



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Jardín Botánico Nacional Dr. María M. Moscoso

FECHA:

Junio 2024

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.

Documento Externo
SGC-MAP

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. ✓ Portal Web (www.jbn.gob.do/SobreNosotros) ✓ Portal de transparencia 	
<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. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal Web (www.jbn.gob.do/SobreNosotros) ✓ Portal de transparencia 	
<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>	<p>El JBN comunica y socializa a través de la red electrónica, a sus empleados y grupos de interés, la misión, visión, valores, objetivos estratégicos de la organización y otros aspectos de interés. Tenemos colocada la misión, visión y valores en cada departamento. El personal al ingresar a la institución recibe una charla de inducción al que se le da a conocer los valores, misión y la visión del JBN.</p> <p>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/SobreNosotros) 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>El JBN comunica y socializa a través de los murales y de la red electrónica a sus empleados y grupos de interés, la misión, visión, valores, objetivos estratégicos de la organización y otros aspectos de interés. Tenemos colocada la misión, visión y valores en cada departamento. El personal al ingresar a la institución recibe una charla de inducción al que se le da a conocer los valores, misión y la visión del JBN.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Colgado en cada uno de los murales de los departamentos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal Web (www.jbn.gob.do/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.), 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>La Institución cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental y cumplimiento Normativo (CIGNC) y un Código de Integridad Gubernamental del Servidor Público, que regula comportamientos no éticos, basado en la ley de 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 de la Comisión de Integridad Gubernamental y cumplimiento Normativo (CIGNC) - actas y plan de trabajo. ✓ Código de Integridad del Servidor Público del JBN. ✓ Lista de asistencia a charlas, seminarios y actividades relacionadas a la ética. ✓ Correos electrónicos de la Comisión de Integridad Gubernamental y cumplimiento Normativo (CIGNC) 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 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. ✓ Reuniones programadas entre el Director General y los Encargados Departamentales. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 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, se tiene</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>establecido la revisión periódica de la estructura organizativa y establecido en los procedimientos internos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resoluciones del MAP. ✓ Resoluciones del JBN. ✓ Estructura Organizativa. ✓ Manual de Cargos Comunes y Clasificados. ✓ Manual de Organización y Funciones. ✓ Manual de procedimientos. 	
<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"> ✓ POA 2023 y su revisión trimestral. ✓ Informes anuales del PEI. 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>El JBN aplica los siguientes principios:</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 	

	<p>habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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/Cliente 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 gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</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> <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. 	

	<p>✓ 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> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Estratégico TIC ✓ Reporte ITICge 2023. ✓ Aplicaciones creadas. ✓ NORTIC A2. A3 y E1. ✓ POA 2023. ✓ Dominio de correo Institucional. ✓ Portal Institucional y Portal de Transparencia (Versión Web y Móvil). ✓ Sistema de redes, bases de datos. ✓ Matriz de Comunicación – Telefonía Voz/ IP y Flotilla 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 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 ✓ Personal con la preparación técnica para ejecutar proyectos de jardinería ✓ Salones de reuniones - fotos ✓ Lista de proyectos en ejecución ✓ Correos electrónicos entre miembros de equipo de trabajo y coordinador del mismo ✓ Salones y equipos audiovisuales y demás equipos tecnológicos de última generación – fotos de éstos. 	
<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 por la redes sociales y medios de comunicación.</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. ✓ Portal institucional. ✓ Correos electrónicos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Notas de prensa publicadas en los diferentes periódicos físicos y digitales ✓ Redes sociales 	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<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 ✓ Reportes trimestrales de la NOBACI ✓ Reportes mensuales de ITICge. 	
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>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 innovaciones por medio del portal institucional y 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. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reuniones – Convocatorias vía correo electrónico, fotos, lista de asistencia y/o minutas. ✓ Charlas – Programa, invitación, convocatorias, fotos, etc. ✓ Correos electrónicos ✓ Invitaciones, etc. 	
--	---	--

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<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 comprometidos en proteger el Jardín Botánico Nacional, como zona donde se conservan especies nativas y endémicas de la isla La Española. La Institución se ha fortalecido, ordenando y fiscalizando sus actividades.</p> <p>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,</p>	

	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comisión de Integridad Gubernamental y cumplimiento Normativo (CIGNC). ✓ 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, Reglamentos y Decretos emitidos por el MAP. ✓ Encuesta de Clima Laboral 2023. ✓ 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. ✓ Minutas de reuniones – Listados de asistencia. 	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>El JBN ofrece apoyo a los empleados, aportando las herramientas, equipos, asesorías, comunicación, capacitaciones, e instrumentarias necesarias para la realización de sus labores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Indumentaria para todo el personal - fotos. ✓ Infraestructura adecuada – fotos. ✓ Plan de capacitación. ✓ 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. ✓ Membresías Inter-institucionales. ✓ 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 de 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>En cuanto a las metas individuales, son establecidas en los acuerdos de desempeño, vinculadas de forma directa con los objetivos que componen el Plan Operativo Anual (POA). Los acuerdos constituyen el punto de partida para el seguimiento del desempeño del personal, los cuales son monitoreados tres veces al año en cumplimiento con el procedimiento Gestión de la Evaluación del Desempeño del Personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bono por desempeño. ✓ Almuerzo el Día de las Madres y Día de los padres. ✓ Celebración del Día de la Secretarías 	

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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>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. ✓ Correo de contacto 	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	El JBN mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas, tanto sectoriales, como del gobierno central, con quienes se definen, en adición a la participación de otros grupos, las políticas públicas que resoluta el ministerio las que	

	<p>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>Se han establecido objetivos y metas alineadas con la Estrategia Nacional de Desarrollo (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 2023. ✓ PEI 2021-2024. ✓ POA 2023 	
<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. Estos planes incluyen las partidas presupuestarias para el logro de los</p>	

	<p>resultados esperados conforme las metas físicas de la Estructura Programática del Presupuesto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Presupuesto Institucional. ✓ PEI 2021-2024 ✓ Plan Operativo Anual (POA). 	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Es política de la Institución el desarrollo de trabajos y alianzas con grupos de interés, grupos de presiones, así como asociaciones profesionales, industriales, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdos y convenios firmados con, SENASA, ZOODOM, EDESUR, 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>Los altos directivos del JBN, participan en diversas actividades organizadas por representantes de asociaciones de profesionales, empresarios, industriales y emprendedores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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>Los altos directivos del JBN, participan en diversas actividades organizadas por representantes de asociaciones de profesionales, empresarios, industriales y emprendedores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Invitaciones a actividades y talleres ✓ Fotos de las diferentes áreas de servicios ✓ Entrevistas y reportajes en los Medios de Comunicación. 	
---	--	--

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
<p>La Organización:</p> <p>1) 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>	<p>En el JBN se realiza de forma periódica el análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés como base para la formulación y actualización de las estrategias y objetivos organizacionales. Los temas de impacto para el JBN se recopilan por diferentes medios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión diaria de los medios informativos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reuniones de staff (Encargados Departamentales). ✓ Recortes de periódicos y archivos de informaciones relevantes 	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<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 Quejas y Sugerencia de ciudadanos/clientes ✓ 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. 	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<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"> ✓ POA 2023. ✓ Informes trimestrales de las áreas. ✓ Reportes de las NOBACI. 	

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"> ✓ POA 2023. ✓ 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.	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PEI 2021-2024. ✓ POA 2023. 	

<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<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"> ✓ Conversatorios diversos con miembros del Club de Caminantes, correos electrónicos y redes sociales. 	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<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. 	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para</p>	<p>Se asegura la disponibilidad de recursos en el Presupuesto y con los recursos que recauda el JBN de los ciudadanos clientes que le visitan, además,</p>	

<p>las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>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"> ✓ POA 2023. ✓ Presupuesto 2023. ✓ 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"> ✓ PEI 2021-2024. ✓ POA 2023 y su revisión trimestral. ✓ Informes de avance de los proyectos. 	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>En el JBN se elabora un Plan Operativo Anual donde se establecen los productos y servicios que se generaran desde las diferentes áreas de la organización, tanto sustantivas como de apoyo. Este</p>	

	<p>plan, se elabora tomando como base la planificación estratégica institucional y contiene los resultados esperados e indicadores de medición. Adicional, se cuenta con una Estructura Programática del Presupuesto en base a resultados que también incluye metas para las diferentes áreas sustantivas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Operativo Anual (POA) 2023 ✓ Estructura Programática del Presupuesto 2023 	
<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. ✓ Evidencias 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>En el JBN, se mide el cumplimiento de las metas establecidas en los mediante 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 monitoreo del POA 	

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
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se monitorean de forma sistemática los indicadores internos de gestión para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio mediante el cumplimiento de la END, PEI y las Metas Presidenciales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes trimestrales de monitoreo del POA 2023. ✓ Indicadores de gestión de la institución - Portal web MAP ✓ Portal web JBN ✓ Portal Transaccional ✓ SUGEP ✓ SIAB ✓ SIGEF ✓ SAAP ✓ ITiceg 	
<p>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>	<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 aprender sobre las prácticas en investigación y conservación. ✓ Participación en congresos a nivel nacional e internacional. ✓ Participación en talleres organizados por el MAP. ✓ Participación en la Red Internacional de Jardines Botánicos. 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El compromiso del JBN para gestionar el cambio y la innovación va más allá de la implementación de avances tecnológicos a lo interno de la institución, lo que ha facilitado un flujo más eficiente de los procesos internos y asegurar los requisitos de los sistemas de gestión en términos de almacenamiento. 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes trimestrales de la División TIC. ✓ Correo electrónico de solicitudes de aplicaciones. ✓ Redes Sociales. ✓ Portal web 	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora</p>	<p>El JBN promueve el uso de diversas herramientas electrónicas que contribuyen a incrementar la</p>	

<p>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>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 de Interconexión con DGII, CGR, TSS, SUGEP, SIGEF, SAAP, SIAF y DIGECOG para facilitar los procesos a los usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ SISMAP. ✓ Portal web de Transparencia. ✓ Interconexión con DGII, CGR, TSS, SUGEP, SIGEF, SAAP, SIAF y DIGECOG para facilitar los procesos a los usuarios. ✓ Portal web de la Dirección de Compras y Públicas (DGCP) 	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>El JBN asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución de los compromisos planificados, prioridades y urgencias. Dentro de la Estructura Programática del Presupuesto del JBN se evidencia la disponibilidad de recursos para el logro de las metas establecidas en el Plan Operativo Anual (POA), así como para el pago de los compromisos fijos institucionales</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Presupuestos 2023 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Documento Externo
SGC-MAP

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:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos 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>En el JBN se analizan periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Minutas de reuniones con los encargados departamentales. ✓ POA 2023 de RRHH. ✓ Reporte de Acuerdos de Desempeño 2023 ✓ Informe de Evaluación del Desempeño 2023. 	
<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>	<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.</p> <p>El JBN cuenta con un manual de cargos aprobado donde se definen las funciones y responsabilidades</p>	

