

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso

FECHA:

Junio 2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

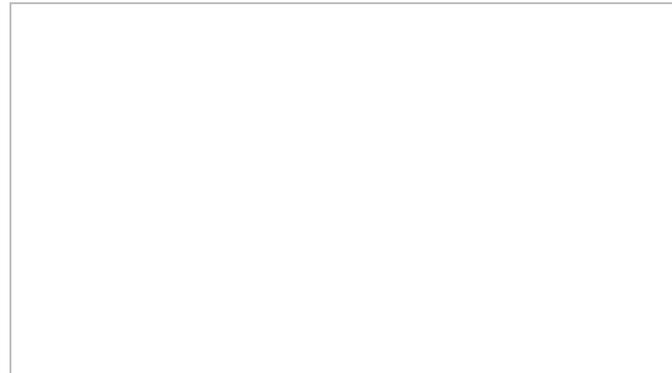
CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional cuenta con su Misión y Visión, los cuales fueron debidamente socializados con los colaboradores y los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Colgado en cada uno de los murales de los departamentos.✓ En el Portal Institucional, (www.jbn.gob.do) pestaña: Sobre Nosotros).	



<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<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 de la institución, del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARENA) y con las directrices de la DIGEIG.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Colgado en cada uno de los murales de los departamentos. ✓ En el Portal Institucional, (www.jbn.gob.do) pestaña: Sobre Nosotros. 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</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.

Evidencias:

- ✓ Colgado en cada uno de los murales de los departamentos.
- ✓ En el Portal Institucional, (www.jbn.gob.do), pestaña: Sobre Nosotros.

<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos</p>	<p>El JBN comunica y socializa a través de la red electrónica, a sus empleados y grupos de interés, la</p>	
--	--	--

<p>estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Colgado en cada uno de los murales de los departamentos. ✓ En el Portal Institucional, (www.jbn.gob.do) pestaña: Sobre Nosotros. ✓ Los carnets de empleados tienen impreso al dorso la misión, visión y valores. 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>La Institución en cada actividad que realiza recalca sobre la filosofía institucional. No se han realizado cambios porque la misión, visión y valores están adaptadas a las nuevas realidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Página web institucional (www.jbn.gob.do) ✓ PEI 2021-2024 	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.),</p>	<p>La Institución cuenta con un comité de ética y un código de ética del Servidor Público, que regula comportamientos no éticos, basado en la ley de</p>	

<p>apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Función Pública No. 41-08 y los lineamientos de la DIGEIG (Ley 120-01) y también 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conformación del Comité de Ética, actas y plan de trabajo. ✓ Código de Ética del Servidor Público del JBN. ✓ Lista de asistencia a charlas, seminarios y actividades relacionadas a la ética. ✓ Correos electrónicos del Comité de Ética del JBN. ✓ Publicación de procesos de compras en el portal transparencia. ✓ Reportes de adquisiciones. ✓ Buzón de sugerencias interno. ✓ Lista de participación de empleados que asisten a los cursos de ética del servidor público en la DIGEIG y en los salones del JBN. 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<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, como profesional, siempre ligados a la transparencia, valores</p>	

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

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</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 de la Institución y enfocada a los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resoluciones del MAP ✓ Resoluciones del JBN ✓ Organigrama. ✓ Manual de Cargos Comunes y Clasificados, ✓ Manual de Organización y Funciones 	<p>No se tiene establecida la revisión periódica de los documentos, por tanto, es necesario revisar la Estructura Organizativa, procedimientos, políticas y manuales con el fin de actualizar cualquier aspecto que pueda haber cambiado desde la fecha que se elaboró hasta ahora.</p>
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Matrices POAs. ✓ Evaluaciones de los acuerdos por desempeño del personal. ✓ Informes trimestrales de los avances del Plan Operativo ✓ Informe anual de revisión y alineación del Plan Operativo Anual (POA). 	

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de Cargos Comunes y Clasificados ✓ Manual de Organización y Funciones. ✓ Concursos realizados
--	---

<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>El JBN cuenta con un sistema manual de monitoreo de logros de los objetivos estratégicos y planes operativos. El Sistema es alimentado con los resultados de los POAs.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de seguimiento trimestral de los POAs. ✓ Informes anuales del PEI. 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de</p>	<p>El JBN aplica los siguientes principios:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Enfoque al Cliente: Comprendemos y satisfacemos sus necesidades, sus requisitos y nos esforzamos por exceder sus expectativas. ✓ Liderazgo: El personal se involucra totalmente con el logro de los objetivos. ✓ Participación del Personal: El total compromiso del personal permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. ✓ Enfoque Basado en Procesos: Todos los procesos se encuentran documentados y diagramados. ✓ Mejora Continua: La mejora continua del desempeño global es un objetivo permanente. ✓ Relaciones de Beneficio Mutuo con el Proveedor: Se desarrolla una relación de Institución-Proveedor basada en la Normativa. Se ha firmado la Carta Compromiso al Ciudadano como acuerdo de calidad. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PEI 2021-2024. ✓ Aplicación de la Normativa No. 340-06 en el proceso de compras realizadas. – Informe anual del Decreto No. 164-13 sobre compras a MIPyMEs. ✓ Carta Compromiso al Ciudadano colgada en el portal de la institución. ✓ Buzón de Quejas y Sugerencias 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de</p>	<p>Se ha formulado la estrategia de administración electrónica en base a la incorporación de la tecnología de la información y las comunicaciones en las administraciones públicas en dos vertientes:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desde un punto de vista organizativo: transformar las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos de papel en procesos electrónicos, con el fin de crear una oficina sin papeles. ✓ Desde una perspectiva de las relaciones externas: habilitar la vía electrónica como un nuevo medio para relación más directa con los grupos de interés. La formulación de la estrategia para alcanzar ese nivel es la siguiente: Fortalecimiento de los sistemas TIC, contemplando: marco de mejores prácticas, desarrollo de aplicaciones para usuarios. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Estratégico TIC ✓ Reporte ITICge 2019. ✓ Aplicaciones creadas. ✓ NORTIC A2. A3 y E1. ✓ POAs ✓ Sistema de correo ✓ Sistema de redes, bases de datos. ✓ Sistema de telefonía IP y portal institucional. ✓ Salones y equipos audiovisuales y demás equipos tecnológicos de última generación – fotos de éstos. 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se ha desarrollado la infraestructura, mejorando el ambiente laboral, se ha fomentado el trabajo en equipo, los cuales son adecuados para el buen</p>	

	<p>desarrollo del trabajo Institucional, así como para una eficiente gestión de proyectos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecimiento de un sistema modular de oficinas ✓ Convenios de proyectos con instituciones del Estado y ONGs ✓ Charlas impartidas por especialistas del INFOTEP al personal del JBN (Depto. De Educación Ambiental). ✓ Personal con la preparación técnica para ejecutar proyectos de jardinería ✓ Salones de reuniones - fotos ✓ Lista de proyectos en ejecución ✓ Proyectoras - fotos ✓ Pantallas de proyección - fotos. ✓ Equipo tecnológico - fotos. ✓ Correos electrónicos entre miembros de equipo de trabajo y coordinador del mismo. 	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimientos de Información y Comunicación de la institución 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Circulares informativas. ✓ Sistema de correspondencia. ✓ Buzones de sugerencias. ✓ Murales informativos. ✓ Portal institucional. ✓ Correos electrónicos. ✓ Notas de prensa publicadas en los diferentes periódicos físicos y digitales ✓ Redes sociales. 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes del MAP sobre el sistema de evaluación del desempeño por resultados. ✓ SISMAP ✓ Auditorias de la Cámara de Cuentas ✓ Reportes cuatrimestrales de la NOBACI ✓ Reportes mensuales de ITICge. 	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<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. Damos a conocer los avances y las</p>	

	<p>innovaciones por medio de las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube) y otros medios de comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitaciones – Listas de asistencias. ✓ Reuniones – Convocatorias vía correo electrónico, fotos, lista de asistencia y/o minutas. ✓ Charlas – Programa, invitación, convocatorias, fotos, etc. ✓ Programa, invitación, convocatorias, fotos, etc. Portal web, Facebook, Twitter, Instagram y Youtube. ✓ Anuncios en medios digitales. ✓ Correos electrónicos ✓ Invitaciones, etc. ✓ Notas de prensa. ✓ Banners informativos 	
--	--	--

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>I) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</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</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

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.

