

Jardín  
Botánico  
Nacional

“Dr. Rafael Ma. Moscoso”  
Fundado el 15 de agosto 1976



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO



# Carta Compromiso al Ciudadano

REPÚBLICA DOMINICANA

Este documento estará vigente desde noviembre de 2015 hasta noviembre de 2017.

# Dr. Rafael Ma. Moscoso



El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

# Créditos

## Creada bajo la Coordinación de:

Lic. Ricardo García-----Director General

## Revisada por:

Licda. Nestina Contreras-----Encda. Depto. Administrativo y Financiero

Dr. Raúl Ventura-----Encdo. de Recursos Humanos

Francisco Jiménez-----Encdo. Depto. Botánica

Ing. Pedro García-----Encdo. Depto. Horticultura

Licda. Olga Rojas-----Encda. Depto. Educación Ambiental

## Equipo Técnico:

Licda. Gisela Mera-----Encda. División de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Licda. Maridalia Tejada-----Encda. de Reservas y Eventos

Licda. Jennifer Paredes Carpio-----Encda. de la OAI

Ing. Agrón. Wilkin Encarnación-----Encdo. Banco de Semillas

Dalia Jones Miguel-----Auxiliar del Herbario

Licda. Mariel C. Rodríguez Reyes-----Técnico en Educación

Licda. Leidy Ramírez Torres-----Secretaria de RRHH

Luis E. Carrasco-----Enc. División Planificación y Desarrollo

## Asesoría:

Ministerio de Administración Pública (MAP)

# Prólogo



El Gobierno Dominicano ha consignado en la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2010-2030, el compromiso de ser “Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local”. Además, ha asumido como una de sus líneas de acción “Establecer un modelo de gestión de calidad certificable, que garantice procedimientos funcionales, efectivos y ágiles en la prestación de servicios públicos y que tome en cuenta su articulación en el territorio y las necesidades de los distintos grupos poblacionales”.

La Carta Compromiso al Ciudadano es una iniciativa del Ministerio de Administración Pública, institucionalizada a través el Decreto 211/10, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

El Jardín Botánico Nacional “Dr. Rafael Ma. Moscoso”, siendo consistente con el mandato gubernamental, le dará a conocer al público una serie de importantes antecedentes a considerar en su visita al Jardín Botánico Nacional “Dr. Rafael María Moscoso”, donde trabajamos unificados como un solo equipo, dirigidos a cumplir con nuestros compromisos como institución de servicios, cuyas actividades están enmarcadas en cuatro ejes principales: la investigación, la conservación de la flora dominicana, la educación ambiental y la recreación.

# Contenido de la Carta Compromiso

---

<b>Prólogo</b>	<b>4</b>
<b>1. Información de carácter general y legal</b>	
1.1 Datos identificativos y fines de la institución	6
1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan	10
1.3 Mapa de producción	11
1.4 Relación de servicios que se ofrecen	13
1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios	15
1.6 Formas de comunicación/participación ciudadana	16
<b>2. Compromisos de calidad ofrecidos</b>	
2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan	17
2.2 Compromisos de calidad	17
2.3 Compromisos de mejora	17
2.4 Formas de acceso a los servicios, atendiendo la diversidad e igualdad de género	19
2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	19
<b>3. Quejas, sugerencias y medidas de subsanación</b>	
3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias	20
3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente	21
<b>4. Información complementaria</b>	
4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios	21
4.2 Datos de contacto	22
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso	22
4.4 Medios de acceso y transporte hacia la Institución	23

# 1. Información de carácter general y legal

## 1.1 Datos identificativos y fines de la institución

El Jardín Botánico Nacional fue diseñado por el arquitecto dominicano Benjamín Paizwonsky y construido conjuntamente con el ingeniero Joaquín Ruiz. Su construcción fue iniciada en marzo de 1972 e inaugurada el 15 de agosto de 1976. La Ley 456 del 12 de octubre de 1976 le dio personería jurídica.