	<p>de los puestos, permitiendo desarrollar una política clara y objetiva para la selección y promoción del personal. Las actividades de recursos humanos son previamente planificadas en el plan operativo anual del área.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ POA RRHH 2023 ✓ Informes de reloj biométrico de asistencia. ✓ Procedimientos y normativas de RRHH. ✓ Licencias de estudios, según establece la Ley No. 523-09, Art. 75. ✓ Licencias y permisos por maternidad y/o paternidad. 	
<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. Existe una política de revisión y mejora permanente del mismo.</p> <p>Se han desarrollado e implementado políticas para la promoción y reconocimiento de méritos tomando en consideración las competencias de los colaboradores y los criterios sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de cargos. ✓ Decreto 523-09 de Relaciones Laborales ✓ Código de Ética. ✓ Decreto 524-09 de Reclutamiento y Selección de Personal. ✓ Procedimientos y normativas de RRHH 	

<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>Con la elaboración de acuerdos de desempeño los supervisores establecen tareas y responsabilidades de forma individual, con tiempos para el cumplimiento de esas metas. Se evidencia la existencia de un plan de capacitación para desarrollar las competencias del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reporte de Acuerdos de Desempeño 2023 ✓ Informe de Evaluación del Desempeño 2023. ✓ Minutas de monitoreo de acuerdos de desempeño 	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Decreto No. 525-09 que aprueba el Reglamento de Evaluación del Desempeño y Promoción de los Servidores y Funcionarios de la Administración Pública.</p> <p>En el JBN se detectan las necesidades de capacitación del personal a fines de elaborar el plan de capacitación anual y garantizar la disponibilidad de fondos para desarrollar las habilidades y competencias de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluaciones del Desempeño 2023. ✓ Bonos por desempeño. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Minutas de monitoreos de acuerdos de desempeño. ✓ Plan de Capacitación 	
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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de reloj biométrico de asistencia. ✓ Procedimientos y normativas de RRHH. ✓ Licencias de estudios, según establece la Ley No. 523-09, Art. 75. ✓ Licencias y permisos por maternidad y/o paternidad. ✓ Nómina del personal fijo y temporal. ✓ Plan de Capacitación. 	No existe una política de igualdad de género.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>La Institución tiene establecidas, estrategias para el desarrollo de los servidores, ofreciendo oportunidad de crecimiento, que vayan acordes a las necesidades del JBN.</p> <p>En el JBN se identifican las capacidades y competencias de los colaboradores. Utilizamos</p>	

	<p>perfiles establecidos en el Manual de Cargos que sirve de insumo para la selección de personal y los resultados de la evaluación del desempeño para elaborar el Plan de Capacitación a los fines de desarrollar las competencias de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Capacitaciones. ✓ Evaluaciones del desempeño. ✓ Promociones a los colaboradores. ✓ Minutas de monitoreos de acuerdos de desempeño. 	
<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. Adicional, se ofrece formación continua y desarrollo profesional de los colaboradores, a través del plan anual de capacitación para la realización de distintas actividades formativas, de acuerdo con la detección de necesidades de las diferentes áreas y las solicitudes de formación, las cuales se evidencian en las Evaluaciones del Desempeño a los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Capacitación ✓ Evaluaciones del desempeño. ✓ Solicitudes de necesidades de capacitación del personal. ✓ Resultados Encuesta del Clima Laboral 	

<p>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>	<p>Se evidencia que el JBN trabaja alineado con las estrategias institucionales y cuenta con un Plan de Capacitación para el desarrollo de las competencias de los colaboradores. En el 2023, 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. 	
<p>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>	<p>El JBN a través de la Dirección de Recursos Humanos elabora Planes de Capacitación utilizando como insumo las necesidades de capacitación detectadas a raíz de las evaluaciones de desempeño aplicadas a todos los colaboradores de la institución. Igualmente incluyen capacitaciones orientadas a desarrollar las habilidades gerenciales y de liderazgo, así como también, capacitaciones específicas solicitadas por las áreas a través de sus PACC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Capacitación ✓ Convocatoria a Capacitación de las Áreas ✓ Registros de participación de colaboradores y grupos de interés en charlas y talleres. 	

<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se evidencia que todo el personal de nuevo ingreso recibe una inducción interna general (marco estratégico institucional, beneficios laborales, sistemas de gestión, entre otros) y una inducción al puesto. El nuevo colaborador también participa en un Curso de Inducción a la Administración Pública impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Convocatoria al Curso de Inducción en la Administración Pública. ✓ Política de Inducción al personal de nuevo ingreso 	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La Institución promueve la movilidad externa, por medio de los concursos realizados por el MAP y la interna a través de las promociones, de acuerdo a las capacidades y requerimientos internos.</p> <p>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 	<p>No se han implementado concursos para el sistema de carrera administrativa.</p>
<p>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>	<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. Cabe destacar, que el JBN cuenta con la Nortica EI: Norma para la Gestión</p>	

	<p>de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Correos o comunicaciones de la oferta curricular. ✓ Recertificación Nortic E1 ✓ Plan de Capacitación 	
<p>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>	<p>En el Plan Anual de Capacitación, el JBN establece las formaciones referentes a gestión de riesgo, ética, conflictos de interés. Igualmente, en este plan son incluidas aquellas capacitaciones específicas solicitadas por las áreas a través de sus Planes Anuales de Compras y Contrataciones (PACC). 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"> ✓ Plan de Capacitación. ✓ Control de Asistencia de Capacitación realizada. ✓ Registro de participación a capacitaciones y reuniones sobre la ética impartidas por la DIGEIG. – Fotografías. 	
<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>El JBN evalúa el impacto de las capacitaciones realizadas a los colaboradores, para conocer si se ponen en práctica los conocimientos adquiridos y en qué forma. Mediante las capacitaciones realizadas la institución mide el impacto de los programas de</p>	

	<p>formación, implementando por replicas a otros colaboradores, el conocimiento adquirido por los asistentes en actividades de formación, en el exterior. Adicional a esto cuenta con un indicador que mide el porcentaje de cumplimiento del plan de capacitaciones con respecto a las necesidades detectadas en las diferentes áreas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cartas de invitaciones ✓ Lista de asistencia de colaboradores ✓ Programas. ✓ Informes de desarrollo de las capacitaciones. ✓ Captura de pantalla del indicador que mide el porcentaje de cumplimiento del plan de capacitaciones 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) 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>Con el objetivo de promover una cultura de diálogo y una comunicación abierta, en el JBN se capacita al personal sobre el trabajo en equipo y se cuenta con un procedimiento de comunicación interna para gestión efectiva de la comunicación. El JBN promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Correos y comunicaciones enviadas. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Capacitación. ✓ Participación en cursos y seminarios. ✓ Informe de Encuesta de Clima laboral 	
<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>En el JBN se han realizado actividades de brainstorming para propiciar el aporte de ideas para un bien común. Se han realizado diferentes encuestas para conocer la opinión de los colaboradores sobre algún tema de interés institucional. Además, contamos con un procedimiento para la gestión de sugerencias internas a fin de identificar e implementar acciones de mejora en el ambiente de trabajo y los procesos internos. 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 2023. ✓ Buzón de Quejas y Sugerencias. ✓ Correo de contacto. ✓ Reuniones de equipos internos 	
<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>El JBN involucra a sus empleados y representantes en el desarrollo de estrategias, objetivos y procesos, una muestra de esto fue la creación en mayo del 2013 de 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 de la Comisión de Integridad Gubernamental y cumplimiento Normativo (CIGNC). ✓ Conformación del Comité de Calidad 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>En el JBN se realizan reuniones con los encargados de áreas para procurar el consenso/acuerdo sobre los objetivos del sistema de gestión de calidad y la manera de medir su consecución. Adicional, los encargados establecen con sus colaboradores los acuerdos de desempeño de estos para medir el rendimiento anual e identificar oportunidades de desarrollo laboral. 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. ✓ Modelo de Acuerdos de Desempeño por Grupo Ocupacional. ✓ Minutas de monitoreo de los de acuerdos de desempeño. ✓ Circular sobre la Elaboración de los ✓ Acuerdos de Desempeño. ✓ Capture de Plantilla, Indicador SISMAP ✓ Acuerdos de Desempeño 	

<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>El JBN realiza periódicamente una encuesta de clima organizacional a los fines de analizar los niveles de satisfacción de los colaboradores con su entorno laboral, identificar áreas de mejoras y asegurar un clima laboral armonioso. Los resultados arrojados en la encuesta de clima son comunicados a todos los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de Clima Organizacional 2023 	
<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 asegura buenas condiciones ambientales de trabajo. 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. ✓ Minutas de Charlas de Seguridad Laboral. ✓ Equipos de Seguridad Laboral – Solicitudes de compras y fotografías. 	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las</p>	<p>El JBN presta atención a las necesidades de los colaboradores, permitiendo un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, por lo que dentro de los procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos ha definido el otorgamiento de un día</p>	

<p>personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>libre por motivo de cumpleaños a cada colaborador y permisos a estudiantes que tienen que ir a sus universidades. Además, se ofrece un horario laboral adecuado y flexible, lo que permite prestar atención a las necesidades personales y de salud de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formulario de Solicitud de Vacaciones, Permisos y Licencias. ✓ Jornada de integración institucional. 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La institución presta especial atención a las necesidades de los empleados desfavorecidos o con discapacidad y ha adoptado una cultura inclusiva. Se cuenta con baños para personas discapacitadas, al igual que de realización de jornada de salud para fácil acceso de los mismo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombramientos de personas con capacidades diferentes 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 cuenta con una política de reconocimiento. Anualmente, se otorga un bono por desempeño por rendimiento individual a los colaboradores, además la institución apoya actividades sociales, culturales, deportivas, y utiliza los mismos para compartir con sus colaboradores. 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 de integración institucional. ✓ Bienvenida de la Navidad 	
--	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.). 	<p>El JBN identifica y realiza sus alianzas y convenios partiendo del ejercicio de identificación de sus necesidades técnicas, y recursos; humanos y económicos, a partir del este se establecen pasos relacionados con el fortalecimiento institucional e implementación de políticas públicas, luego de identificado el proceso, mediante el formulario para la gestión de matriz de acuerdos y de la división jurídica se realiza la solicitud de elaboración de acuerdos, y como parte de nuestra norma, es realizada, una debida diligencia previo al acuerdo o convenio firmado.</p> <p>Con el objetivo de desarrollar programas públicos privados que beneficien el fortalecimiento de las capacidades en el sector el JBN mantiene alianzas estratégicas con la Sociedad Civil y se establecen alianzas con las instituciones para mejorar los</p>	

	<p>servicios que ofrece (MAP, UNPHU, ISFODOSU, SENASA, Contraloría General de la República, EDESUR, y otras) y sectores productivos (MIPYMES) y grupos de interés como el CONADIS en materia de colaboración y cooperación.</p> <p>En cuanto a los proveedores, se tiene una matriz que ha sido elaborada por la División de Compras y Contrataciones con los proveedores elegibles.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Matriz proveedores División de Compras y Contrataciones ✓ Convenios suscritos con instituciones públicas y privadas 	
<p>✓ 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 medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Como parte del esfuerzo continuo para hacer frente a los grandes retos que enfrenta la institución, en lo referente al desarrollo del sector la Institución desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración con organizaciones de la sociedad civil, con sectores productivos e institucionales (The Field Museum, SENASA, EDESUR) entre otros, para disminuir las barreras de acceso al JBN, incorporando nuevos sectores productivos para contribuir con el desarrollo socio-económico del país.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Convenios 	
<p>✓ Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones</p>	<p>El JBN identifica y clarifica los roles y responsabilidades de cada uno en las alianzas. Esto</p>	