Desde la alta dirección y a todos los niveles de la organización se aplican las reglas y normas establecida, además de exhibir y promover el cumplimiento de los objetivos y valores establecidos. Desde la Dirección General se incentiva y promueve una comunicación abierta, para que los colaboradores puedan expresar sus inquietudes y propuestas y se comparte informaciones de interés, planes y proyectos en desarrollo, de modo que los empleados puedan sugerir y proponer proyectos en beneficio de la Institución

Evidencias:

- ✓ El Herbario Nacional con aproximadamente 135,000 especímenes de plantas.
- ✓ Un Banco de Semillas.
- ✓ Un Mariposario.
- ✓ Comité de Ética y un Código de Ética.
- ✓ Valores institucionales.
- ✓ Formulario de evaluación de desempeño.

<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de los lineamientos de la ley No. 41-08 de Función Pública. ✓ Encuesta de Clima Laboral 2022. ✓ Fotos de actividades de integración. ✓ Expedientes de los empleados. ✓ Acciones de personal. 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La comunicación de asuntos claves Institucionales se realiza a través de reuniones, circulares y correo electrónico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Circulares o correos a todo el personal. ✓ Mural informativo. ✓ Buzón de sugerencia. ✓ Minutas de reuniones –listados de asistencia. 	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación</p>	<p>El JBN ofrece apoyo a los empleados, aportando las herramientas, equipos, asesorías, comunicación,</p>	

<p>oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>capacitaciones, y vestimentas necesarias para la realización de sus labores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vestimenta para el personal de vigilancia y jardineros- fotos. ✓ Infraestructura adecuada – fotos. ✓ Plan de capacitación. ✓ Uniformes al personal administrativo. ✓ Manual de Cargos. ✓ Herramientas de trabajo. 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación en congresos nacionales e internacionales ✓ Manual de Cargos ✓ Acuerdos de desempeño ✓ Informes de actividades. ✓ Comunicaciones. ✓ Correos electrónicos. 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación en congresos nacionales e internacionales. ✓ Talleres y capacitaciones realizadas. ✓ Lista de participantes a capacitaciones. ✓ Plan de capacitación. 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Las iniciativas para el reconocimiento y recompensa al personal y equipos de personas se realizan de manera general.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bono por desempeño. ✓ Bonos y premios por festividades especiales (Día de las Madres, navidad), aniversario institucional). ✓ Tours con el personal a lugares de interés ecológico. ✓ Almuerzo el Día de las Madres y Día de los padres. ✓ Celebración del Día de la Secretarias. 	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes sobre resultados de buzones de sugerencias externos. ✓ Comunicaciones recibidas de comunitarios y otros grupos de interés. 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ Reuniones con legisladores – Invitaciones y/o comunicaciones. 	

<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Memoria Institucional 2022. ✓ Plan Estratégico Institucional. ✓ Planes operativos anuales. 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Financiamiento de organismos nacionales e internacionales para proyectos. ✓ Presupuesto Institucional. ✓ PEI 	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos,</p>	<p>Es política de la Institución el desarrollo de trabajos y alianzas con grupos de interés, grupos de</p>	

<p>organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>presiones, así como asociaciones profesionales, industriales, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdos y convenios firmados con, SENASA, ZOODOM, Fundación Hermanas Mirabal, entre otras. ✓ Invitaciones, publicaciones de fotos y lista de asistencia a actividades. ✓ Fotos y reseña de reuniones y acuerdos con organizaciones no gubernamentales 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Se evidencia participación de la Institución en actividades profesionales, asociaciones de profesionales y empresariales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación en la Academia de Ciencias de la RD ✓ Publicaciones, fotos y notas de prensa en los medios y redes sociales. ✓ Invitaciones a actividades y talleres. 	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>El desarrollo de la página web Institucional y las redes sociales, 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Redes Sociales 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal web. ✓ Fotos de las diferentes áreas de servicios 	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.		

	<p>Los temas de impacto para el JBN se recopilan por diferentes medios, para el análisis y revisión de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión de los documentos estándar de la normativa. ✓ Revisión diaria de los medios informativos.
--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reuniones de staff (encargados departamentales). ✓ Recortes de periódicos y archivos de informaciones relevantes. 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recopilación, análisis y revisión semanal del buzón de sugerencia de ciudadanos clientes – Informes trimestrales del buzón de sugerencias. ✓ Recopilación, análisis y revisión anual del levantamiento de necesidades de las unidades, durante las jornadas de Planificación (PEI y POA). – Documentos derivados de estas jornadas, fotos. ✓ Correos electrónicos. ✓ Levantamientos de RRHH y lista de asistencia a capacitaciones, solicitudes de capacitación: tales como las llevadas a cabo sobre paquete office, ortografía, entre otros. 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Los encargados de las diferentes áreas de la Institución elaboran Informes de seguimiento trimestral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Operativo Anual. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes trimestrales de las áreas. ✓ Seguimiento trimestral a proyectos. ✓ Seguimiento y acciones correctivas cada dos años a la Carta Compromiso. ✓ Reportes de las NOBACI. ✓ Informe de Metas Presidenciales. ✓ Informes a los organismos donantes 	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	<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 planificación anual donde se incorporan la autoevaluación CAF y el Plan de acción con análisis de riesgos de las NOBACI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ POAs. ✓ Plan de acción CAF. ✓ Procedimientos NOBACI. 	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	Se ha traducido la misión, visión en la planificación estratégica en el mediano plazo (2021-2024), así como en el corto plazo POA con actividades en cada área, a través de la planificación operativa.	No hemos actualizado las Normas de Control Interno NOBACI, en proceso

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Estratégico Institucional 2021-2024. ✓ Procedimientos NOBACI. ✓ POAs 	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuentros diversos con miembros del Club de Caminantes, correos electrónicos, redes sociales 	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>En el PEI está considerada la Responsabilidad Social como una de nuestras estrategias e incluida en la planificación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Correos electrónicos de Instituciones públicas y privadas solicitando colaboración. ✓ Comunicaciones a los diferentes departamentos requiriendo apoyo de su personal para diferentes actividades internas. 	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo:	Se asegura la disponibilidad de recursos en el Presupuesto y con los recursos que recauda el JBN	

<p>presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>de los ciudadanos clientes que le visitan, además, con la búsqueda de recursos a través del financiamiento de proyectos con instituciones nacionales e internacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ POAs ✓ Presupuesto 2022 ✓ Proyectos nacionales e internacionales (SENASA, Marítima Dominicana, Kew Garden, entre otros). 	
--	---	--

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Estratégico 2021-2024. ✓ POA y su revisión trimestral. ✓ Informes de avance de los proyectos. ✓ Estructura organizativa. 	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la</p>	<p>En el PEI se traducen las responsabilidades por áreas, y se evidencia en el inicio del proyecto la</p>	

<p>organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>evaluación del desempeño por resultados para el periodo 2021-2024.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuentro de socialización de la planificación estratégica con los departamentos. ✓ Reuniones con técnicos de las diferentes áreas para la definición de la evaluación por resultados – Correos electrónicos. ✓ Minutas de reuniones de cada uno de los departamentos donde se socializa con los técnicos. ✓ Lista de asistencia de socialización POA por áreas. 	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Se comunican los objetivos, planes y tareas de diversas maneras: reuniones, encuentros, correo electrónico, con asignaciones puntuales a las áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Correos electrónicos. ✓ Minutas de reuniones. ✓ Informes trimestrales de los POAs 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes trimestrales de los POAs. ✓ Memoria anual institucional. 	