Fue bautizado con el nombre del Dr. Rafael Ma. Moscoso, mediante el Decreto 2271, emitido por el Presidente de la República Dominicana, Dr. Joaquín Balaguer, como homenaje póstumo al primer botánico dominicano en escribir el Catálogo de la Flora de la Isla La Española (Catalogus Florae Domingensis), publicado en 1943. Su emblema es la hoja de la palma guanito (*Coccothrinax argentea*), que es una especie de palma dominicana, endémicas de la flora de la Isla Española.

Está localizado en el sector Altos de Galá, en terrenos antiguamente ocupados por el campo de entrenamiento militar conocido como "Material Bélico y Artillería", en la parte noroeste de la ciudad de Santo Domingo, ocupando un área de 1.2 millones de metros cuadrados.

### Misión

El Jardín Botánico Nacional es la entidad responsable del estudio, conservación y difusión sobre la flora Dominicana, así como fomentar la educación y conciencia ambiental, manteniendo el espacio idóneo para las colecciones vivas de herbario y para recreación del público en general.

### Visión

Ser una institución de referencia en la República Dominicana, el Caribe Insular y Mesoamérica para el estudio, información y conservación de los recursos florísticos y del ambiente; así como incidir en las acciones y políticas públicas de conservación.

### Valores

#### a) Respeto al Medio Ambiente

El trabajo de esta institución va enfocado en el respeto al entorno en el que vivimos, conservando la flora de especial belleza que nos rodea, procurando que el respeto por la naturaleza nos lleve a cambiar nuestra forma de vivir y nuestra actitud respecto del mundo y de nosotros mismos.

#### b) Integridad

Se relaciona con el comportamiento general de las personas. Incluye las cualidades de honestidad, sinceridad, rectitud, ausencia y actitud de rechazo de influencias corruptivas y disposición permanente de cumplimiento o adhesión a las normas legales e internas del JBN.

c) Lealtad

Es una obligación que se tiene con el JBN y con nosotros mismos. Es un compromiso a defender lo que creemos y en quien creemos. Es trabajar no solo porque nos pagan, sino porque tenemos un compromiso más profundo con la institución en donde trabajamos, y con la sociedad misma.

d) Equidad

Dar a cada quien lo que se merece. Tomar decisiones sobre bases objetivas, es decir, sin sesgos o prejuicios que pongan en desventaja a otros en beneficio de una persona o grupo de personas en particular. Las normas del JBN, y en general las decisiones relacionadas con la gestión, deben aplicarse de manera uniforme, sin favoritismos o arbitrariedad. El trato equitativo en todos los actos del JBN y sus colaboradores debe extenderse a las relaciones o trato con proveedores, entidades públicas y privadas relacionadas y la comunidad en general.

e) Tolerancia

El servidor del JBN debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

f) Transparencia

El servidor del JBN debe permitir y garantizar el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la ley. La transparencia en el servicio público también implica que el servidor público haga un uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su aplicación.

g) Discreción

El servidor del JBN debe actuar con prudencia y reserva respecto a la información a la que tenga acceso o le sea suministrada con motivo de sus funciones. Asimismo, debe evitar dar declaraciones públicas o participar en actos públicos que comprometan o aparenten comprometer el cumplimiento de sus funciones o a la entidad para la cual trabaja.

h) Honradez

El servidor del JBN no deberá utilizar su cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros. Tampoco deberá buscar o aceptar compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño como servidor público.

i) Imparcialidad

El servidor del JBN actuará sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna. Su compromiso es tomar decisiones y ejercer sus funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas

j) Justicia

El servidor del JBN debe conducirse invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que desempeña. Respetar el Estado de Derecho es una responsabilidad que, más que nadie, debe asumir y cumplir. Para ello, es su obligación conocer, cumplir y hacer cumplir las disposiciones jurídicas que regulen el ejercicio de sus funciones.