<p>y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>incluye las contribuciones específicas que se espera de cada socio, así como las áreas en las que se compartirán responsabilidades. Estos roles y responsabilidades deben estar alineados con los objetivos y metas de la alianza. Una vez definidos los roles y responsabilidades se formalizan a través de acuerdos legales, contratos o memorandos de entendimiento, según sea necesario. De igual forma, se definen los controles y mecanismos de seguimiento necesarios para monitorear el progreso y el desempeño de la alianza. Estos pueden incluir reuniones regulares de seguimiento, informes de avance, revisiones de hitos y la identificación de indicadores clave de desempeño.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Documentos contentivos de cada acuerdos o convenios 	
<p>✓ Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se 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>Se evidencia que otra de las estrategias de desarrollo implementadas por el JBN son las alianzas público-privadas con universidades y centros de estudios. Estas alianzas incluyen instituciones en diferentes partes del país, tales como: INTEC, UNPHU, The Field Museum, ISFODOSU, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdos y convenios suscritos 	
<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>Se aseguran los principios y valores de la organización seleccionado proveedores conforme a lo establecido en la ley No. 340-06 de compras y contrataciones públicas, así como lo establecido en el procedimiento. Otra de las herramientas es la formulación junto con el área solicitante de adecuados términos de referencia (TDR) y Especificaciones Técnicas, en donde también a los proveedores participantes se les exige el cumplimiento de nuestras normas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley 340-06 y sus Reglamentos establecidos por la Dirección General de Contrataciones Públicas. ✓ Portal transaccional de compras y contrataciones. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El JBN cuenta con un conjunto de políticas y procedimientos que contribuyen a lograr la difusión oportuna de noticias e informaciones a sus partes interesadas, y que de igual forma apoyan el logro de una gestión transparente y de apertura de manera oportuna y accesible.</p> <p>En ese sentido, a través de los diferentes medios de difusión tales como Página Web, y redes</p>	

	<p>sociales, la institución pone a disposición del público información periódica sobre el funcionamiento de la organización, las competencias de determinadas autoridades, su estructura y procesos.</p> <p>Por otro lado, con el objetivo de garantizar el libre acceso a la información pública de forma completa, veraz y oportuna, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, se evidencia información sobre la comisión de ética en el portal de transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal de Transparencia ✓ Evaluación del Portal OAI ✓ Redes Sociales 	
<p>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>	<p>El JBN realiza la Encuesta Satisfacción al Ciudadano Cliente, con la finalidad de conocer el parecer de estos actores claves en el desenvolvimiento de los servicios ofrecidos, 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>Como parte del proceso de mejora continua, la institución busca siempre conocer y tomar en cuenta las opiniones de los ciudadanos clientes, para lo cual hace uso de herramientas tales como buzones digitales y presenciales.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos ✓ Fotos Buzones Quejas y Sugerencias 	
<p>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>	<p>El JBN para asegurar el suministro de información pública relacionadas a las actividades, se estableció un procedimiento de Acceso a Información Pública, a los fines de garantizar el cumplimiento de la regulación correspondiente y ofrecer al público información veraz y oportuna. En ese mismo orden, se estableció un formulario de quejas y/o sugerencias el cual se encuentra al alcance de los ciudadanos/cliente, así como la remisión de encuestas de satisfacción posterior a la prestación de servicios, buscando con esta lograr conocer la opinión y el nivel de satisfacción de los ciudadanos clientes.</p> <p>Las opiniones de los ciudadanos/clientes son recopiladas mediante la encuesta de satisfacción o a través del formulario de quejas y/o sugerencias, creando planes de mejora a partir del análisis realizado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotos Buzón de Quejas y Sugerencias. ✓ Sistema de Atención Ciudadana 311 ✓ Correo (contacto@jbn.gob.do). ✓ Portal de Transparencia de la DIGEIG 	

<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 una Carta Compromiso al ciudadano 2da versión, donde se detallan los servicios disponibles y los tiempos de entrega de estos, las vías de solicitud, atributos de calidad y su marco legal, se definen 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Brochure Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Portal Web (www.jbn.gob.do - Servicios). 	
---	---	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 formulación del presupuesto del JBN está alineada con los objetivos institucionales y contiene por programas los productos y metas con sus partidas presupuestarias asignadas. El Ministerio realiza sus procesos apegados a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades. En ese mismo orden, los informes de ejecución de presupuesto se encuentran en el portal de transparencia, así como los procesos de compras y contrataciones</p>	

	<p>conforme a un cronograma establecido. Los informes se elaboran en base a resultados, incluyendo metas físicas y financieras que aseguren la correcta ejecución del gasto institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de ejecuciones presupuestarias. ✓ Informe Ejecución Presupuestaria, colgada en el Portal de Transparencia ✓ Presupuesto Institucional. 	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>El JBN en coordinación con la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) trabaja el presupuesto institucional físico/financiero por resultados y utiliza el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria. En otro orden, el presupuesto es revisado y controlado de manera periódica por medio de informes donde se describen los programas, proyectos e indicadores, informes que son cargados en el portal de Transparencia de la página web de JBN.</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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Captura de pantalla del SIGEF. ✓ Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria 	

<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>El JBN para asegurar la transparencia financiera de la gestión, ha alineado los diferentes procesos de pagos al cumplimiento de los controles establecidos en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y realiza las publicaciones del presupuesto institucional, la presupuesto y los estados financieros en el portal de Transparencia de la institución.</p> <p>La Institución trabaja todos sus procedimientos financieros a través del SIGEF, siendo sus operaciones supervisadas por una Unidad de Auditoría Interna (UAI) de la CGR y DIGECOG.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estados Financieros, colgados en portal institucional. ✓ Presupuesto del JBN 2023. ✓ Informe NOBACI. ✓ Ejecución Presupuestaria, colgada en el Portal de Transparencia 	
<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>Para poder asegurar de manera rentable y eficiente el JBN da cumplimiento a los controles establecidos en las NOBACI, también se utiliza el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria.</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</p>	

	<p>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. ✓ Sistema Electrónico de Compras y Contrataciones Públicas. ✓ SUGEP. ✓ Reporte NOBACI. 	
<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>Se evidencia la existencia del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria del JBN en coherencia con los lineamientos establecidos por la DIGEPRES como órgano rector del sistema presupuestario. En coordinación con esta institución, se trabaja el presupuesto institucional físico/financiero por resultados. Además, los planes institucionales tanto operativos como de los proyectos en ejecución incluyen partidas presupuestarias para el logro de los resultados.</p> <p>El Jardín Botánico Nacional trabaja de manera coordinada con los Órganos Rectores del SIAFE en la elaboración de su presupuesto institucional.</p> <p>El presupuesto institucional incluye por programas y conforme las necesidades de la institución, la planificación de las proyecciones de gastos del año.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecución presupuestaria. ✓ Presupuesto 2023. ✓ POA 2023 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>En el marco de una gestión transparente, el JBN a través de los procesos de auditoría realizados tanto por la Unidad de Auditoría de la Contraloría General de la República, se vela por la descentralización y la transparencia de las responsabilidades financieras, a los fines de validar conformidad con los lineamientos del órgano rector y los requisitos internos del área financiera.</p> <p>También se cuenta con un Procedimiento de Gestión Financiera, que establece los pasos a seguir en el proceso de gestión financiera. De igual forma se cuenta con un Reglamento Orgánico Funcional donde se visualizan las responsabilidades delegadas y también con una Estructura y Manual Organizacional, ambos aprobados por el MAP.</p> <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. ✓ Reporte 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:		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>El Jardín Botánico gestiona, almacena y mantiene la información con una infraestructura tecnológica adecuada, cumpliendo con los estándares de mejores prácticas, según recomendaciones de la CGR y la OPTIC, en el área de TIC.</p> <p>Para difusión de la información se ha implementado el portal web. 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"> ✓ Matriz de Información y Comunicación de la NOBACI) ✓ Plan Estratégico TIC ✓ Portal Web (www.jbn.gob.do) 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>El JBN cuenta con portal web regulado por la NORTIC A2, A3, A4 y las Redes Sociales por la</p>	

	<p>NORTIC EI, sellos que garantizan estándares nacionales en el manejo de portales digitales y uso apropiado de las redes sociales.</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"> ✓ Captura sellos Nortica2, A3, A4 y Nortic E:I. ✓ Plan de comunicación interna y externa 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</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. 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 2023. ✓ POA 2023 de RRHH. ✓ Capacitaciones sobre la implementación de nuevos sistemas de informática. 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>El JBN cuenta con una amplia red de aprendizaje que permite fomentar el conocimiento por medio de diferentes formas de interacción, tales como: Espacios de Formación, Participación en congresos Nacionales e Internacionales, Cursos y Talleres.</p> <p>El JBN cuenta con Acuerdos firmados con diferentes organismos gubernamentales, en los que se han establecido los mecanismos electrónicos de intercambio de datos, con el objetivo de utilizar dicha información para reducir los trámites de los ciudadanos/clientes para la obtención de uno de los servicios prestados por la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de capacitación ✓ Políticas de Tecnología de la información y comunicación. ✓ Acuerdos. 	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</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.</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>El JBN maneja la información de forma sistemática, para que sea asequible a todos los colaboradores, a través de los canales internos de comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimiento de mantenimiento en el sistemas operativos y antivirus. ✓ Política de Acceso a la Información. ✓ NORTIC A7 ✓ Evaluaciones del Sub-Portal de Transparencia que realiza la DIGEIG 	
<p>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>	<p>El JBN se asegura que todos empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes, así como promover la transferencia de conocimiento dentro de la organización.</p> <p>De igual forma, implementa canales de comunicación interna eficientes, como campañas de comunicaciones, murales, correos electrónicos, reuniones.</p> <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 evaluación del desempeño, los colaboradores asumen sus tareas y objetivos.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Foto de Mural de informativo. ✓ Política de comunicación interna y externa. ✓ Captura de pantalla Correo Electrónico Institucional. 	
<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>El JBN en una gestión de una información accesible se recertificó en la Nortic A3 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</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"> ✓ Certificación de Nortic A3 ✓ Portal web (www.jbn.gob.do /Foro) 	
<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>El JBN las normativas para que los equipos de trabajo se encuentren dentro de un dominio institucional, controlando que la información sea contenida dentro de los servidores, los correos electrónicos son institucionales, lo cual permite inhabilitarlos al momento de la salida de un colaborador, también, se evidencia que la institución cuenta con políticas y procedimientos de procesos de desvinculación el cual está establecido en la política de Gestión de Recursos Humanos. Además,</p>	<p>No se cuenta con estrategias para retener el conocimiento clave ante la salida del personal</p>