	✓ Informe anual del PEI	
--	-------------------------	--

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<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 cumplimiento de la END, PEI- MARENA y las Metas Presidenciales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes trimestrales de monitoreo del POA. ✓ Informe de avance de los proyectos. ✓ Indicadores de gestión de la institución - Portal web MAP 	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de visita a los diferentes jardines botánicos a nivel internacional para 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>aprender sobre las prácticas en investigación y conservación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación en congresos a nivel internacional. Participación en la Red Internacional de Jardines Botánicos. ✓ Participación en talleres organizados por el MAP. 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El JBN conjuntamente con los grupos de interés identifica 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes trimestrales de la División TIC. ✓ Correo electrónico de solicitudes de aplicaciones. 	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</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.</p> <p>El Portal web representa el principal compromiso de la institución en este sentido, así como otras herramientas que detallamos a continuación:</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SISMAP ✓ Portal web de Transparencia. ✓ Interconexión con DGII, CGR, TSS y DIGECOG para facilitar los procesos a los usuarios. ✓ Portal web de la Dirección de Compras y Públicas (DGCP). 	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Se asegura un presupuesto adecuado para la implementación de estas mejoras y gestión de cooperación de organismos en los casos que ameriten/apliquen.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Presupuestos 2022 y 2023. ✓ Informes de cooperación financiera con organismos nacionales e internacionales 	No se ha establecido escala salarial actualizada y aplicarla acorde con las nuevas estructuras aprobada.

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<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>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Minutas de reuniones con los encargados departamentales. ✓ Concursos internos. ✓ POA de RRHH. ✓ Informes trimestrales de Recursos Humanos. 	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</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 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.

Evidencias:

- ✓ NOBACI
- ✓ Informes de reloj biométrico de asistencia.
- ✓ Procedimientos y normativas de RRHH.
- ✓ Licencias de estudios, según establece la Ley No. 523-09, Art. 75.
- ✓ Becas otorgadas.
- ✓ Licencias y permisos por maternidad y/o paternidad.
- ✓ Nómina del personal fijo y temporal.

--	--

Documento Externo
SGC-MAP

<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de cargos 2018. ✓ NOBACI. ✓ Decreto 523-09 de Relaciones Laborales ✓ Código de Ética. ✓ Decreto 524-09 de Reclutamiento y Selección de Personal. ✓ Procedimientos y normativas de RRHH. ✓ Manual de Funciones y Organización 2018. ✓ Archivo físico de los expedientes de los servidores de la institución. 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Archivo físico de los expedientes de los servidores de la institución. ✓ Minuta de reuniones con los servidores. 	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y</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</p>	

<p>evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Servidores y Funcionarios de la Administración Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluaciones del Desempeño del personal fijo. ✓ Bonos por desempeño. 	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</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 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.

Evidencias:

- ✓ NOBACI.
- ✓ Informes de reloj biométrico de asistencia.
- ✓ Procedimientos y normativas de RRHH.
- ✓ Licencias de estudios, según establece la Ley No. 523-09, Art. 75.
- ✓ Becas otorgadas.
- ✓ Licencias y permisos por maternidad y/o paternidad.
- ✓ Nómina del personal fijo

--	--

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La Institución insta a la profesionalización de los servidores, ofreciendo oportunidad de crecimiento, que vayan acordes a las necesidades del JBN.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitaciones. ✓ Evaluaciones del desempeño. ✓ Promociones a los colaboradores. ✓ Ofertas académicas – correos electrónicos, otros documentos del expediente de los empleados. 	<p>No se cuenta con un proceso de inducción que incluya coaching y/o acompañamiento personalizado para los servidores de nuevo ingreso.</p>
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Capacitación ✓ Ofertas académicas. ✓ Gestión de becas. ✓ Evaluaciones del desempeño. 	<p>No contamos con un programa de capacitación para direccionarlo a las habilidades, competencias y liderazgo. Por lo mismo estaremos trabajando en elaborar dicho programa.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicaciones a los departamentos sobre las necesidades de capacitación detectada. 	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	<p>En el 2022, nuestros colaboradores se beneficiaron de cursos, talleres y charlas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Capacitación ✓ Registro de participantes en los cursos, talleres. ✓ Certificados – fotografías 	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	<p>La Institución ha identificado las competencias claves, ofreciendo capacitaciones a los servidores y cursos-talleres a los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lista de acciones formativas del COS-JBN. ✓ Registros de participación de colaboradores y grupos de interés en charlas y talleres. ✓ Guía de Educación Ambiental para Docentes. 	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>La Institución maneja iniciativas de inducción al personal de nuevo ingreso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Política de Inducción al personal de nuevo ingreso. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Archivo físico de los expedientes de los servidores de la institución. 	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Publicación en el Portal web del MAP de los concursos. ✓ Página web de la Institución www.jbn.gob.do ✓ Correos sobre avisos de concursos abiertos 	No se realizan concursos con los empleados para el sistema de carrera administrativa
7) Desarrolla y promueve 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>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 la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Correos o comunicaciones de la oferta curricular. ✓ Certificados de participación. ✓ Registro de participantes. 	
8) Planifica 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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de DIGEIG. ✓ Minutas de reuniones. ✓ POA. ✓ Conformación del Comité de Ética. ✓ Registro de participación a capacitaciones y reuniones sobre la ética impartidas por la DIGEIG. 	
<p>9) Evalúa 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 del monitoreo y el 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cartas de invitaciones ✓ Procedimientos de viáticos al exterior. ✓ Lista de asistencia de colaboradores ✓ Lista de eventos en los que han participado los servidores. ✓ Programas. 	

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>El JBN promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Correos y comunicaciones enviadas. ✓ Reuniones y charlas. ✓ Participación en cursos y seminarios. 	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>El JBN fomenta la aportación de ideas de los colaboradores para la mejora de procesos y procedimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de Clima Laboral 2022. ✓ Buzón de sugerencias. ✓ Reuniones de equipos internos. ✓ Minutas de reuniones con los servidores 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estatutos de la Asociación de Servidores Públicos. ✓ Conformación del Comité de Ética. ✓ Conformación del Comité de Calidad. ✓ Minutas de reuniones con los servidores. 	

<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados 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 su vez se reúnen con su personal para ponerles al tanto de las directrices emanadas de la MAE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registros de asistencia a reuniones. ✓ Minutas de reuniones departamentales, divisiones y secciones. 	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>La Institución realiza encuestas a los servidores sobre el clima laboral de la misma.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de Clima Organizacional 2022. 	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Jornadas de vacunación. ✓ Operativos de Salud. ✓ Mejoras de las Infraestructuras. 	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y</p>	<p>El JBN fomenta la conciliación de la vida laboral y personal, mediante permisos a estudiantes que</p>	

<p>la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>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> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formularios de permisos ✓ Fotos Día Familiar. ✓ Día de las Madres. ✓ Fiesta de la Familia Botánica. 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El JBN atiende a las necesidades de personal mediante atención personalizada.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombramientos de personas con discapacidad asignados en áreas adecuadas 	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>El JBN desarrolla actividades sociales y deportivas con sus servidores y grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Jornadas médicas de salud ✓ Anuncios de cumpleaños. ✓ Día de la Secretaria. ✓ Día de Madres. ✓ Día del Trabajo, ✓ Bienvenida de la Navidad. 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: ✓ Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	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, Contraloría General de la República, DGDC, EDESUR, y otras) y sectores productivos (MIPYMES) y grupos de interés como el CONADIS en materia de colaboración y cooperación. En cuanto a los proveedores, se tiene una matriz que ha sido elaborada por la División de Compras y Contrataciones con los proveedores elegibles. Evidencias: ✓ Matriz proveedores División de Compras y Contrataciones ✓ Convenios suscritos en instituciones públicas y privadas.	
✓ Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y	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. Evidencia:	

<p>medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente. 	<p>El JBN contempla en cada acuerdo las responsabilidades de cada parte y su compromiso con el cumplimiento del mismo, así como los mecanismos de control, evaluación y revisión.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Texto de los documentos contentivos de cada acuerdo o convenio. 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Relación de acuerdos suscritos y vigentes. ✓ Documentos contentivos de cada acuerdo. 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes. 	<p>La selección de proveedores se realiza aplicando la normativa establecida a los fines para cada proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reglamentos establecidos por la Dirección General de Contrataciones Públicas. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documentos estándar de Compras y Contrataciones Públicas. ✓ Expedientes de procesos de compras. 	
--	--	--

