en el desempeño de las funciones de los empleados.

Es importante resaltar el interés y el apoyo recibido de la Dirección Ejecutiva para la realización de todas las acciones que hemos ejecutados en este periodo de trabajo.

En conclusión, podemos decir que la implantación de este modelo CAF de autoevaluación ha sido beneficioso para la organización, logrando el trabajo en equipo mediante el involucramiento de todos, con ellos aumentando la eficiencia en los servicios ofrecidos a todos los grupos de interés

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
CRITERIOS	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	82	90
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	26	35
3: Personas (100 puntos)	42	50
4: Alianzas (100 puntos)	18	26
5: Procesos (120 puntos)	4	12
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	30	38
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	10	18
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	5	13
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	9	20
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	<b>226</b>	<b>302</b>