	<p>la institución cuenta con un procedimiento y una metodología para la Gestión del Conocimiento, para determinar y asegurar los conocimientos necesarios en las operaciones.</p> <p>De igual manera el JBN asegura la permanencia del conocimiento de los ex colaboradores a través de la documentación de los procesos que rigen el quehacer institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Política y Procedimiento de Recursos Humanos. ✓ Capture de Correo enviado a las áreas por Exclusiones. 	
--	---	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La gestión de la tecnológica del JBN está alineada a los objetivos del PEI y el POA. Con el objetivo de fortalecer los procesos estratégicos y operativos, se ha definido e implementado procesos tecnológicos de todos los servicios que ofrece la institución.</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>	

	<p>✓ Política de Tecnología de la Información y la Comunicación TIC-JBN</p>	
<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>En adición a lo anterior, la virtualización de los servidores dentro de un servidor único con características robustas reduce los costos que genera la adquisición de equipos y el consumo de energía. De igual forma, se adquieren nuevas tecnologías en servicios de datos, como líneas de internet con mayor ancho de banda.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Informes trimestrales de la División TIC.</p>	
<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>A través de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, el JBN, atendiendo a la implementación de datos abiertos, pone a disposición de las partes interesadas.</p> <p>La Institución se mantiene a la vanguardia con la adquisición de equipos de última generación.</p> <p>El JBN cuenta con portal web regulado por la NORTIC A2, A3, A4 y las Redes Sociales por la NORTIC E1, sellos que garantizan estándares</p>	

	<p>nacionales en el manejo de portales digitales y uso apropiado de las redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificado NORTIC ✓ Requerimientos de compras de equipos tecnológicos. ✓ Normativa otorgada por la OGTIC (Valoración) por el “Índice de uso de Implementación de Gobierno Digital” 	
<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 equipos audiovisuales, computadores de escritorio y portátiles, para la asistencia y realización de los trabajos (administración de plataforma tecnológica y recursos). Estas herramientas han sido adquiridas con el propósito de ayudar a todas las áreas del JBN a trabajar de manera más productiva y en equipo. Algunas de estas herramientas incluyen el paquete de office, MS, entre otras.</p> <p>De igual forma, cuenta con sistemas informáticos destinados a facilitar la realización de estas labores como el sistema de control de asistencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipos informáticos. ✓ Infraestructura tecnológica. ✓ Informes trimestral y anual del POA 2023 	

<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>Desde la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación, se han realizado mejoras en el funcionamiento, en búsqueda de agilizar y eficientizar los procesos de prestación de servicios a los ciudadanos/clientes.</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>De igual forma, en la página web están disponibles un buzón de sugerencias, un Chat y un Foro para la comunicación con los grupos de interés, así como también formularios de quejas disponibles para el uso de la ciudadanía.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal web (www.jbn.gob.do - Servicios) ✓ Valoración de servicios en línea. ✓ Captura de pantalla formulario de Servicios. 	
<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 A7 Sobre seguridad de la información.</p> <p>Mediante estas políticas se asegura la exactitud, fiabilidad y seguridad de la información. Y, por</p>	

	<p>tanto, sabemos que estas informaciones están alineadas a la Planificación Estratégica y las necesidades de grupos de interés.</p> <p>Cabe destacar, que el JBN se recertificó en la Nortic A3: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Política de Operación e Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones. ✓ Política de Administración y Tratamiento de la Información. ✓ Políticas de Firewall y Segmentación de Trafico. ✓ Evaluaciones del Sub-Portal de Transparencia que realiza la DIGEIG. ✓ NORTIC A7 ✓ NORTIC A3 	
<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 procedimientos sobre el uso de los equipos de copiado e impresión, y los consumibles y partes (tóner), los cuales nos han hecho implementar monitoreos constantes sobre el consumo de impresiones. Estos procedimientos buscan la reducción significativa de consumo de papel y consumibles de impresión, así como la 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"> ✓ Política de Protección del Medioambiente TIC ✓ Promedio de Consumo eléctrico. ✓ 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. 	
--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) 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 2023 - División de Servicios Generales y División TIC. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimiento de mantenimiento Preventivo y Correctivo de infraestructura y equipos. ✓ Informes trimestrales de la División de Servicios Generales y División TIC. 	
<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 de accesibilidad, 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>El JBN dispone de un espacio designado para parqueos que puede ser utilizado por los ciudadanos / clientes y colaboradores.</p> <p>se ha diseñado un Plan de Emergencias y Evacuación a los fines de prever, mitigar y dar respuesta ante cualquier incidente o eventualidad que pueda impactar a los colaboradores, las instalaciones y los visitantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalaciones adecuadas a cada Departamento. ✓ Fotos de las instalaciones. ✓ POA 2023 - División de Servicios Generales. ✓ Plan de Emergencias y Evacuación del JBN. 	

<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>La institución tiene como buena práctica la reutilización de partes de equipos, mobiliarios y vehículos en deshuso para la reparación de los que están operando, contribuyendo con esto a la no contaminación ambiental. Para la eliminación segura los activos físicos se mantienen y se gestiona su descargo mediante la política de Bienes Nacionales, estipulada en la Ley No. 1832 de 1948.</p> <p>El JBN cuenta con un plan de implementación de ahorro energético, el cual incluye las instalaciones donde todas las luminarias son de tecnología LED, lo cual representa un ahorro de un 20% a 30% en comparación al uso de bombillas incandescentes, esto sin incluir el ahorro en la vida útil que tienen las luminarias LED, el cual es mayor.</p> <p>Para hacer un ambiente más sano se ha incorporado en la flotilla de transporte interno el tren eléctrico con la cual reducimos las emisiones de carbono y el ruido que afecta nuestra fauna.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitudes de descargo. ✓ Inventarios de equipos en deshuso 	<p>No se ha elaborado una política para la reutilización y reciclaje de equipos, mobiliarios y vehículos.</p>
<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 y público en general 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. ✓ Contrato de uso de espacio 	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>Se cuenta con prácticas de mantenimiento y chequeo mensual de las unidades de transporte para garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad.</p> <p>Además, se han implementado una serie de mecanismos y herramientas destinadas a mejorar la eficiencia en el consumo de energía. Entre ellas se encuentran la instalación de luminarias LED, sistemas de acondicionamiento de aire automatizados y eficientes (inverter).</p> <p>Se ha implementado para hacer un ambiente más sano la incorporación en la flotilla de transporte interno el tren eléctrico con la cual reducimos las emisiones de carbono y el ruido que afecta nuestra fauna.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ POA 2023 - División de Servicios Generales. ✓ Informes trimestrales de la División de Servicios Generales ✓ Registro de mantenimiento vehicular 	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los	Las instalaciones garantizan la accesibilidad física a la Institución al contar con un parqueo exclusivo señalizado, rampas para ciudadanos y acceso en el	

<p>ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>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 Institución está ubicada en un lugar estratégico que permite a los ciudadanos/clientes acceder de forma ágil, e inclusive para ciudadanos/clientes que utilicen transporte público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotografías de las instalaciones. ✓ 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
<p>La Organización:</p> <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>El JBN asegura la eficiencia en la implementación de sus procesos, enfocando sus operaciones en el ciudadano como centro de estas, según evidencia el Mapa de Procesos, este aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en el cual se visualiza la interacción de los principales servicios que dan respuesta a las necesidades de los grupos de interés (incluyendo al ciudadano/cliente).</p> <p>El Dpto. de Planificación en conjunto con las demás áreas del JBN identifica, describe y documenta los procesos claves. Los procesos</p>	

	<p>actuales de las distintas áreas se han ido levantando y documentando. Los procesos se encuentran debidamente identificados y mapeados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mapas de Proceso del JBN. ✓ 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 institución cuenta con el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), el cual aporta un sistema que facilita a los ciudadanos la canalización de las solicitudes de información.</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 2021-2024. ✓ Evidencia de solicitud recibida y tratada vía el SAIP 	
<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 cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</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 Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y a las Metas Presidenciales.</p> <p>Mediante el Diseño, rediseño y control de documentos se establece que, al momento de</p>	

	<p>analizar los procesos para su documentación, el ejercicio debe realizarse entre el departamento de planificación y las áreas involucradas en el proceso que corresponda, con la finalidad de asegurar que éstos estén acordes a los objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PEI 2021-2024. ✓ Políticas y procedimientos de la NOBACI. ✓ Matriz de gestión de riesgos. 	
<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>Dentro de la estructura documental se identifican las Responsabilidades y Autoridades de cada proceso, así como también la descripción de las actividades (paso a paso), donde se puede evidenciar los responsables de cada una de las actividades. De igual modo, el JBN cuenta con un Manual de Descripción de Cargos que establece las competencias que deben tenerse para cada uno de los cargos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de Procedimientos. ✓ Manual de Organización y Funciones ✓ Manual de Cargos comunes 	
<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. 	
<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>Al igual que nos hemos certificados con diferentes Nortic para impulsar la innovación y las buenas practicas. De otro lado con el fin de continuamente mejorar los procesos para adoptar las buenas prácticas de otras instituciones.</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). 	
<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>Para medir el desempeño de los procesos y el cumplimiento de los objetivos, la institución define con los dueños de procesos indicadores de gestión, los cuales se monitorean de acuerdo con la periodicidad establecida. 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>De igual forma en la Carta Compromiso al Ciudadano, se establecen los compromisos de</p>	

	<p>servicios y atributos de calidad de estos, con el objetivo de mejorar los servicios brindados, garantizando la transparencia en la gestión y fortaleciendo la confianza entre el ciudadano/cliente y la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Manual de proceso 	
<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>La TIC revisa y mejora constantemente los procedimientos y políticas que garanticen la protección de datos, a estos fines se ha implementado el sistema de backup Active Backups Windsor NT, lo cual permite hacer respaldos de todos los servidores, físico o virtuales de manera automática mediante un calendario, los cuales pueden ser totales o incrementales. Además, para los sistemas operativo se usa método de instantánea como enachot.</p> <p>Además, el JBN cuenta con appliance y softwares que brindan protección perimetral a los activos informáticos con el fin de salvaguardar las informaciones contenidas en estas, resaltando características como prevención de intrusos por parte de los firewalls como Data Loss y IPS/IDS por parte de la plataforma de antivirus, el cual controla y monitorea el uso de dispositivos de almacenamiento externo.</p> <p>Se monitorea y evalúa en términos de eficiencia, calidad y alcance del soporte de TIC y los servicios electrónicos a los procesos Institucionales.</p>	

	<p>Todas las prevenciones están bajo la normativa NORTIC A7.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reporte ITICge ✓ Acuerdos de niveles de servicios basado en ITIL versión 5. ✓ Captura de pantalla de IPS de Firewall. ✓ Sistema de Backups. 	
--	---	--