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>La Institución cuenta con los portales informativos www.jbn.gob.do, 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ www.jbn.gob.do ✓ NORTIC A2, A3 y EI ✓ Evaluación del Portal OAI ✓ Memoria Institucional. 	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Club de Caminantes. ✓ Encuesta de satisfacción. 	
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	<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.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Los resultados se publican en las memorias anuales colgadas en el Portal: www.jbn.gob.do, donde se expone la información recibida y las posibles soluciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe Carta Compromiso. ✓ Buzón de sugerencias al ciudadano. ✓ Sistema de Atención Ciudadana 311. ✓ Portal de Transparencia de la DIGEIG ✓ Portal www.jbn.gob.do ✓ Memoria Institucional. 	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Informes de evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano realizado por el MAP. 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La gestión financiera de la institución se encuentra alineada con los objetivos establecidos por la NOBACI, el PEI y POA. En adición, cumple con las normativas de los órganos rectores (CGR, DIGECOG, DGCP).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de ejecuciones presupuestarias. ✓ Resultados de auditorías gubernamentales ✓ PACC. ✓ PEI. ✓ POA. ✓ Presupuesto Institucional 	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimientos NOBACI ✓ Resultados auditorías externas ✓ Procedimiento área Administrativa Financiera. 	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La Institución trabaja todos sus procedimientos financieros a través del SIGEF, siendo sus operaciones supervisadas por una Unidad de Auditoria 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</p>	

	<p>transparencia, donde la OAI se encarga de publicar todas las informaciones Institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal www.jbn.gob.do ✓ Portal Transparencia de la DIGEIG. ✓ Portal del SIGEF. ✓ Ejecución presupuestaria. ✓ PACC 2022 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ SIGEF ✓ Contraloría General de la República. 	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos).</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional trabaja de manera coordinada con los Órganos Rectores del SIAFE en la elaboración de su presupuesto institucional. En coordinación con la DIGEPRES se trabajó la Estructura Programática para la formulación del Presupuesto 2022 y 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estructura Programática 2022 y 2023 ✓ Invitaciones y correos remitidos 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecución presupuestaria 2022 y 2023. ✓ Informes de presupuestos físicos de productos 2022 y 2023. ✓ Presupuesto institucional 2023. ✓ PEI ✓ POA ✓ PACC 2023 	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>La Estructura Organizacional, define la delegación de responsabilidades. Las decisiones de control recaen en la máxima autoridad y en el encargado Financiero. Mediante el cumplimiento de la NOBACI establecida por la CGR (Ley No. 10-07), se mantienen los mecanismos de control interno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuses de recibos de expedientes en SIGOB. ✓ Procedimientos NOBACI. ✓ Reglamento de la Ley No. 10-07. 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para	El Jardín Botánico gestiona, almacena y mantiene la información con una infraestructura tecnológica adecuada, cumpliendo con los estándares de	No se cuenta con una política de respaldo digital central de archivos físicos institucionales relevantes, y recopilar digitalmente todos los archivos físicos del JBN.

<p>salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>mejores prácticas, según recomendaciones de la CGR y la OPTIC, en el área de TIC.</p> <p>Para difusión de la información se ha implementado el portal web www.jbn.gob.do. 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicaciones desarrolladas de automatización internas. ✓ Matriz de Información y Comunicación de la NOBACI) ✓ Plan Estratégico TIC ✓ Portal www.jbn.gob.do 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<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 credibilidad. 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimientos de la NOBACI. ✓ Procedimiento realización de backups. ✓ Portal www.jbn.gob.do 	

	✓ Iniciativa de Datos Abiertos	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		

La Institución ofrece capacitaciones a los colaboradores en diferentes áreas de especialización, según las necesidades identificadas por los encargados de departamentos, divisiones y secciones. El Dpto. de RRHH elabora cada año el Plan de Capacitación para todos los servidores de la Institución de acuerdo a las necesidades del cargo.

Evidencias:

- ✓ Plan de Capacitación 2021.
- ✓ POA de RRHH.
- ✓ Capacitaciones llevadas a cabo por la División TIC sobre la implementación de nuevos sistemas de informática.
- ✓ PEI

4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<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>Con la evaluación del desempeño, los colaboradores asumen sus tareas y objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimientos de la NOBACI 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas de información y comunicación. ✓ Mural de información en cada unidad. ✓ Política de comunicación interna. ✓ Correos electrónicos. ✓ Portal Web. 	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<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.</p> <p>Mediante estas políticas se asegura la exactitud, fiabilidad y seguridad de la información. Y, por tanto, sabemos que estas informaciones están alineadas a la Planificación Estratégica y las necesidades de grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimiento de mantenimiento de base de datos. ✓ Procedimiento de mantenimiento en el sistemas operativos y antivirus. ✓ 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. ✓ Informes y estadísticas OAI. ✓ PEI ✓ Plan Estratégico TIC 	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	<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. Con la</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>evaluación del desempeño, los colaboradores asumen sus tareas y objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimientos de la NOBACI. ✓ Políticas de información y comunicación. ✓ Mural de información en cada unidad. ✓ Política de comunicación interna. ✓ Correos electrónicos. ✓ Portal Web. 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Canales de comunicación (presencial, vía comunicación institucional y telefónica, redes sociales, correos electrónicos, buzones de sugerencias) ✓ Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Correo electrónico ✓ Portal web, www.jbn.gob.do ✓ OAI. 	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Capacitación 2021. ✓ POA de RRHH. ✓ Capacitaciones llevadas a cabo por la División TIC sobre la implementación de nuevos sistemas de informática. ✓ PEI. 	
--	---	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La gestión de la tecnología se lleva a cabo en consonancia con los objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Estratégico TIC ✓ POA de TIC ✓ Procedimientos de la NOBACI. ✓ Política de Tecnología de la Información y la Comunicación TIC-JBN ✓ Implementación del SASP: proyecto de apoyo a la Gestión Humana en el Sector Público Dominicano 	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<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>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes trimestrales de la División TIC. ✓ Informe anual de la División TIC. 	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>La Institución se mantiene a la vanguardia con la adquisición de equipos de última generación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificado NORTIC A2 (Norma para el desarrollo y gestión de los medios web). ✓ NORTIC E1 (Redes sociales). Guía CAF 2013 Documento Externo Página 59 de 108 SGC-MAP ✓ NORTIC A3 (Datos abiertos). ✓ Portal web, www.jbn.gob.do. ✓ Requerimientos de compras de equipos tecnológicos. ✓ Certificado otorgado por la OPTIC por el “Índice de uso TIC en la implementación de Gobierno Electrónico” 	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<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. En adición a esto, se logra la interacción con grupos de interés y asociados a través de encuentros informativos</p>	

	<p>utilizando como soporte las TIC mediante el uso de nuestro portal web.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipos informáticos. ✓ Infraestructura tecnológica. ✓ Plan Estratégico TIC. ✓ *462. 	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal web, www.jbn.gob.do. ✓ Política de Tecnología de la Información y la Comunicación TIC-JBN. ✓ Adquisición de equipos tecnológicos 	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<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. Y por tanto, sabemos que estas informaciones están alineadas a la Planificación Estratégica y las necesidades de grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimiento de mantenimiento de base de datos. ✓ Procedimiento de mantenimiento de sistemas operativos y antivirus. ✓ 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. ✓ Informes y estadísticas OAI. ✓ PEI. ✓ Plan Estratégico TIC. 	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<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.</p> <p>La División de Compras y Contrataciones del Jardín Botánico se ocupa de que los equipos adquiridos sean amigables al medioambiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Compras de Cartuchos – Órdenes de compra y/o caja chica ✓ Cambio de matriz de impresión a tanques de tinta. ✓ Infraestructura tecnológica optimizada. ✓ Adquisiciones de nuevos equipos amigables al medioambiente – Pliego de condiciones específicas de los equipos adquiridos. ✓ Habilitación de espacio de servidores con control de temperatura – Fotos, documentos de adquisición. 	