## k) Liderazgo

El servidor del JBN debe convertirse en un decidido promotor de valores y principios en la sociedad, partiendo de su ejemplo personal. El liderazgo también debe asumirlo dentro del JBN, fomentando aquellas conductas que promuevan una cultura ética y de calidad en el servicio público. El servidor del JBN tiene una responsabilidad especial, ya que a través de su actitud, actuación y desempeño se construye la confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

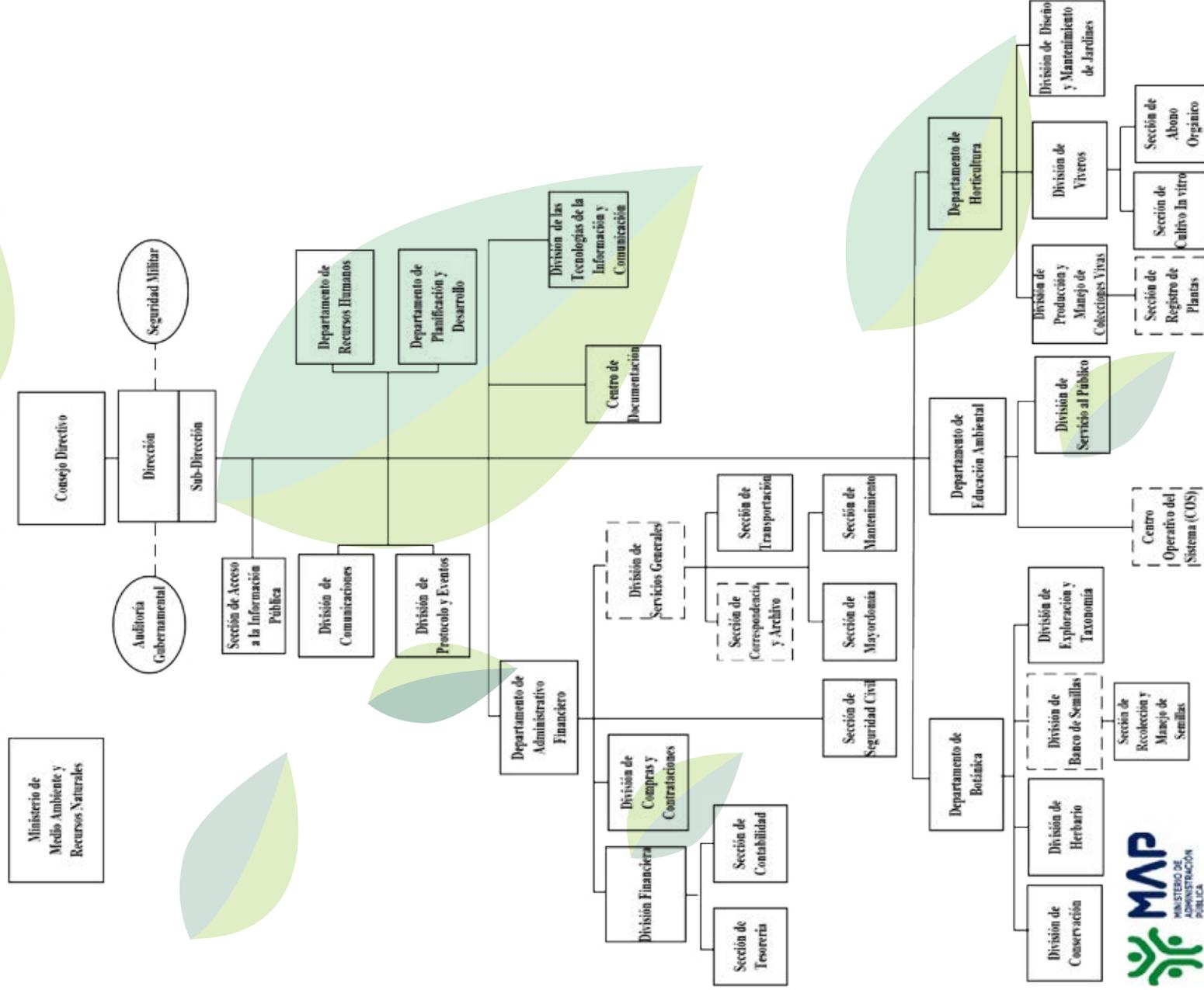
### Objetivos institucionales

- Promover los estudios e investigaciones de colecciones vivas y cultivos de especies, que requieran un clima especial para su desarrollo.
- Preservar la flora nacional y restauración de plantas propias de lugares o zonas ecológicas determinantes. Realizar estudios ecológicos y botánicos en las zonas de desarrollo urbanístico, a fin de detectar las condiciones y tipo de vegetación de las áreas.
- Realizar actividades científicas y educativas relativas a la flora del país.
- Recomendar al Poder Ejecutivo todas las medidas que resulten útiles y necesarias para el mejor desenvolvimiento de las actividades del Jardín Botánico.
- Organizar y mantener exhibiciones de colecciones vivas.
- Desarrollar y publicar las investigaciones científicas a fin de promover la conservación de la flora nacional.
- Desarrollar programas y actividades educativas que promuevan la conservación y cuidado de la flora.
- Establecer intercambios y acuerdos de colaboración con otras instituciones nacionales e internacionales relacionadas con el área.



# Organigrama

ORGANIGRAMA DEL JARDÍN BOTÁNICO NACIONAL "Dr. RAFAEL MA. MOSCOSO"



## 1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan

Se instituye el Jardín Botánico Nacional mediante la Ley Núm. 456, de octubre de 1976, bautizado con el nombre de **“Dr. Rafael Ma. Moscoso”**.

Mediante la Ley Núm. 921, el Jardín Botánico Nacional fue puesto bajo la administración y dirección de la sociedad sin fines de lucro Fundación Pro-Flora Dominicana, Inc., por un período de 10 años.

La Ley Núm. 64 del año 2000, que crea la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales, hoy Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, el Jardín Botánico Nacional **“Dr. Rafael Ma. Moscoso”** queda adscrito a ese organismo, manteniendo su autonomía administrativa y de dirección. Esta Ley también establece la creación de un Consejo Directivo, como órgano de control administrativo y financiero para la institución.



# 1.3 Mapa de Producción

Objetivos	Macroprocesos	Procesos	Servicios	Destinatarios