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
La Organización:		
<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>Siendo el JBN una institución que presta más de 7 servicios, no se puede pensar en la excelencia, sin la escucha, la institución involucra a los grupos de interés y a la sociedad en general, esto mediante consultas públicas, encuestas aplicadas en el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional, buzones de quejas y/o sugerencias y la encuesta de satisfacción al cliente. Igualmente, podemos destacar la implementación de mejoras resultado de la recepción de quejas y/o sugerencias por parte de los ciudadanos/clientes.</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> <p>Formulario de quejas y/o sugerencias. Carta Compromiso al Ciudadano. Formulario Encuesta de satisfacción.</p>	
<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, los requerimientos para la adquisición de los mismos están orientados en el principio de una sola vez.</p> <p>Debido a la demanda de los servicios fueron creados los formularios en línea, los cuales los ciudadanos/clientes tienen acceso vía la página web.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Buzón de sugerencias. ✓ Encuesta de satisfacción. ✓ Portal web. 	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional recibe voluntarios nacionales e internacionales para colaborar y asistir en el desarrollo de trabajos técnicos y servicio al público, en los Departamentos Misionales: Botánica, Horticultura y Educación Ambiental, y se coordina la estrategia, método de implementación, contenido y líneas de acción para incluir estrategias de diversidad de género en las políticas públicas del sector.</p>	

	<p>Mediante los procesos de compras y contrataciones se cuenta con un indicador que define las partidas que hay que destinar para otorgarle oportunidad a las MiPymes Mujer.</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. ✓ Indicador del SISCOMPRAS Mipymes Mujer 	
<p>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>	<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 facilitan posibilidades en beneficio de los ciudadanos/ciudadanas.</p> <p>De igual manera, los servicios y productos del JBN se promueven en las diferentes Redes Sociales, en las noticias del portal web. También nuestra carta compromiso al ciudadano tiene vías o formas que</p>	

	<p>los ciudadanos, clientes y partes interesadas pueden contactarse con el jardín.</p> <p>Como una actitud justa, sensata y coherente de esta gestión de promover la inclusión laboral y el acceso a los servicios a personas con discapacidad tenemos disponibles en las instalaciones rampas de acceso, al igual que un sendero dotado de un sistema braille.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal web (www.jbn.gob.do/Accesibilidad). ✓ Foro de consulta en línea ✓ Portal de transparencia – Datos abiertos. ✓ Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Fotos de rampa y letrero braille 	
--	--	--

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:		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Conforme a la misión de la Institución y el lineamiento país establecido en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, el JBN pertenece a las Instituciones del Estado del Eje No. 4 de manejo sostenible del medio ambiente. En tal sentido, los servicios que presta la institución se corresponden, para el que está llamado su accionar.</p> <p>El Jardín Botánico Nacional tiene su rol definido dentro de la cadena de prestación de los servicios.</p>	

	<p>Igualmente, podemos destacar que el JBN cuenta con acuerdo de colaboración con instituciones que funcionan en la misma cadena de servicios como es el ZOODOM.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal web (www.jbn.gob.do) ✓ Acuerdo de colaboración con el ZOODOM. 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional maneja todos sus registros Institucionales mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) y el Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP), manteniendo interacción con los socios en la cadena de prestación de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ SIGEF ✓ OGTIC ✓ TSS 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El JBN ha establecido grupos de trabajo con diferentes organizaciones con el propósito de preservar y cuidar el medio ambiente. En el marco de estos grupos de trabajos se evidencia la colaboración conjunta para la conservación de especies en peligro de extinción.</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"> ✓ Acuerdos ✓ Procesos de compras sostenibles exclusivos a MIPYMES 	
<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>El JBN 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. ✓ 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. Igualmente mantenemos Acuerdos de capacitación con instituciones diversas (CAPGEFI, INAP e ISFODOSU) entre otras, para el buen manejo de los servicios. Además, se establecen relaciones con ONG para mejores servicios ofrecido en áreas específica.</p> <p>En este orden, gestiona la subvención de fondos para el desarrollo de proyectos alineados a las</p>	

	<p>estrategias institucionales y da seguimiento a su efectiva ejecución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fundación Sendero Educativo (FSE). ✓ Fundación Jardín de las Mariposas. ✓ Acuerdos de capacitación con instituciones diversas (CAPGEFI, INAP e ISFODOSU). ✓ OGTIC. 	
<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 acuerdos con instituciones gubernamentales para facilitar la prestación de los servicios que brindan. De igual forma la NORTIC A4 resalta los esfuerzos para establecer las alianzas para una prestación de servicios óptima.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal web, ww.jbn.gob.do. ✓ Redes sociales. ✓ Acuerdos Interinstitucionales. ✓ Ministerio de la Presidencia. ✓ Ministerio de Medio Ambiente 	

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
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>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).</p>	<p>La percepción que tiene a nivel público con respecto a su desempeño organizacional, ejemplo de estos son: la encuesta de satisfacción y monitoreos a los fines de mejorar y optimizar las operaciones, alineadas a nuestra imagen. Adicional se evidencia el manejo de desechos plásticos buscando con esto impactar positivamente al medio ambiente.</p> <p>En ese mismo orden el MAP remite anualmente la encuesta de satisfacción a la calidad de los servicios ofrecidos por el JBN, basado en el modelo SERVQUAL, sirviendo esto como herramienta externa para nuestro proceso de mejora continua. La percepción de los ciudadanos en torno al desempeño de los servicios arrojados en la encuesta remitida por el MAP, el JBN en el 2023 obtuvo un resultado de 96%. Mediante la encuesta de satisfacción de los servicios que se remite luego de finalizada la prestación de nuestros servicios, nos permite monitorear de manera constante la conformidad de los ciudadanos respecto al desempeño de nuestros servicios.</p> <p>Como muestra del compromiso de responsabilidad social del JBN, con el medio ambiente, se realizó la jornada de limpieza de playas en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente, donde se recolectaron plástico, reflejando así la conservación del medio ambiente.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe sobre encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios 2023. ✓ Jornadas de limpieza - fotografías 	
<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 al ciudadano/clientes.</p> <p>El JBN aplica la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios ofrecidos por el MAP, utilizando las dimensiones de: empatía, fiabilidad, seguridad se arrojaron los siguientes datos:</p> <p>Empatía -Atención personalizada 97 %</p> <p>Fiabilidad -Confianza en la atención brindada 97 %</p> <p>Seguridad -El trato que le ha dado el personal le inspiró confianza 99%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Valoración del perfil digital. ✓ Informe sobre encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios 2023. 	

<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 los buzones de quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Buzón de Quejas y Sugerencias. ✓ Correo de contacto (Contacto@jbn.gob.do) ✓ 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>Se evidencia el cumplimiento de la transparencia mediante el Portal Web, con el propósito de cumplir con la Ley de Libre Acceso a la Información Publica No. 200-04 para que las disposiciones establecidas en las diferentes formas jurídicas sean cumplidas. Este portal tiene una sección de transparencia como canal de comunicación entre la ciudadanía y el JBN.</p> <p>Mediante la encuesta institucional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos para el año 2023, se evidencia una tendencia a la mejora continua para las diferentes dimensiones, según los resultados obtenidos de un 96% en dicha encuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal web (www.jbn.gob.do /Transparencia 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe sobre encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios 2023. 	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>A través de los resultados arrojados en la aplicación de la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos, se puede evidenciar el nivel de confianza generado en los ciudadanos/ clientes para el año 2023 en un 96% de satisfacción respectivamente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ NORTIC EI ✓ Informe sobre encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios 2023. ✓ Carta Compromiso al Ciudadano 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Se evidencia el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/ servicios mediante la valoración de los servicios recibidos por el ciudadano/ cliente, según la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos aplicada en el 2023, publicando un resultado de un 96%, lo que representa una mejora en el nivel de calidad con respecto al 2022, donde se obtuvo un 78%.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>✓ Informe sobre encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios 2023 y 2022.</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>El JBN cuenta con una página web donde el ciudadano tiene acceso a todas las informaciones genéricas, al catálogo de servicios junto con sus costos.</p> <p>Los ciudadanos/ clientes perciben que el horario de los servicios al público y la ubicación de la Institución son accesibles. Además de ofrecer un servicio gratuito para personas con capacidades diferentes y de la tercera edad, le da alta acogida a la Institución, según los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción con un 96%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal Web (www.jbn.gob.do/Contacto) ✓ Informe sobre encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios 2023 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En el JBN contamos con la Carta de Compromiso al Ciudadano, herramienta de calidad que permite transparentar los estándares de calidad definidos para los servicios (requisitos, derechos y deberes de los usuarios, catálogo de servicio y plazos de entrega). Durante la última revisión por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP), obtuvimos un nivel de cumplimiento con los compromisos asumidos de un 100%</p> <p>La percepción de los ciudadanos/ clientes sobre los servicios brindados ha sido muy buena o excelente. Igualmente, a través del Buzón de</p>	

	<p>Quejas y Sugerencias se obtienen datos sobre la percepción de la calidad del servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Buzón de Quejas y Sugerencias. ✓ Ranking SISMAP. ✓ Informe sobre encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios 2023. 	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>El JBN tiene como norma dar preferencia a las personas con capacidades diferentes y de tercera edad al momento de brindar un servicio. Los clientes perciben que el servicio es excelente según la encuesta de satisfacción con un puntaje de 96%.</p> <p>La institución opta por acomodar sus instalaciones y servicios de modo que, cualquier persona sin distinción de edad, género o discapacidad pueda tener acceso a los mismos, desde una infraestructura con partes adaptadas para discapacitados como los baños, hasta un personal entrenado y capacitado para prestar un servicio de excelencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe sobre encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios 2023 	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>El JBN ha innovado en cuanto a seguridad con la Instalación de Sistemas de video/ vigilancia con sensores de movimiento y seguridad motorizada. Además de la incorporación de un Tren Eléctrico y</p>	

	<p>la integración del Sistema Braille en el Sendero Educativo. Se destacan nuevas herramientas tecnológicas, como son: controles de acceso para área restringida.</p> <p>Se han establecido rampas de acceso para personas con capacidades diferente y parqueos preferenciales para estos casos. Los baños fueron readecuados de acuerdo a los criterios de accesibilidad, se han remodelado las áreas misionales de la institución con oficinas modulares y el remozamiento del Pabellón de los helechos.</p> <p>Se evidencia en una satisfacción positiva en el porcentaje obtenido en la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios 2023, con una puntuación de 96%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotos adecuación física de infraestructuras. ✓ Fotos instalación de Sistemas de video/ vigilancia con sensores de movimiento. ✓ Fotos de Tren Eléctrico. ✓ Fotos letreros con Sistema Braille 	
6) Agilidad de la organización.	<p>El Jardín Botánico Nacional trabajó en las mejoras integrales de la página web Institucional en base a las pautas trazadas por la OGTIC. Dentro del proceso de revisión de nuestros procesos, el JBN en búsqueda de agilizar y agregar valor a sus servicios prioriza la digitalización e innovación en la gestión de sus procesos. Se ha reducido el tiempo de prestación del servicio no mayor a 2 días</p>	

	<p>laborables, reflejándose esto en la Encuesta de la Carta Compromiso al Ciudadano en su criterio sobre tiempo de respuesta con un 100% de efectividad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Certificaciones NORTIC por el “Índice de uso TIC en la implementación de Gobierno Digital” ✓ Valoración en el ranking de puestos en los avances tecnológicos implementados por el JBN. ✓ 	
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional realizó una 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 Instagram, Facebook, YouTube.</p> <p>Se evidencia por medio de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por el JBN, en la dimensión de Elemento tangibles, pregunta: modernización de las instalaciones y los equipos se obtuvo un 92%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal Web (www.jbn.gob.do – catálogo de servicios/ formulario de servicios). ✓ Informe sobre encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios 2023 	

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
I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>El factor tiempo es uno de los principales pilares para medir la calidad de los servicios brindados, muestra de ellos son los datos presentados dentro de la dimensión tiempo de respuesta en la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por el JBN.</p> <p>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. 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 100% durante el 2023.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Informe sobre encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios 2023. 	
<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>Durante el año 2023 han entrado un total de 5 quejas por las diferentes vías y todas han sido respondidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de los canales de comunicación establecidos: Buzón de Sugerencias, OAI, Correos electrónicos. ✓ Carta Compromiso al Ciudadano ✓ Portal web Institucional (www.jbn.gob.do). ✓ Correo de contacto (contacto@jbn.gob.do). 	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</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. 	