--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se cuenta con prácticas de mantenimiento y revisión para garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de la infraestructura, equipos, materiales, instalaciones eléctricas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ POA División de Servicios Generales ✓ Informes trimestrales de la División de Servicios Generales 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalaciones adecuadas a cada Departamento. ✓ Fotos de las instalaciones. Guía CAF 2013 Documento Externo Página 61 de 108 SGC-MAP ✓ POA de la División de Servicios Generales 	

<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<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. Las instalaciones del JBN son utilizadas por instituciones educativas, iglesias, fundaciones, instituciones públicas para sus actividades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de comunicaciones de las solicitudes de las diferentes organizaciones para actividades diversas. 	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Las instalaciones del JBN son utilizadas por instituciones educativas, iglesias, fundaciones, instituciones públicas para sus actividades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de comunicaciones de las solicitudes de las diferentes organizaciones para actividades diversas. 	
<p>5) Garantiza el 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. 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 (invertir).</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ POA de la División de Servicios Generales. ✓ Informes trimestrales de la División de Servicios Generales. 	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotografías de las instalaciones. ✓ POA de la División de Servicios Generales. ✓ Informes trimestrales de la División De Servicios Generales. ✓ Ubicación web. 	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</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 encuentran debidamente identificados y mapeados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mapas de Proceso. ✓ Políticas y procedimientos de la NOBACI.. ✓ Tramitación de documentos. ✓ Registro de participación en taller sobre procesos ✓ Minutas de reuniones internas. ✓ Manual de Organización y Funciones. 	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PEI ✓ POAs ✓ Mapas de Proceso. ✓ Políticas y procedimientos de la NOBACI. 	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los</p>	<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</p>	

<p>cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y a las Metas Presidenciales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PEI ✓ POAs ✓ Mapas de Proceso. ✓ Políticas y procedimientos de la NOBACI. 	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Los procesos son identificados y asignados a los responsables de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ POAs ✓ Manual de Organización y Funciones 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley 64-00 de Medio Ambiente y Recursos Naturales ✓ Carta Compromiso al Ciudadano 	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificado Nortic A2 ✓ NORTIC E1 (Redes sociales). ✓ NORTIC A3 (Datos abiertos) ✓ Portal web, www.jbn.gob.do. ✓ Cursos, talleres, participación en congresos, asistencia a los jardines botánicos de Londres, New York, Miami; invitaciones, etc. 	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Convenios de servicios con Instituciones Públicas. ✓ PEI ✓ POAs 	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reporte ITICge ✓ Acuerdos de niveles de servicios. ✓ POA de la División TIC ✓ Informes trimestrales de la División TIC. 	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Buzón de sugerencias. ✓ Comunicaciones recibidas por los medios establecidos. ✓ Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Encuesta sobre satisfacción del ciudadano cliente ✓ Cursos de servicio al cliente. ✓ Encuestas realizadas a los participantes de los talleres 	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Buzón de sugerencias. ✓ Comunicaciones recibidas por los medios establecidos. ✓ Carta Compromiso al Ciudadano. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta sobre satisfacción del ciudadano cliente ✓ Cursos de servicio al cliente. ✓ Encuestas realizadas a los participantes de los talleres. 	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdo con AFS Intercultural (pasantes internacionales) ✓ Registro de participantes en el Programa de Labor Social. ✓ Registro de participantes en trabajos voluntarios. ✓ Registro de participantes en el programa de pasantía. 	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<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 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 www.jbn.gob.do. De esta manera se</p>	No contamos con sistema de lectura Braille en el Sendero de los sentidos

	<p>facilitan posibilidades en beneficio de los ciudadanos/ciudadanas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal web www.jbn.gob.do. ✓ Portal OAI ✓ Horario de labores. ✓ Acuerdo CONADIS-JBN – Fotos 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>El Jardín Botánico Nacional tiene su rol definido dentro de la cadena de prestación de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal web jbn.gob.do. ✓ Portal de la Oficina de Acceso a la Información. ✓ Redes sociales. ✓ Catálogo de servicios y procesos asociados a la forma de interacción con las partes relacionadas. ✓ Documentos y formularios estándares definidos para prestación de servicios. 	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de 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</p>	

	<p>(SISMAP), manteniendo interacción con los socios en la cadena de prestación de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ SIGEF ✓ SISMAP ✓ OPTIC 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La División de Compras trabaja directamente con los proveedores de servicios, principalmente MIPYMES, manteniendo un contacto permanente para solucionar problemas, con aquellos productos que son contaminantes al medio ambiente, así mejorar el mismo obteniendo producto amigable al mismo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de empresas contratadas para dar los servicios al JBN 	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<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> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Jornadas de limpieza coordinadas con todos los departamentos. ✓ Jornadas de siembra en el vivero. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Operativos de apoyo a áreas de servicios (registros de proveedores, etc.) – fotos, solicitudes vía correo electrónico. ✓ Informes de capacitación. 	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Se coordinan y ajustan procesos para satisfacer necesidades de las partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pintura Popular ✓ Fundación Sendero Educativo (FSE) ✓ Fundación Jardín de las Mariposas ✓ Acuerdos de capacitación con instituciones diversas (MAP, CAPGEFI). ✓ Trabajo colaborativo con instituciones públicas y la población en general. ✓ Sistema TREE de la CGR sobre seguimiento de contratos. ✓ TSS y DGII. ✓ Inclusión de criterios de accesibilidad con el CONADIS. ✓ OPTIC 	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional tiene su rol definido dentro de la cadena de prestación de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal web, ww.jbn.gob.do. ✓ Portal de la Oficina de Acceso a la Información. ✓ Redes sociales. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Catálogo de servicios y procesos asociados a la forma de interacción con las partes relacionadas. ✓ Documentos y formularios estándares definidos para prestación de servicios. 	
--	--	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).		

La percepción de los clientes sobre los servicios brindados ha sido muy buena o excelente. Igualmente, a través del Buzón de Sugerencias se obtienen datos sobre la percepción de la calidad del servicio.

Evidencia:

- ✓ 241 opiniones de los ciudadanos clientes con respecto a la imagen de la organización reflejados en la encuesta de satisfacción.
- ✓ El promedio de satisfacción de la dimensión de elementos tangibles es de 91.48%.

<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>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> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ I Informes de resultados del Buzón de Quejas y Sugerencias. ✓ Consultas de las redes sociales. ✓ Línea 3-1-1. ✓ Encuesta. 	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de Buzón de Quejas y Sugerencias. ✓ Informe de canales de redes sociales. ✓ Carta Compromiso al Ciudadano. 	

<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal web, www.jbn.gob.do ✓ Redes sociales. 	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Los clientes perciben que la organización es confiable.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Incremento en solicitudes de servicio. ✓ Redes sociales. ✓ El promedio de satisfacción de la dimensión de fiabilidad es de 96.45% 	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Los clientes perciben que la organización es confiable.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Incremento en solicitudes de servicio. ✓ Redes sociales. ✓ Encuesta. 	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de</p>	<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</p>	

<p>apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>discapacidad y de la tercera edad, le da alta acogida a la Institución, según informaciones obtenidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Medios de comunicación ✓ Redes sociales ✓ Incremento en solicitudes de servicio ✓ Encuesta 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La percepción de los clientes sobre los servicios brindados ha sido muy buena o excelente. Igualmente, a través del Buzón de Sugerencias se obtienen datos sobre la percepción de la calidad del servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 241 opiniones de los ciudadanos clientes reflejados en la encuesta de satisfacción. ✓ Informe del Buzón de Sugerencias. ✓ Encuesta. 	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Los clientes perciben que la diferenciación del servicio es excelente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 241 opiniones de los ciudadanos clientes reflejados en la encuesta de satisfacción. 	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>En el área de boletería/ atención presencial, la Institución cuenta con turnos preferenciales para embarazadas, envejecientes y discapacitados. Se han establecido rampas de acceso para personas con</p>	