<p>Promover la conservación, estudio y difusión de la flora dominicana, mediante el fomento de la investigación, la educación ambiental y la recreación; para el conocimiento, disfrute y esparcimiento del individuo y la sociedad</p>	<p><b>Horticultura</b></p>	Investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reproducir plantas nativas, endémicas y exóticas.</li> <li>- Divulgar el <i>index seminum</i> (índice de semillas) catálogo de semillas para los diferentes jardines botánicos internacionales y los coleccionistas.</li> <li>- Producir artículos científicos y divulgativos para la Revista Mexicana y otras publicaciones científicas</li> </ul>	<p>Biólogos, botánicos, investigadores y ciudadano-cliente</p>
		Conservación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ex situ e in situ de las especies del país</li> <li>- Banco de Semillas</li> <li>- Donar y vender semillas y plantas</li> </ul>	<p>Biólogos, botánicos, investigadores y ciudadano-cliente</p>
		Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de formación (diplomados, conferencias, talleres, charlas, cursos, otros)</li> </ul>	<p>Agrónomos forestales, estudiantes y ciudadano-cliente</p>
		Asesoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asesorar tesis de grado y post-grado</li> </ul>	<p>Estudiantes de universidades</p>
		Investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistencia en la revisión de especímenes</li> <li>- Acompañar a investigadores nacionales y extranjeros interesados en localizar y herborizar determinadas especies.</li> </ul>	<p>Biólogos, botánicos e investigadores</p>
	<p><b>Botánica</b></p>	Conservación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrenamiento en manejo de colecta y prensado de plantas</li> </ul>	<p>Biólogos, botánicos e investigadores</p>
		Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de formación (diplomados, conferencias, talleres, charlas, cursos, herborización)</li> </ul>	<p>Biólogos, botánicos, agrónomos forestales, estudiantes y ciudadano-cliente</p>
		Asesoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar soporte al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARENA), en referencia a la flora del país y de la Isla.</li> <li>- Identificar plantas a numerosos usuarios que traen sus muestras al Herbario</li> <li>- Asesorar tesis de grado y post-grado</li> <li>- Consulta botánica</li> <li>- Información del material bibliográfico del Centro de Documentación</li> <li>- Revisión de textos botánicos</li> </ul>	<p>Instituciones estatales, investigadores, estudiantes y ciudadano-cliente</p>
		Educativo/recreativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tours guiado en el Herbario</li> <li>- Tours guiado en el Herbario</li> <li>- Tours guiado por el Centro de Documentación</li> </ul>	<p>Estudiantes de escuelas, colegios, universidades y ciudadano-cliente.</p>