<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>El JBN con su Carta Compromiso al Ciudadano transparenta los estándares de calidad definidos para los servicios (requisitos, derechos y deberes de los usuarios, catálogo de servicios y plazos de entrega).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Brochure 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 ha puesto a disposición de la ciudadanía un total de 6 canales de comunicación e información, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Una (1) estación de servicio al cliente de forma presencial. ✓ (14) estaciones de servicio telefónico donde se contestan llamadas permanentemente. ✓ Asistencias vía correo electrónico institucional. ✓ Asistencia e información a través de las redes sociales (X, Facebook, Youtube e Instagram) ✓ Asistencias vía Oficina de Acceso a la Información (OAI). ✓ Portal Web 	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Brochure Carta compromiso al Ciudadano. ✓ Registro de consultas vía correos electrónicos. ✓ Redes sociales (X, Facebook, Youtube e Instagram) 	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional permite la accesibilidad a 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. ✓ Oficina de Acceso a la Información (OAI). <p>Así mismo, en la página web se visualizan diferentes secciones para consulta de los servicios ofrecidos, sus requisitos y costos. También en el portal Transparencia de la institución, están los datos estadísticos de cumplimiento y gestión de acceso a la información.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal Web (www.jbn.gob.do) ✓ Informes de las asistencias telefónicas y presenciales. ✓ Captura Portal Datos Abiertos y Transparencia. ✓ Reporte de evaluación de la DIGEIG. 	

<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>En el Sistema de Iniciativas Presidenciales se monitorea el nivel de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores del sistema.</p> <p>Los resultados de la organización están disponibles en el portal de transparencia en la página web, estos se miden a través de los objetivos plasmado en los POA'S, se presenta el nivel de ejecución promedio de los productos que responden a los resultados de efecto, de manera general y por área organizacional y eje estratégico del PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ POA 2023 ✓ Informes de ejecución trimestral del POA ✓ Portal de transparencia. ✓ Porcentaje Indicadores (Iniciativas Presidenciales) 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se evidencia que el JBN, a través del Departamento de Acceso a la Información cuenta con procedimientos para la oportuna respuesta de las solicitudes recibidas tanto por vía SAIP, como las que son recibidas mediante comunicaciones físicas. Los datos abiertos están disponibles en nuestro Portal Web y al mismo tiempo en el Portal de Datos Abiertos, estos son actualizados trimestralmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal web (www.jbn.gob.do – Transparencia) 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oficina de Acceso a la Información (OAI). ✓ Reporte de evaluación de la DIGEIG. 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<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 (www.jbn.gob.do) ✓ Correo de contacto (contacto@jbn.gob.do) 	
6) Tiempo de espera.	<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 un minuto. Las solicitudes deberán ser atendidas en un plazo no mayor a 2 días. 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.</p> <p>Las solicitudes vía la Oficina de Acceso a la Información tienen un compromiso de 15 días hábiles (Ley 200-04) con una eficiencia de 100% durante el 2023. 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. ✓ Portal de transparencia. ✓ Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Ley 200-04 (Libre acceso a la información). 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Para la prestación de los servicios el JBN tiene un tiempo variable según los requerimientos de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal Web. (ww.jbn.gob.do / Servicios). ✓ Carta Compromiso al Ciudadano 	
8) Costo de los servicios.	<p>Todos los servicios que ofrece la institución tienen un costo dependiendo el tipo del mismo. En la página web en la pestaña de servicios se especifican los requerimientos y el costo de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Portal Web. (ww.jbn.gob.do/Servicios). 	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Disponemos de información clara, precisa y verás de la gestión de servicios, nuestro catálogo de servicios se encuentra en la página web.</p> <p>La Institución cuenta con brochures y formularios de información en el área de servicios, así como el portal web Institucional, X, Facebook, Youtube e Instagram, donde se ofrece una amplia información</p>	

	<p>sobre todos los procesos y servicios ofrecidos por el Jardín Botánico Nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal web Institucional (www.jbn.gob.do). ✓ Brochure Carta compromiso 	
--	--	--

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 trabaja con grupos de interés nacionales e internacionales para las mejoras continuas de la institución. De igual manera, se trabaja en mejoras integrales de la página web institucional en base a las pautas trazadas por la OGTIC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdos interinstitucionales. ✓ Certificados otorgados por la OGTIC por el “Índice de uso TIC en la implementación de Gobierno Digital”. 	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La Institución tiene diferentes canales para recibir las quejas y sugerencias de los ciudadanos/ clientes a través de los buzones habilitados para tales fines, en redes sociales vía: X, Facebook Instagram y correo electrónico. Las mismas son respondidas según la política establecida.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de interacciones online. ✓ Informes trimestrales y anual de OAI. ✓ Brochure Carta compromiso 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional realizó una 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: X, Instagram, Facebook y Youtube.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de las interacciones en redes sociales. ✓ Portal Web (www.jbn.gob.do/Foro). 	
<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>Se evidencian indicadores de cumplimiento en relación a género y los aspectos mencionados a través de los procesos y comités trabajo, así como en los planes operativos.</p> <p>En el JBN se refleja la diversidad de género de los clientes que vienen a solicitar un servicio a la institución, la cual esta demandado mayormente por mujeres. Igualmente, en los procedimientos de compra se integra la inclusión de la mujer en las mipymes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Captura de pantalla portal de compra. 	
<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>Se revisa periódicamente la participación de los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</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. 416-23 emitido por la Presidencia que ordena a las instituciones gubernamentales a comprar a las MIPyMES y MIPyMES mujer de producción nacional. ✓ Cumplimiento y revisión periódica de la Carta Compromiso al Ciudadano y del Buzón de Quejas y Sugerencias. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Informes de monitoreo realizados a los procesos de compras. ✓ POA 2023 	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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, 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, dando cumplimiento a los compromisos establecidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de Buzón de Quejas y Sugerencias. ✓ Esquema de Valoración individual de los Servicios ✓ Informes de las interacciones en redes sociales. ✓ Brochure 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>De cara a la transparencia institucional, cuya medición tiene una frecuencia trimestral evaluada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), el JBN mantiene sus estándares en colación al tema.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reporte de evaluación de la DIGEIG. 	

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.I. Mediciones de la percepción.

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

<p>Documento Externo SGC-MAP</p>

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. A nivel de los empleados, estos se sienten identificados con la institución. Al preguntarle a las personas sobre su parecer acerca de la efectividad de los servicios ofrecidos, se obtuvo una valoración de un 96%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de encuesta clima organizacional 2023. ✓ Comentarios en redes sociales. ✓ Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios. 	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>En el proceso de formulación del PEI 2021 - 2024, el JBN involucró a los colaboradores en la revisión del marco estratégico institucional y la definición de las estrategias. En los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2023, en la dimensión "Compromiso", los colaboradores indicaron sentir que sus opiniones se toman en cuenta. Además, en la dimensión "Supervisor Inmediato", los colaboradores indicaron que su supervisor/a toma en cuenta los puntos de vista del equipo en la toma de decisiones. La institución involucra a los directivos en la toma de decisiones y se aseguran de que sus colaboradores conozcan la misión, visión y valores.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>✓ Informe de Encuesta Clima Organizacional 2023.</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Se evidencia que el JBN ha conformado diferentes comités multidisciplinarios para garantizar la mejora continua de los procesos de la institución, entre ellos se encuentran: el Comité de Calidad, Comité de Compras.</p> <p>El Comité de Calidad elabora la Autoevaluación CAF, dando como resultado la identificación de acciones para actualizar el plan de mejora institucional. De igual forma en la Revisión por la Dirección, se identifican las oportunidades de mejora a gestionar para su posterior aprovechamiento, de cara al fortalecimiento de los Sistemas de Gestión.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Listado de Comités Institucionales.</p>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>El JBN tiene un Código de Integridad de los Servidores Públicos. La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo del JBN realiza varias actividades para sensibilizar/difundir temas relacionados al comportamiento ético, valores institucionales y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>Adicional a lo anterior, el JBN tiene una plataforma de denuncias y quejas que es completamente anónima, al alcance de todos los colaboradores al</p>	

	<p>igual que un correo institucional para hacer denuncias confidenciales.</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"> ✓ Código de Integridad de los Servidores Públicos. ✓ Informe de Encuesta Clima Organizacional 2023. 	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>El JBN aplica la Encuesta de Clima Organizacional, cuyos resultados son socializados con los colaboradores. Cabe destacar que, en el 2023 los colaboradores manifestaron que se utilizan de forma eficiente los mecanismos de comunicación interna.</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"> ✓ Socialización de los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2023. 	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional ha desarrollado proyecto con los cuales ponen de manifiesto el Programa para la conservación y cuidado de</p>	

	<p>nuestra Flora, el cual tiene como objetivo principal la gestión de conservación de manera responsable. Este programa engloba una serie de acciones que se llevan a cabo con el fin de promover una cultura sostenible en favor del medio ambiente. Estas acciones no solo tienen un impacto positivo en el entorno laboral, sino también en el ámbito familiar y sectorial.</p> <p>Adicionalmente, es importante destacar el uso continuo del tren eléctricos para los recorridos de los visitantes. Este representa una alternativa sostenible y amigable con el medio ambiente en comparación con los vehículos de combustión interna. Al utilizar estas motonetas eléctricas, se contribuye a la conservación del medioambiente al reducir las emisiones de gases contaminantes y disminuir la dependencia de los combustibles fósiles.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotografías del tren. ✓ Informe de Encuesta Clima Organizacional 2023. 	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023 del JBN, el 88% de los colaboradores, expresaron que se promueven los cambios que agregan valor en la institución. Igualmente, el 83% de los colaboradores, indicaron que se les ofrece las herramientas y condiciones adecuadas para llevar a cabo su trabajo.</p>	

	<p>La mayoría de los ciudadanos/ clientes 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"> ✓ Informe de Encuesta de Clima 2023. 	
<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, infraestructura de transmisión de datos y centralización de la información. Además, en las áreas de equipos audiovisual para la adecuación de espacios para capacitación.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023 del JBN, los colaboradores, expresaron que se promueven los cambios que agregan valor en la institución. Igualmente, los colaboradores, indicaron que se les ofrece las herramientas y condiciones adecuadas para llevar a cabo su trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificaciones NORTIC obtenidas: A2, A3 y E1. ✓ Informe de Encuesta de Clima 2023. 	
<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 OGTIC.</p>	

	<p>En otro orden, destacamos que, dentro de los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, para el año 2023, en la dimensión "Procesos", los colaboradores expresaron que se busca la automatización de procesos, para evitar trámites o papeleos innecesarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe Encuesta del Clima 2023 ✓ Mejoras en la imagen y accesibilidad a la información en los portales de la institución (www.jbn.gob.do) ✓ Certificado otorgado por la OGTIC por el “Índice de uso TIC en la implementación de Gobierno Digital”. 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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>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, los mismos son reflejados en la encuesta de clima.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe Encuesta de Clima 2023. 	