	<p>discapacidad física y parqueos preferenciales para estos casos. Los baños fueron readecuados de acuerdo a los criterios de accesibilidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotos de señalización en la infraestructura física. ✓ Adecuación física de infraestructuras. 	
<p>6) Agilidad de la organización.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sugerencias presentadas por los asesores internacionales de la situación actual del Banco de Semillas y sus respectivas sugerencias a mejoras del mismo. ✓ Convocatorias de reuniones con asesores internacionales. ✓ Convocatorias de reuniones, listado de asistencia y fotos de reuniones y talleres con los proveedores de servicios de las diferentes Instituciones. ✓ Mejoras en la imagen y accesibilidad a la información en los portales de la Institución (www.jbn.gob.do) ✓ Certificado otorgado por la OPTIC por el “Índice de uso TIC en la implementación de Gobierno Electrónico” 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ascenso en el ranking del puesto en los avances tecnológicos implementados por el JBN 	
7) Digitalización en la organización.	<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, YouTube.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de las interacciones las redes sociales con los usuarios en formatos Excel y Word. ✓ Informes trimestrales de las áreas de servicio. ✓ Fotos y videos subidos a la web. ✓ Correos electrónicos enviados desde la Institución. 	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
l) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	En el área de servicio presencial (recepción) la Institución presenta un tiempo promedio de espera por parte del ciudadano cliente de 2 minutos para ser atendido por un representante de la Institución.	

	<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 30-35 minutos. 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, correos electrónicos tienen un compromiso de respuesta de 15 días laborables después de recibidos con una eficiencia de 92% durante el 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes trimestrales de la OAI. ✓ Informe de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Encuesta. 	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de los canales de comunicación establecidos: Buzón de Sugerencias, OAI, Correos electrónicos, Twitter, Facebook e Instagram y vía telefónica con un tiempo de 	

	<p>15 días laborables a partir de ser recibida cualquier tipo de solicitud.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carta Compromiso al Ciudadano ✓ Brochures. ✓ Portal web Institucional, www.jbn.gob.do. 	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ 4 convenios de servicios con instituciones públicas. ✓ PEI 2021-2024 ✓ 10 POAs anuales de cada área de nuestra institución 	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>Se ha cumplido con los siguientes estándares de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistencia técnica ✓ Solicitudes OAI <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano. 	

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

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

<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional cuenta con los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Una (1) estación de servicio al cliente de forma presencial. ✓ Nueve (9) estaciones de servicio telefónico donde se contestan llamadas permanentemente. ✓ Asistencias vía correo electrónico institucional. ✓ Asistencia e información a través de las redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube e Instagram) ✓ Asistencias vía Oficina de Acceso a la Información (OAI). <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formularios de solicitud de servicios ✓ Formulario de encuestas del servicio prestado en la asistencia presencial ✓ Registro de consultas vía correos electrónicos. ✓ Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube e Instagram) 	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>La plataforma tecnológica del Jardín Botánico Nacional permite la publicación de la información de manera permanente, a través de los siguientes canales de información al usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal web institucional. ✓ Asistencia presencial y telefónica en los departamentos de Botánica, Horticultura y Educación Ambiental. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oficina de Acceso a la Información (OAI). <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Página web: www.jbn.gob.do ✓ Informes de las asistencias telefónicas y presenciales. ✓ Informes de gestión documental de los proveedores atendidos. ✓ Oficina de Acceso a la Información (OAI) 	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 21 Revista Científica Moscosoa ✓ I Lista Roja de la Flora Vasculare de la RD. ✓ Lista de proyectos de investigación del Depto. de Botánica. ✓ Lista de proyectos que desarrolla bajo la supervisión del Depto. De Planificación y Desarrollo. 	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>La plataforma tecnológica del Jardín Botánico Nacional permite la publicación de la información de manera permanente, a través de los siguientes canales de información al usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistencia presencial y telefónica en los departamentos de Botánica, Horticultura y Educación Ambiental. ✓ Oficina de Acceso a la Información (OAI). 	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Página web: www.jbn.gob.do ✓ Informes de las asistencias telefónicas y presenciales. ✓ Informes de gestión documental de los proveedores atendidos. ✓ Oficina de Acceso a la Información (OAI). 	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional opera y está disponible al público de manera presencial y telefónica de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Los portales web y redes sociales se encuentran disponibles 24/7.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal web del JBN, ✓ Registros de entrada y salida de ciudadanos clientes a los departamentos de Botánica y Educación Ambiental. ✓ Informe de visitas a los portales web. ✓ Informes trimestrales del área de servicio. 	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>En el área de servicio presencial (recepción) el ciudadano cliente será atendido inmediatamente a su llegada por un representante de la Institución. 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 30-40 minutos. 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 93% durante el 2022. Las solicitudes vía correo electrónico recibidas tienen un tiempo de respuesta de una semana, con una eficiencia de respuesta del 100%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes trimestrales de la OAI. ✓ Informe de cumplimiento de la Carta. 	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>En el área de servicio presencial (recepción) el ciudadano cliente será atendido inmediatamente a su llegada por un representante de la Institución. 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 30-40 minutos. 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 93% durante el 2022. Las solicitudes vía correo electrónico recibidas tienen un tiempo de respuesta de una semana, con una eficiencia de respuesta del 100%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes trimestrales de la OAI 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de cumplimiento de la Carta 	
8) Costo de los servicios.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Publicación en el Portal web del JBN. ✓ Programa de cursos y talleres de capacitaciones. ✓ Asesoría botánica por el Departamento de Botánica. 	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>La Institución cuenta con brochures y formularios de información en el área de servicios, así como el portal web Institucional y Twitter, Facebook, Youtube e Instagram, 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Videos y fotos de las actividades realizadas por la institución, los cuales son colgados en las redes sociales: Twitter, Instagram, Youtube y Facebook 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal web Institucional (www.jbn.gob.do) ✓ Carta compromiso al ciudadano. 	
--	---	--

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sugerencias presentadas por los asesores internacionales de la situación actual del Banco de Semillas y sus respectivas sugerencias a mejoras del mismo. ✓ Convocatorias de reuniones con asesores internacionales. ✓ Convocatorias de reuniones, listado de asistencia y fotos de reuniones y talleres con los proveedores de servicios de las diferentes instituciones. ✓ Mejoras en la imagen y accesibilidad a la información en los portales de la institución (www.jbn.gob.do) ✓ Certificado otorgado por la OPTIC por el “Índice de uso TIC en la implementación de Gobierno Electrónico”. Ascenso en el ranking del puesto en los avances tecnológicos implementados por el JBN. 	

<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La Institución recibe las sugerencias de los usuarios/clientes a través del buzón habilitado para tales fines, en redes sociales vía Twitter, Facebook Instagram y correo electrónico. Las mismas son respondidas según la política establecida. +</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 4 Buzones de sugerencias en los puntos más estratégicos de la institución. ✓ Archivos de las interacciones online con los usuarios de las redes sociales. ✓ 4 Informe trimestral de OAI. ✓ Informe del Buzón de Sugerencias. ✓ Carta compromiso al ciudadano. ✓ Línea 3-1-1. 	
<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 y Youtube.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de las interacciones en redes sociales con los usuarios en formatos Excel y Word. ✓ Informes trimestrales de las áreas de servicios. ✓ Fotos y videos subidos a la web. ✓ Correos electrónicos enviados desde la Institución. 	