Objetivos	Macroprocesos	Procesos	Servicios	Destinatarios
<p>Promover la conservación, estudio y difusión de la flora dominicana, mediante el fomento de la investigación, la educación ambiental y la recreación; para el conocimiento, disfrute y esparcimiento del individuo y la sociedad</p>	<p><b>Educación Ambiental</b></p>	<p>Capacitación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de formación (diplomados, conferencias, talleres, charlas, cursos, otros)</li> <li>- Programa de pasantía</li> </ul>	<p>Estudiantes de escuelas, colegios y universidades y ciudadano-cliente.</p>
		<p>Educativo/ recreativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tours guiado a bordo de un tren</li> <li>- Campamentos</li> <li>- Programa de Labor Social</li> </ul>	<p>Estudiantes de escuelas y colegios</p>
	<p><b>Administrativo y Financiero</b></p>	<p>Educativo/ recreativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alquiler de salones y áreas</li> <li>- Membrecía para el Club de Caminantes.</li> </ul>	<p>Biólogos, botánicos, agrónomos, forestales, estudiantes y ciudadano-cliente</p>

## 1.4 Relación de servicios que se ofrecen

Servicios	Descripción	Información y/o documentos requeridos
1 Reproducir plantas nativas, endémicas y exóticas	Sembrar para el mantenimiento de la colección viva del JBN, para donar, para intercambios con diferentes instituciones	Solicitud escrita de las entidades requirentes
2 Divulgar el Index Seminum (índice de semillas), catálogo de semillas para los diferentes jardines botánicos internacionales y los coleccionistas.	Publicación de un catálogo de semillas de especies nativas y endémicas para diferentes instituciones y jardines botánicos a nivel del mundo.	Carta solicitud al Jardín Botánico
3 Producir artículos científicos y divulgativos para la Revista Científica Moscosa y otras publicaciones científicas	Producir artículos científicos de la flora nativa y endémica de la Isla Española	Solicitud realizada a la Dirección General por revistas internacionales
4 Colecciones Ex situ e In situ de las especies del país	Ex situ es la conservación de recursos genéticos fuera de su hábitat natural en el Bancos de Semillas; mientras que In situ, es el proceso que sigue el JBN para proteger las especies en peligro de extinción en su hábitat natural o a través de colecciones vivas.	Solicitud por escrito a la Dirección General, previo a la firma de convenios.
5 Banco de Semillas	Es un lugar destinado a la conservación de la diversidad genética de especies silvestres, para fines de exponerlas a los investigadores y público en general.	Solicitud por escrito a la Dirección General
6 Donar y vender semillas y plantas	Lograr que el material vegetativo se distribuya como forma de contribuir a que las especies se conserven en residencias, parques y áreas urbanas.	Solicitud por escrito a la Administración
7 Programa de formación	Desarrollar diplomados, conferencias, talleres, charlas, cursos, otros	Solicitud por escrito a los departamentos
8 Asesorar tesis de grado y post-grado	Asesorar a estudiantes de universidades públicas y privadas en los temas relacionados a la flora nativa y endémica de la Rep. Dominicana.	Solicitud a la Dirección General
9 Asistencia en la revisión de especímenes	Determinación de género y especie de los especímenes	Solicitud por escrito al Depto. de Botánica
10 Acompañar a investigadores nacionales y extranjeros interesados en localizar y herborizar determinadas especies.	Guiar a aquellos investigadores a localizar en el terreno las especies que son sujeto de estudio.	Solicitud por escrito a la Dirección General