<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional del 2023, los colaboradores indicaron estar muy de acuerdo, en que el JBN trabaja con planificación y organización, gestionando los procesos de manera adecuada, lo que representa un aumento con relación al año anterior, en general, el personal percibe el diseño y gestión de los procesos como muy buenos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe Encuesta de Clima 2023. 	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>En el JBN las tareas de cada colaborador son establecidas en sus acuerdos de desempeño, y a su vez, los evalúa de forma periódica. La percepción general en cuanto a la asignación de tareas fue valorada como regular por la mayoría del personal que participó de la encuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de Clima Laboral 2023. ✓ Reporte de Acuerdos de Desempeño. 	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<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>Para el 2023, los colaboradores están de acuerdo en que el JBN ofrece oportunidades para desarrollar y entrenar a los colaboradores</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programa de capacitación 2023. ✓ Informe Encuesta de Clima 2023. 	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>En el JBN se implementa un plan de comunicación interna novedoso e inclusivo, ya que se emplean diferentes canales de comunicación como el mural informativo, correo electrónico, entre otros. Se mantiene una comunicación eficiente a todos los niveles de la Institución, con énfasis en una cultura organizacional de puertas abiertas.</p> <p>Por otra parte, en la encuesta de Clima Organizacional 2023, los colaboradores están de acuerdo en que los métodos de comunicación internos son adecuados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimientos de Información y Comunicación de la Institución. ✓ Informe Encuesta de Clima 2023. 	
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 según la encuesta de clima.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe Encuesta de Clima 2023. 	
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>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023, los colaboradores, expresaron que se promueven los cambios que agregan valor en la institución. Igualmente, para el 2023, los colaboradores comentan que "la institución ofrece las herramientas que requieren para hacer el trabajo adecuadamente.</p> <p>Evidencia:</p> <p>✓ Informe Encuesta de Clima 2023.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 2023.</p> <p>El JBN propicia un buen ambiente de trabajo y fomenta la cultura de la institución. En la encuesta de Clima Organizacional 2023, los colaboradores están de acuerdo de se trabaja en conjunto por un objetivo común y se tiene buena relación entre los/as compañeros/as de equipo.</p> <p>Evidencia:</p> <p>✓ Informe Encuesta de Clima 2023.</p>	

<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<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>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023, los colaboradores expresaron que existen buenas relaciones interpersonales.</p> <p>Evidencia:</p> <p>✓ Informe Encuesta de Clima 2023.</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<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>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023, los colaboradores expresaron que su supervisor trata a todos con respeto. De acuerdo con la encuesta de clima realizada, indicó que el estilo de liderazgo del director/a genera confianza.</p> <p>Evidencia:</p> <p>✓ Informe Encuesta de Clima 2023.</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Las personas perciben las condiciones de trabajo como positivo.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023, los colaboradores indicaron que las condiciones físicas son adecuadas (ruido, climatización, iluminación,</p>	

	<p>privacidad, espacio, higiene), lo que representa algo positivo para la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <p>✓ Informe Encuesta de Clima 2023.</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.		
2) Motivación y empoderamiento.	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023, los colaboradores expresan que el equipo trabaja en conjunto por un objetivo en común. Respecto a la motivación del personal, los colaboradores están de acuerdo de que se reconoce al personal cuando hace algo extraordinario.</p> <p>Evidencia:</p> <p>✓ Informe Encuesta de Clima 2023.</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>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023, los colaboradores están de acuerdo de que la institución ofrece oportunidades para entrenar y desarrollarse profesionalmente.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe Encuesta de Clima 2023. ✓ Plan de capacitación 2023. ✓ Acuerdos interinstitucionales (ISFODOSU, CAPGEFI, INAP e INFOTEP). 	
--	--	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>En el JBN se desarrollan mecanismos para la retención, lealtad y motivación del personal (Compensación, Beneficios, Pago de Bonos).</p> <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>Para la Gestión de Sugerencias Internas, se utiliza el buzón físico y correo electrónico a fin de que los colaboradores puedan identificar mejoras del ambiente de trabajo y procesos internos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe Encuesta de Clima 2023 	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>El JBN promueve el involucramiento del personal para aplicar mejoras y ejecutar las actividades planificadas, a través de la formación de diferentes comités multidisciplinarios. De acuerdo a los</p>	

	<p>resultados de la encuesta de clima 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"> ✓ Informe de Encuesta de Clima 2023. ✓ Resultados de la encuesta de Clima Laboral 2023. 	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>Para el 2023 surgieron 2 dilemas éticos dentro de la institución, los cuales fueron consensuados. Por parte de la MAE, Comisión de servidores públicos, Comisión de Integridad y RR. HH se tomaron las medidas pertinentes, establecidas en la ley 41-08 y su reglamento de aplicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Minutas de reuniones. ✓ Formulario de denuncias. 	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional como parte de su compromiso con la responsabilidad social, cada año participa en jornadas de prevención de enfermedades contagiosas, se realizan diferentes operativos y jornadas de salud. Además, sensibilizaciones sobre el entorno familiar de los colaboradores. De igual forma se realizaron jornadas de reforestación y limpieza de costas y cañadas.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jornadas de limpieza de costas y cañadas, en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales –Fotos. ✓ Listado de asistencia charla relaciones familiares armoniosas. ✓ Operativa revisión de presión arterial, regulación de los índices de glucosa en la sangre, electrocardiograma y oftalmología. ✓ Jornada de Sonomamografía 	
<p>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>	<p>El JBN realiza capacitaciones sobre Servicio al Cliente con el objetivo de preparar a sus colaboradores para brindar el mejor de los servicios, lo cual se ve reflejado en los buenos resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2023.</p> <p>Se evidencia la capacidad en el trato que se le brinda a los ciudadanos/clientes por las actividades formativas recibidas por los servidores del JBN. En el 2023, RRHH gestionó la capacitación de su personal según la 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de participantes. – fotografías y certificados. ✓ Plan de capacitación 2023 ✓ Informe de Encuesta de satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2023. 	

--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>En el JBN se elaboran Acuerdos de Desempeño entre los colaboradores y sus Directivos para definir los objetivos y su medición. Anualmente se lleva a cabo el proceso de Evaluación de Desempeño. Se ha fijado como meta el desarrollo de los colaboradores, capacitando y desarrollando competencias, a través de la elaboración de los Acuerdos de Desempeño, alineados a los planes operativos por áreas, para mejorar los servicios ofrecidos por la institución.</p> <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> <p>✓ Reporte de Acuerdos de Desempeño 2023.</p>	
<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>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023, los colaboradores están de acuerdo con que la</p>	

	<p>institución ofrece las herramientas que requieren para hacer su trabajo adecuadamente</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal Web (www.jbn.gob.do/Servicios/Barra de valoración) ✓ Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023. 	
<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 85% de los colaboradores que son convocados a capacitaciones participan y reciben certificados de participación (datos obtenidos del 2023).</p> <p>Cabe destacar, el reconocimiento al desempeño del JBN por el alto ranking obtenido en el subindicador 8.1 del Plan de Capacitación del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), entregado por el INAP en enero del presente año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Listas de asistencia del personal a cursos, talleres o charlas impartidos por diferentes instituciones. ✓ Plan de capacitación 2023. ✓ Correos electrónicas de convocatorias 	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>		<p>No se cuenta una política de reconocimiento individual o de grupo.</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 eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	La Institución trabaja enfocada al cliente, comprendiendo siempre sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzándose por exceder sus expectativas. En ese sentido, la sociedad percibe que el trabajo que realiza el Jardín Botánico mejora la calidad de vida de los ciudadanos y/o la impacta de alguna manera. Evidencia: ✓ Registro de actividades culturales abiertas al público realizadas durante el 2023. ✓ Paneles, talleres y charlas – fotografías.	
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.).	El Jardín Botánico Nacional tiene una alta reputación como empleador de ciudadanos que viven en las cercanías de sus instalaciones, además de recibir anualmente estudiantes voluntarios e investigadores nacionales e internacionales. En otro aspecto, en cumplimiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), tales como: acción	

	<p>por el clima y vida de ecosistema terrestre, se busca reducir la contaminación ambiental, por lo que la institución asume su compromiso de implementar las compras sostenibles (Compras Verdes), generación de abono orgánico, reducción de desechos plásticos y foam.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal Transparencia. ✓ SISCOMPRAS ✓ Informes y fotografías de la abonera. 	
<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>El JBN facilita a la comunidad el uso de las instalaciones de la institución para la realización de eventos como: recaudación de fondos, siembra de árboles, observación de aves, exoneración de salones. Además, la institución realiza actividades dirigidas al ciudadano/ cliente, tales como: cine sobre la grama y bioblitz por el día de la biodiversidad. De igual forma se imparten charlas en escuelas sobre la conservación del medio ambiente y donaciones de plantas y semillas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Redes sociales. ✓ Portal Web (www.jbn.gob.do) ✓ Solicitudes de exoneración 	
<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 Jardín Botánico Nacional contribuye y apoya el desarrollo del país a nivel nacional y regional por medio de acuerdos interinstitucionales que apoyan la propagación y conservación de especies.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proyectos de conservación que lleva a cabo el JBN conjuntamente con Instituciones como ECORED, Pro-pedernales, Fundación PROPAGAS, y otras. 	
<p>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>	<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. ✓ Valoración en redes sociales y medios de comunicación. ✓ Informe de encuesta de satisfacción al ciudadano/ cliente. 	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>La sociedad entiende que la Institución se enfoca positivamente en relación a los temas medioambientales, propiciando estudios de investigación, realización de simposios y talleres para tratar de mitigar ese flagelo que afecta a nivel mundial. Siendo el JBN el gran pulmón de la ciudad de Santo Domingo y entornos, abarcando unos 2 millones de metros cuadrados, convirtiéndolo en un punto estratégico para el desarrollo de la biodiversidad.</p> <p>Adicionalmente, se puso en funcionamiento el tren eléctrico, el cual ha contribuido a reducir las huellas de carbono, el mismo en colaboración con; La</p>	