<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>En el área de boletería/ atención presencial, la Institución cuenta con turnos preferenciales para embarazadas, 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotos de señalización en la infraestructura física. ✓ Adecuación física de infraestructuras. 	
<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. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<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"> ✓ 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. ✓ Cumplimiento y revisión periódica de la Carta Compromiso al Ciudadano y del Buzón de Sugerencias. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Informes de monitoreo realizados a los procesos de compras para vigilar que se cumpla con los reglamentos establecidos en las compras y contrataciones públicas. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de monitoreo realizados al Club de Caminantes para vigilar que se cumpla con el pago de la membresía. ✓ La puntuación del portal del Siscompras es de 98.71% en el primer trimestre. ✓ Informe de cumplimiento del Decreto No. 164-13 	
--	--	--

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de Buzón de Quejas y Sugerencias trimestral. ✓ Informe de canales de redes sociales. ✓ Carta Compromiso al Ciudadano. 	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Los clientes perciben que el Jardín Botánico Nacional es una institución transparente.</p> <p>Evidencia:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 4 Buzones de sugerencias en los puntos más estratégicos de la institución. ✓ Encuesta. 	
--	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de Clima Laboral 2022. ✓ Comentarios en redes sociales. 	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>El empleado demuestra sentirse involucrado en la toma de decisiones y el conocimiento e identificados con la misión, visión y valores institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de Clima Laboral 2022. 	No se aplican al 100% los valores en las diferentes áreas de la institución.

<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de Clima Laboral 2022. ✓ 9 Jornadas de Reforestación en diferentes áreas del país. ✓ 2 jornadas de donación de sangre. ✓ Charlas de salud. ✓ Diferentes tipos de jornadas de vacunación 	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>El colaborador posee un alto nivel de conciencia sobre los compromisos éticos y su importancia, según indican los resultados de la Encuesta de Clima Laboral que se realiza en la Institución dirigida al personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de Clima Laboral 2022. 	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>El empleado conoce a nivel general los mecanismos establecidos de consulta y diálogo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de Clima Laboral 2022. 	

<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Una parte del personal indica conocer las actividades de responsabilidad social que realiza la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de Clima Laboral 2022. 	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>La mayoría de las personas perciben el enfoque de la Institución hacia los cambios y la innovación como muy buenos o excelente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de Clima Laboral 2022. 	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>La División TIC llevó a cabo todas las implementaciones proyectadas para la digitalización 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. Con dichos cambios fue evidente la evolución desarrollada la cual se puede percibir en la calidad del servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalación de sistema de cámaras en las oficinas administrativas. ✓ 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. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se implementó un cableado estructurado CAT 6 en las áreas de Horticultura y Educación Ambiental, respectivamente ✓ 3 Certificaciones NORTIC obtenidas: A2, A3 y E1. 	
<p>9) La agilidad de la organización.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sugerencias presentadas por los asesores internacionales de la situación actual del Banco de Semillas y sus respectivas sugerencias a mejoras del mismo. ✓ Convocatorias de reuniones con asesores internacionales. ✓ Convocatorias de reuniones, listado de asistencia y fotos de reuniones y talleres con los proveedores de servicios de las diferentes instituciones. ✓ Mejoras en la imagen y accesibilidad a la información en los portales de la institución (www.jbn.gob.do) ✓ Certificado otorgado por la OPTIC por el “Índice de uso TIC en la implementación de Gobierno Electrónico”. Ascenso en el ranking del puesto en los avances tecnológicos implementados por el JBN 	

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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>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>Evidencias:</p> <p>✓ Encuesta de Clima Laboral 2022 .</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>En general, el personal percibe el diseño y gestión de los procesos como muy buenos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Encuesta de Clima Laboral 2022.</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<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>Evidencias:</p> <p>✓ Encuesta de Clima Laboral 2022.</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>El Jardín Botánico Nacional cuenta con una herramienta para las capacitaciones de todos los colaboradores de la Institución, orientada a la adquisición de capacidades y competencias relacionadas con los puestos de trabajo que estén desempeñando.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ I programa de capacitación 2023. 	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Se mantiene una comunicación eficiente a todos los niveles de la Institución, con énfasis en una cultura organizacional de puertas abiertas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimientos de Información y Comunicación de la Institución ✓ Circulares informativas. ✓ Sistema de correspondencia. ✓ Buzones de sugerencias. ✓ Murales informativos. ✓ Correos electrónicos. 	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>El colaborador percibe que es reconocido el esfuerzo individual o de equipo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de Clima Laboral 2022. 	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>La mayoría de las personas perciben el enfoque de la Institución hacia los cambios y la innovación como muy buenos o excelente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de Clima Laboral 2022. 	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

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

Documento Externo
SGC-MAP

Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>El personal percibe el ambiente de trabajo y la cultura organizacional como positivos, lo confirman el personal encuestado en el 2022.</p> <p>Evidencia:</p> <p>✓ Encuesta de Clima Laboral 2022.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>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.</p> <p>Evidencia:</p> <p>✓ Encuesta de Clima Laboral 2022.</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>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.</p> <p>Evidencia:</p> <p>✓ Encuesta de Clima Laboral 2022.</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Las personas perciben las condiciones de trabajo como positivo.</p> <p>Evidencia:</p> <p>✓ Encuesta de Clima Laboral 2022.</p>	

--	--	--

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>El personal de la Institución percibe que se desarrolla un plan de carrera sistemático y con énfasis en el desarrollo de competencias.</p> <p>Evidencia:</p> <p>✓ Encuesta de Clima Laboral 2022.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>El personal se siente motivado y empoderado, así lo confirman los datos de la encuesta realizada.</p> <p>Evidencia:</p> <p>✓ Encuesta de Clima Laboral 2022.</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>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.</p> <p>Evidencia:</p> <p>✓ Encuesta de Clima Laboral 2022.</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
-----------------	-----------------------	------------------------

	(Detallar Evidencias)	
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>La Institución cumple con lo establecido en el Reglamento No. 523-09, Capítulo III, Artículos del 27 al 37, relacionados al subsistema de registro y control del personal en el 2018.</p> <p style="text-align: center;">✓ Rotación 2017 vs. 2018 – 9.50/9.07</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Minutas de las presentaciones trimestrales de los POAs ✓ Memoria Institucional 2022. ✓ Resultados de la encuesta de Clima Laboral 2022. ✓ Charlas o talleres de capacitación a empleados. ✓ 	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	No se han presentado casos relacionados con este aspecto.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<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>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 9 Jornadas de reforestación en algunos pueblos del interior del país, en coordinación con los ayuntamientos -Fotos. ✓ Jornadas de limpieza de costas y cañadas, en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales –Fotos. 	
5) 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>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 2022, 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro y fotos de participantes en cursos. ✓ I Informe anual de la OAI sobre el Portal de Transparencia. 	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<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>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 260-254 Evaluaciones por desempeño 2017, 2018, 2019, 2020,2021 Y 2022. ✓ Correo electrónico de reuniones con el analista del MAP. 	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>El manejo de los servicios ofrecidos por la Institución se encuentra basado en el uso de una plataforma tecnológica. Se posee el sistema de medición para las áreas de servicios, soportes técnicos de TIC, Recursos Humanos y Financiero.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión Documental ✓ SIGEF ✓ SISMAP ✓ OPTIC 	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. 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 2022).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de becados en maestrías, carreras universitarias y cursos de especialización tanto nacional. ✓ Informe de ejecución presupuestaria ✓ Listas de asistencia a congresos nacionales. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Listas de asistencia del personal a cursos, talleres o charlas impartidos por diferentes instituciones. ✓ Correos electrónicas de convocatorias. 	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>El Jardín Botánico Nacional presenta iniciativas de reconocimiento individual.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Concesión de día libre como reconocimiento por el día de su cumpleaños</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y	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	

<p>eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>Botánico mejora la calidad de vida de los ciudadanos y/o la impacta de alguna manera.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de actividades culturales abiertas al público realizadas durante el 2022. 	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nómina de empleados ✓ Portal Transparencia. ✓ SISMAP con un porcentaje de 76.1% 	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>La sociedad percibe el apoyo que brinda la Institución a la población como positivo a través del trabajo social.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación en eventos con grupos sociales organizados en el Sector de Los Ríos. 	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>El ciudadano percibe que el Jardín Botánico Nacional contribuye y apoya el desarrollo del país a nivel nacional y regional.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proyectos de conservación que lleva a cabo el JBN conjuntamente con Instituciones como ECORED, PROPAGAS y otras. 	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal Transparencia. 	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>Toda la sociedad entiende que la Institución se enfoca positivamente en relación a los temas medioambientales. El área del JBN cubre unos 2 millones de metros cuadrados, convirtiéndose en un pulmón de la ciudad de Santo Domingo y entornos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Publicaciones en los medios de prensa sobre los trabajos que realiza el JBN en la Vieja Barquita. ✓ Acuerdos firmados con varias fundaciones para la disposición de los desechos plásticos. ✓ Acuerdos firmados con varias instituciones públicas (DIGECAC, Tribunal Constitucional, SENASA) para el mejoramiento de sus áreas verdes. 	