11	Entrenamiento en manejo de colecta y prensado de plantas	Entrenar a técnicos y estudiantes en el manejo del material vegetativo.	Solicitud por escrito al Depto. de Botánica
12	Brindar soporte al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARENA), en referencia a la flora del país y de la isla.	Acudir a los llamados que realiza el MARENA para los fines de ofrecer la opinión sobre los temas relacionados a la flora dominicana y de la isla.	Solicitud por escrito al Departamento correspondiente
13	Identificar plantas a numerosos usuarios que traen sus muestras al Herbario	Ayudar a identificar las especies	Solicitud por escrito al Depto. de Botánica
14	Consulta Botánica	Brindar apoyo técnico a empresas públicas y privadas en esta área.	Solicitud por escrito a la Dirección General
15	Información del material bibliográfico del Centro de Documentación	El Centro de Documentación es una unidad de información del JBN que reúne, gestiona y difunde la documentación botánica.	Solicitud por los solicitantes
16	Revisión de textos botánicos	Revisar textos a investigadores, técnicos, universidades e instituciones relacionadas.	Solicitud por escrito a la Dirección General
17	Tours guiado en el Herbario	Mostrar los especímenes de plantas disecadas	Solicitud por escrito al Depto. de Botánica
18	Tours guiado en el Herbolario	Mostrar las colecciones vivas del JBN	Solicitud por escrito al Depto. de Botánica
19	Tours guiado por el Centro de Documentación	Mostrar el material bibliográfico que se posee.	Solicitud por escrito al Depto. de Botánica
20	Programa de Pasantía	Entrenar a los estudiantes de universidades públicas y privadas sobre el manejo de conservación de plantas y semillas.	Solicitud por escrito a la Dirección General
21	Tour guiado a bordo de un tren	Acercar a los visitantes a la realidad ambiental que se vive en el JBN	Presentarse a las instalaciones del Jardín con su boleto de pase
22	Campamentos	Contribuir con una educación integral en los niños (as) que participan en los campamentos.	Mediante inscripción en el Depto. de Educación Ambiental
23	Programa de Labor Social	Actividad formativa en el tema ambiental para los estudiantes que tienen que completar sus 60 horas de labor social y optar por el título de bachiller.	Solicitud por escrito al Depto. de Educación Ambiental
24	Alquiler de salones y áreas	Para la celebración de bodas, cumpleaños, sesiones de fotos, grabaciones de audiovisuales y para otras actividades	Solicitud por escrito a la División de Eventos
25	Membrecía para el Club de Caminantes.	Para formar parte del Club de Caminantes.	Solicitud por escrito a la División de Eventos

## 1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios

### Derechos

Recibir un trato digno, respetuoso, oportuno sin discriminación, ni distinción.

Conocer la identidad del empleado (a) que lo atiende.

Realizar sugerencias, reclamos, quejas y solicitud de información específica del Jardín a través de las distintas modalidades de atención.

Conocer los plazos de respuesta, dependiendo del tipo de consulta y solicitud de información que se realice.

Exigir que sus datos personales registrados por el Jardín, no sean utilizados con fines distintos a los que persigue la Institución.

Solicitar atención y acceso a todas las dependencias del Jardín, según los horarios y normas de seguridad.

Ejercer sus derechos. Realizando su solicitud ciudadana o solicitud de información en caso de considerarlo necesario.

### Deberes

Tratar a los empleados (as) que lo atienden con cortesía, honestidad y respeto.

Solicitar en forma oportuna los documentos y/o servicios necesarios para tramitar beneficios y atención respetando a su vez los plazos y procedimientos establecidos para cada trámite.

Entregar los antecedentes personales u otros de forma fidedigna, para la tramitación que el usuario(a) requiera.

No alterar el documento que es entregado por las autoridades del Jardín.

Respetar y mantener el orden dentro de las instalaciones de la institución.

Respetar las normas internas de comportamiento en nuestra dependencia.

Cuando visite el JBN, evite traer: Animales domésticos, bicicletas, pelotas, bebidas alcohólicas, radios, patines, armas e instrumentos de cacerías.