	<p>Cooperación Triangular entre: Costa Rica, Alemania y Republica Dominicana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotografías del Tren eléctrico (firma de acuerdo) ✓ Acuerdos firmados con varias instituciones públicas (DIGECAC) para el mejoramiento de las 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>Se evidencia que el JBN está comprometido con una gestión transparente a través de resultados muy favorables en encuestas de percepción pública en favor de la institución. También se evidencia una valoración promedio en la accesibilidad de los servicios que ofrece de un 96% de satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal Web/ (Transparencia). ✓ Informe de encuesta de satisfacción. ✓ Evaluaciones del portal de transparencia. 	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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. 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>Adicionalmente, se puso en funcionamiento el tren eléctrico, el cual ha contribuido a reducir las huellas de carbono, el mismo en colaboración con; La Cooperación Triangular entre: Costa Rica, Alemania y Republica Dominicana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotografías del Tren eléctrico (firma de acuerdo) ✓ Compras de acondicionadores de aire de eficiencia energética (inverter) ✓ Informe de consumo energético. 	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<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. Además, acercamientos con instituciones relacionadas con el medio ambiente,</p>	

	<p>como son: The Field Museum, Kew Botanic Garden</p> <p>Reuniones de socialización y capacitación con universidades, escuelas, colegios, fundaciones e instituciones religiosas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Minutas de reuniones – Fotografías. ✓ Acuerdos interinstitucionales 	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>El Jardín Botánico Nacional mantiene presencia en los medios radiales, televisivos, en las redes sociales y en sus portales web.</p> <p>Evidencias:</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 2023 a 30 entrevistas a diferentes medios de comunicación, en los cuales se abordaron temas relevantes sobre la problemática ambiental, destacando la Lista Roja de la Flora Vascular en la República Dominicana, publicada por la Institución después de varios años de investigación ✓ Durante el periodo enero-diciembre 2023, el Jardín tuvo un gran número de incidencia 	

	<p>en las redes. En Twitter contamos con 8.097 k, mientras que en Facebook contamos con 23,430 k y en Instagram tenemos 80,810 k lo que equivale a 112,337 seguidores.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 2023 se realizaron 81 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 ayudar a personas en desventaja, tal y como dispone el Reglamento de Aplicación de la Ley Orgánica No. 5-13 sobre Discapacidad.</p> <p>La plantilla de empleados del JBN, cuenta con tres (3) colaboradores con discapacidad, demostrando la apertura del JBN en la inclusión de personal discapacitado fomentando la diversidad de la fuerza laboral y enriqueciendo el entorno de trabajo con una variedad de perspectivas, experiencias y habilidades.</p> <p>Para los planes de trabajo se han realizado entrenamientos de empatía, impartidos a personas con capacidades diferentes, exponiendo en estos ejercicios a gran parte del personal, desde sus altos directivos hasta los niveles técnicos, a vivir experiencias en prestación de servicios con enfoque desde alguna discapacidad, generando así aumento de la empatía, y conciencia sobre el tema.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de personas con algún tipo de discapacidad. ✓ Lista de participación en capacitaciones. ✓ Sendero educativo (Sistema Braille) fotos. 	
<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>En conjunto con el equipo técnico del Herbario FLAS y Jardín Botánico Marie Selby, se organizó una expedición por quince (15), del cual se obtuvo como resultado el descubrimiento de tres (3) especies nuevas para la ciencia, cinco (5) redescubrimientos y una especie de Hongo en proceso de estudio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de semillas enviadas al Kew Garden. ✓ Artículos publicados sobre nuevas especies 	

<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, Cuba, New York y el Kew Botanic Garden, BGCI y Naples para intercambio de información y actualizaciones de las especies de la Flora Nacional. Se ofrecen talleres y cursos orientados a las mejores prácticas, gratuito para las personas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Invitación internacional a Cuba en el 2023. ✓ Fotos, listado de asistencia, programas. ✓ Curso sobre lista Roja impartido por BGCI ✓ Listados de árboles en extensión evaluados. 	
<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 un comité de prevención de ética y riesgos laborales. Realiza cursos, charlas y talleres para preservar la salud de sus colaboradores.</p> <p>Contamos con programas para la prevención de riesgos para la salud como jornadas de vacunación, jornadas de chequeos médicos, jornadas de exámenes médicos, y jornadas de salud de las ARS Universal, SENASA, HUMANO. Así mismo como jornadas de AFP RESERVAS. Adicional a esto se realizan simulacros de retiro del personal de las instalaciones en caso de emergencias como terremotos e incendios. Se evidencia la atención permanente a las necesidades de los colaboradores en cuanto a la seguridad laboral y de salud.</p>	

	<p>La institución cuenta con un Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional, el cual cuenta con un equipo de brigadista que se encargan de guiar a los colaboradores y dar cumplimiento a los protocolos establecidos para los casos de emergencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotos de cursos, talleres y charlas realizadas por la Zona VI de Salud Pública y ARS relacionadas. ✓ Operativos médicos (oftalmológico, presión arterial, mamografías y donación de sangre) – Fotos. ✓ Simulacro de Evacuación Nacional-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 Nacional 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 institución. Por ejemplo, proveedores, distribuidores y por supuesto, grupos de interés. El JBN siempre ha estado integrado de manera voluntaria a las organizaciones de temas sociales en los sectores que circundan sus instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Memoria institucional 2023. ✓ Minuta de charlas y talleres sobre el reciclaje – fotografías. 	

--	--	--

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
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>El Jardín Botánico ofrece diversidad y calidad en los servicios que presta. Los mismos se encuentran en su PEI donde son medidos y se les da seguimiento. La visitación es uno de los indicadores más importantes que se encuentra creciendo permanentemente. La participación de los turistas es del 4.0%. A la vez, los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, tienen un seguimiento y medición por el MAP.</p> <p>El Departamento de Botánica realizó levantamientos de flora y vegetación, se realizaron artículos que fueron presentados en Congresos Científicos Nacional e Internacional. El Banco de Semillas juega un papel muy importante para la conservación, Tiene almacenadas un millón de semillas (solicitar a banco de semilla) y el Herbario JBSD con 136,200 ejemplares 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 que asisten a ejercitarse o simplemente a disfrutar de la naturaleza. Por la</p>	

	<p>prestación de los servicios se obtuvo un nivel de satisfacción general de un 96%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Memorias institucionales 2023. ✓ Informes trimestrales de ejecución de actividades por unidad. ✓ Informe de encuestas de satisfacción 2023 	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>El JBN cuenta con la 2da versión de la Carta Compromiso, mediante la cual se encuentran los siguientes servicios comprometidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alquiler de salones y áreas. ✓ Labor social. ✓ Sesión de fotos. ✓ Club de caminantes. ✓ Ventas de plantas y semillas. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Memoria institucional 2023. ✓ Brochure de Carta Compromiso al ciudadano. 	
<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</p>	

	<p>para el visitante, ha mejorado el servicio de trenes con la adquisición de una nueva unidad eléctrica 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>También está, la seguridad motorizada, la cual cuenta con las herramientas necesarias para mejorar la seguridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Memoria institucional 2023. ✓ Equipos para la seguridad- fotografías. ✓ Registros de contratos de compras. 	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<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, Sociedad Dominicana de Orquideología INC, ISFODOFU, UNPHU, EDESUR y con F&S Montecristi Solar, entre otros, a todos estos se les da seguimiento con el fin de dar cumplimiento a los contratos estipulados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdos y/o convenios firmados. 	

<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>En la auditoría a los servicios como control de gestión, la Dirección General está monitoreando la aplicación de los mismos, implementando las Normas de Control Interno (NOBACI) para detectar oportunidades de mejora y cumplir con la mejora continua.</p> <p>El JBN es monitoreado constantemente por el Ministerio de Administración Pública (MAP), a través del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), con el fin de evaluar el nivel de cumplimiento de la organización en cada uno de los indicadores del sistema. Los resultados se reflejan en los siguientes datos correspondientes al índice de satisfacción 2023 con un 96%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Minutas de reuniones de las NOBACI. ✓ Reporte NOBACI. ✓ Ranking SISMAP 	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>El Jardín Botánico ha actualizado su portal 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 Nacional maneja los recursos públicos según los ciudadanos.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal web (www.jbn.gob.do) ✓ Redes sociales: X, Facebook, YouTube e Instagram 	
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 2023 una evaluación para garantizar la mejora continua de dicha carta. Con la implementación de la 2da versión 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"> ✓ Brochure Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Memoria institucional 2023. 	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		

Documento Externo
SGC-MAP

<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 2023 en un 86%, 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 2023. ✓ Reporte de Ejecución Presupuestaria. 	
<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 MIPYMES con el cumplimiento de los Decretos No. 543-12 y 164-13. ✓ Incremento de la visitación en el 2023 con respecto al 2022 por la seguridad que presentan las instalaciones y los programas 	

	<p>de capacitación que se llevan a cabo con estudiantes y profesores de los diferentes centros educativos del país.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Impartidas más de 200 charlas a estudiantes, docentes y público en general de todo el país en el 2023. ✓ 136 grupos de estudiantes realizaron su Labor Social en las instalaciones del JBN. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Memoria institucional 2023. ✓ Portal web (www.jbn.gob.do) ✓ Solicitudes de servicios de: Labor social y Paquete educativo. 	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>El JBN 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de visitantes 	

<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 nacionales e internacionales, obteniendo un elevado grado de cumplimiento de los acuerdos llegados.</p> <p>El JBN dentro de sus acuerdos y convenios firmados, ejecuta las acciones descritas, de acuerdo con lo pactado entre una parte y otra.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ acuerdos y convenios. 	
<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 2023, la División TIC llevó a cabo todas las implementaciones proyectadas para este período de tiempo en las áreas de seguridad, infraestructura de transmisión de datos y centralización de la información. Además, en las áreas de equipos audio visual para la adecuación de espacios para capacitación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalación de sistema de cámaras en las oficinas administrativas-Fotos. ✓ Certificaciones NORTIC obtenidas: A2, A3 y EI 	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<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. 	

<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>El JBN ha asumido el compromiso del fortalecimiento institucional, la calidad, la promoción de la ética y la transparencia, enfocado siempre al ciudadano/cliente por los valiosos aportes al estudio, conservación y difusión de la Flora Dominicana y con el compromiso de todos sus colaboradores, reflejado esto en cada uno de los siguientes logros obtenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Premio Fundación RICA. ✓ Premio a la Calidad 2023. ✓ Premio Compras Verdes. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Memoria institucional 2023. ✓ Fotografías de premiación. 	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>El JBN asegura el cumplimiento de las metas físicas -financieras establecidas en la estructura programática del Presupuesto. En este sentido, trimestralmente la DIGEPRES mide el nivel del logro del Índice de Gestión Presupuestaria (IGP), cuyo objetivo es asegurar la eficiencia del gasto público.</p> <p>Durante el 2023, para el presupuesto Institucional se tiene un 67% de ejecución presupuestaria, esto se debió a la prohibición del decreto 3-22 de enero</p>	

	<p>2023 y a cambios en las autoridades de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecución presupuestaria 2023. 	
<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"> ✓ Presupuesto del JBN 2023. ✓ Ejecución presupuestaria. 	

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.