<p>7) Opinión pública 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>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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal Transparencia. 	
--	--	--

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 medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Compras de acondicionadores de aire de eficiencia energética (inverter) ✓ Medidas de control de electricidad. ✓ Informe de consumo energético. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cajones especiales para colocar las botellas plásticas. 	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<p>Relaciones armoniosas con otras Instituciones (Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de la Presidencia, MAP, Hacienda, Turismo, CGR), para el fortalecimiento de la gestión. Relación de trabajos conjuntos y coordinaciones con Ministros, Viceministros y Directores. Reuniones de socialización y capacitación con universidades, escuelas, colegios, fundaciones e instituciones religiosas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotos de reuniones. ✓ Registro de participación en capacitaciones. ✓ 4 Acuerdos interinstitucionales. 	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>El Jardín Botánico Nacional mantiene presencia en los medios radiales, televisivos, en las redes sociales y en sus portales web.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 2022 a 18 entrevistas a diferentes medios de comunicación, en los cuales se abordaron 	

	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Durante el periodo enero-diciembre 2022, el Jardín tuvo un gran número de incidencia en las redes, alcanzando 477.12 k de Impresiones como sumatoria de las redes oficiales en operación. En Twitter contamos con 8.083 k, mientras que en Facebook contamos con 23.38 k y en Instagram tenemos 72.1 k lo que equivale a 72,200 seguidores. ✓ Los datos en la página web pueden descargarse fácilmente, imprimirse y ser compartidos a través de correos electrónicos y de las redes sociales. ✓ Durante el 2022 se realizaron 11 publicaciones en los distintos periódicos. 	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de personas con algún tipo de discapacidad. ✓ 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 	

	<p>mayores problemas atravesando los distintos ambientes; desde la plaza central, atravesando un área con bosque y el huerto escolar, hasta regresar al Departamento de Educación Ambiental.</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de semillas enviadas al Kew Garden. ✓ Visita de técnicos del JBN al Kew Garden. ✓ Registro de visitas al Jardín Botánico Des Les Cayes. ✓ Registro de voluntarios y estudiantes haitianos formándose en el Depto. De Botánica. 	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</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 de la flora nacional. Se ofrecen</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>talleres y cursos orientados a las mejores prácticas, gratuito para las personas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Invitaciones internacionales en el 2018 y 2019 a Londres, Miami, Italia, Colombia, Costa Rica y Cuba. ✓ Fotos, listado de asistencia, programas. 	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotos de cursos, talleres y charlas realizadas por el Ministerio de Salud Pública y ARS relacionadas. ✓ Operativos médicos (oftalmológico, presión arterial) – Fotos. 	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<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>	

	Evidencias: ✓ Memorias institucionales 2021 y 2022.	
--	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<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>El Departamento de Botánica realizó levantamientos de flora y vegetación, algunos de cuyos estudios serán publicados en el volumen No. 21 de la Revista Científica Moscosoa. El Banco de Semillas está jugando un papel muy importante para la conservación, Tiene almacenadas un millón de semillas de diferentes especies. Además, Compras y Contrataciones cumple con los términos 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 membrecía. Esto es el resultado de la confianza y seguridad que da el recinto a todos los</p>	

	<p>que asisten a ejercitarse o simplemente a disfrutar de la naturaleza.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Memorias institucionales 2021 y 2022. ✓ Informes trimestrales de ejecución de actividades por unidad. 	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>La 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 alberga 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 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>Evidencias:</p> <p>✓ Memoria institucional 2021 y 2022.</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<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 visitante se sienta más seguro al visitar las diferentes instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p>	

	✓ Memoria institucional 2021 y 2022.	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Se firmaron varios acuerdos con diversas instituciones públicas y privadas, para seguir afianzando los lazos de confraternidad y colaboración, con fines de servir a la comunidad: SENASA, CAPGEFI, Green Depot; Liga Municipal Dominicana, Sociedad Dominicana de Orquideología, INC.; ISFODOFU, Museo hermanas Mirabal y con F&S Solar-Montecristi Solar, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ 4 Acuerdos y/o convenios firmados.</p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>En la auditoria 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>Evidencias:</p> <p>✓ Minutas de reuniones del Staff del JBN.</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<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>Ha mejorado la percepción de cómo el Jardín Botánico maneja los recursos públicos según los ciudadanos.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Página web www.jbn.gob.do y las redes Twitter, Facebook, YouTube e Instagram. ✓ Registros de MIPYMES participando en licitaciones. ✓ Manifestaciones de clientes y ciudadanos en redes sociales, diarios, programa de paneles, entre otros. 	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<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 2022 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Memoria institucional 2022 	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

Documento Externo
SGC-MAP

Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<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. 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 2022 en un 84%, lo que significa que la Institución está cumpliendo con los requerimientos exigidos por el MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Memoria institucional 2021 y 2022. ✓ Presupuesto asignado a la institución 2022 ✓ Manuales de Cargos y Funciones 2018 ✓ Seguimiento a los POAs 2022 y 2023. 	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Se evidencia el éxito del Jardín Botánico Nacional a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualización de la página web y mayor acceso a la información a través de las redes sociales. ✓ Mejora de la Gestión Pública de compras a MIPYME con el cumplimiento de los Decretos Nos 543-12 y 164-13. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ Impartidas más de 200 charlas a estudiantes, docentes y público en general de todo el país en el 2022. ✓ Anual se realiza el campamento: el Guanito. ✓ 83 grupos de estudiantes realizaron su Labor Social en las instalaciones del JBN en lo que va de año. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Memoria institucional 2021 y 2022 ✓ Página web. 	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (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 Historio Natural. Estas Instituciones y jardines botánicos visitados por 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>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional tiene alianzas con múltiples Instituciones y organismos internacionales, obteniendo un elevado grado de cumplimiento de los acuerdos llegados.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Con URBE para la readecuación de la Vieja Barquita y sus entornos. ✓ Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) para garantizar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. ✓ Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) ✓ El Tribunal Constitucional para la readecuación y mantenimiento de las jardineras. ✓ Con la Fundación Sendero Educativo (FSE) para la construcción del Sendero Educativo Taino. ✓ Fundación Jardín de las Mariposas para la construcción de infraestructuras para la conservación de mariposas de diferentes especies. ✓ CAFGEFI para la capacitación del personal y colaboración entre ambas instituciones. ✓ SENASA la cual está comprometida en brindar orientación en cuanto prevención de salud a los colaboradores. 	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<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 trasmisión de datos y centralización de la información. Además, en las áreas de equipos audio visual para la adecuación de espacios para capacitación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalación de sistema de cámaras en las oficinas administrativas. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ Se implementó un cableado estructurado CAT 6 en las áreas de Horticultura y Educación Ambiental, respectivamente ✓ 3 certificaciones NORTIC obtenidas: A2, A3 y EI. 	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>Contamos con una unidad de auditoría interna de la Contraloría, la cual realiza auditorías al 100% de las operaciones financieras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reportes mensuales de la unidad de auditoría. 	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Memoria institucional 2021 Y 2022. 	

<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Durante el 2022, para el presupuesto Institucional se tiene un 76% de ejecución presupuestaria, esto se debió a la prohibición del decreto 3-22 de enero 2022 y a cambios en las autoridades de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecución presupuestaria 2022. 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Existe un estricto control en la distribución y gasto de los fondos, así como de rendición 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe Estados Financieros. ✓ Reportes de compras. ✓ Reportes de comparaciones de precio. ✓ Concursos, licitaciones. 	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.