Para las visitas con grupos organizados se debe llamar por teléfono o enviar una comunicación, vía correo electrónico o de manera personal, informando sobre la cantidad de personas y fecha de visitación

Para el alquiler de área debe presentarse a la División de Eventos para elegir el espacio a alquilar, llenar el formulario de solicitud de área, indicando: Tipo de actividad, cantidad de personas, horario y duración y tipo de montaje para fines de evaluar el impacto al área. Además, se deberá depositar el 10% del costo de la actividad para fines de reservación.

## 1.6 Formas de comunicación/participación ciudadana

El Jardín Botánico Nacional cuenta con diferentes vías para facilitar de manera oportuna la comunicación y el acceso de los visitantes a las diferentes áreas.

### **Sede central:**

Ave. República de Colombia Esq. Ave. Los Próceres, Sector Altos de Galá. Distrito Nacional.

### **Comunicación en línea:**

Correo electrónico:  
[jardinbotanico@jbn.gob.do](mailto:jardinbotanico@jbn.gob.do), con un tiempo de respuesta en diez (10) días laborables.

### **Oficina de Libre Acceso a la Información Pública:**

(809) 385-2611, ext. 293 / [libreaccesoalainformacion@jbn.gob.do](mailto:libreaccesoalainformacion@jbn.gob.do), con un tiempo de respuesta en diez (10) días laborables.

### **Enlace gubernamental o Sistema de Atención al Ciudadano, creado mediante Decreto 640-09 (para la recepción de denuncias y quejas):**

[www.311.gob.do](http://www.311.gob.do), con un tiempo de respuesta en quince (15) días laborables.

A través del correo [quejasysugerencias@jbn.gob.do](mailto:quejasysugerencias@jbn.gob.do), con un tiempo de respuesta en diez (10) días laborables.

### **Buzones de quejas y sugerencias:**

Ubicado en la parte frontal de las oficinas administrativas, Educación Ambiental, Área de Trenes y Boletería. Se apertura todos los lunes. Se le darán respuestas en un plazo de diez (10) días laborables.

A través de las diferentes actividades que realiza el JBN, el ciudadano puede participar en:

- Programas de capacitación a grupos de voluntarios
- Participar en las campañas de reforestación
- Participar en las jornadas de limpieza y saneamiento
- En los programas de capacitación de las estudiantes de escuelas públicas, y
- En los programas de participación con los habitantes de localidades del interior del país.

## 2. Compromisos de calidad ofrecidos

El Jardín Botánico Nacional tiene el compromiso de brindar los servicios mencionados en esta Carta Compromiso con los atributos que le corresponden a cada uno.

### 2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan.

Atributos	Descripción
Profesionalidad	Garantiza que existe un nivel académico, técnico y de conocimiento en el área o persona que le asiste, así como en la información obtenida.
Tiempo de respuesta	Garantizar un servicio a tiempo, dentro del plazo establecido.

### 2.2 Compromisos de calidad

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Programa de formación (diplomados, conferencias, talleres, cursos, charlas, otros)	Profesionalidad	90% de los ciudadanos clientes se sienten satisfechos	% de ciudadanos clientes satisfechos
Alquiler de salones y áreas	Tiempo de Respuesta	100% de solicitudes serán atendidas en un plazo no mayor de dos (2) días laborables.	% de solicitudes atendidas en el plazo
Programa de labor social		Todas las solicitudes serán atendidas en un plazo no mayor de dos (2) días laborables.	% de solicitudes atendidas en el plazo

### 2.3 Compromisos de mejora

No.	Mejora Comprometida	Objetivo de Mejora	Actividades hitos de avance	Área responsable	Plazo
1	Incrementar las medidas de seguridad con la instalación de cámaras de vigilancia	Garantizar que los visitantes se sientan seguros dentro del área del Jardín	Comprar cámaras de vigilancia de visión nocturna HD con sensor de movimientos.	Dirección, Administrativo y Financiero	Jun-16
2	Colocación de nuevas señalizaciones en las vías internas	Lograr que los visitantes muevan hacia las diferentes áreas con facilidad	Instalar señalizaciones en las principales vías internas.	Administrativo y Mantenimiento y Mayordomía	Jun-16
3	Mejorar el servicio de cafetería	Satisfacer las necesidades básicas alimenticias del público en general que visita el Jardín	Contratar los servicios con una empresa de experiencia en este servicio.	Administrativo y Financiero	Ene-16
4	Confeccionar mapa y brochure del Jardín	Mostrar la ubicación y orientación de las principales áreas que conforman el Jardín	Diseñar e imprimir mapas y brochures de las áreas del JBN	Administrativo y Financiero, Educación Ambiental	Jun-16

No.	Mejora Comprometida	Objetivo de Mejora	Actividades hitos de avance	Área responsable	Plazo
5	Reparar audio de los trenes	Escuchar con claridad y sin interferencias las explicaciones del guía del tren	Adecuar el sistema eléctrico de los trenes para instalar el sistema de sonido.	Administrativo y Financiero	Jun-16
6	Actualizar bibliográfico del Centro de Datos	Actualizar las colecciones, con el fin de poder atender la demanda de información y contribuir al proceso de formación de investigadores	Adquirir material bibliográfico y realizar suscripciones con revistas de interés científico	Depto. De Botánica y Centro de Datos	Mar-16
7	Actualizar y mejorar el sistema de lectura y escritura Braille en el Sendero de los Sentidos	Solicitar al Consejo Nacional de Discapacitados (CONADIS) la asesoría requerida para actualización de datos	Enviar informaciones al CONADIS para que envíen un asesor.	Educación Ambiental	Sept-16
8	Implementar un cableado estructurado de comunicación de voz, data y video	Mejorar el acceso al flujo de comunicación e información	Instalar cableado estructurado en las áreas neurálgicas de generación de información y comunicación	Administrativo y Financiero y TIC	Sept-16



## 2.4 Formas de acceso a los servicios, atendiendo la diversidad e igualdad de género

En el Jardín Botánico Nacional atendemos a todos los visitantes que se dirigen a nuestras instalaciones sin distinción alguna. Las formas de acceso a los servicios han sido creadas de manera que resulten cómodas a todos y todas. Para el acceso a nuestras oficinas internas, contamos con carnets de visitantes de color azul, que son entregados en el área de recepción. Las diferentes oficinas cuentan con un área de recepción y espera confortables.

Además, el Jardín cumple con las normas establecidas por las instituciones del Estado que regulan las construcciones de obras civiles (Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones y del Ayuntamiento del Distrito Nacional):

- Rampas para discapacitados y ancianos;
- El Sendero de los Sentidos, con señalización en braille, audio-guía-visual y mp3, con 656 metros lineales.
- Estacionamientos para vehículos, reservados para personas con discapacidad y embarazadas.

## 2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

El Jardín Botánico Nacional se enfoca en garantizar que la gestión de calidad tome en cuenta las condiciones de trabajo de sus colaboradores internos, facilitando condiciones ambientales que disminuyan los riesgos de accidentes laborales. Esto ha sido el resultado de una política institucional dirigida a reducir los accidentes ocasionados por el uso de herramientas cortantes.

En la institución se cuenta con equipos para movilizar desechos sólidos para reducir los riesgos laborales y contaminación ambiental. Se capacitará a todo el personal en Salud Ocupacional y Riesgos Laborales para posteriormente elaborar el Manual de Prevención de Riesgos Laborales, con el cual se busca que todos los empleados adquieran los conocimientos que les permitan velar por su propia seguridad y salud en el área de trabajo y por la de las demás personas a las que pueda afectar su actividad, con miras a evitar cualquier tipo de incidente. Esta actividad se realiza dos veces en el año.

Así mismo, esta institución ha diseñado y puesto en práctica, cumpliendo con las mejores prácticas medioambientales, una Política de Ahorro de Energía establecida por la Comisión Nacional de Energía (CNE). En efecto, en la entidad se llevan a cabo labores preventivas periódicas en sus instalaciones, las cuales se detallan a continuación:

- Adecuación de la Planta Eléctrica, controlando y reduciendo la emisión de dióxido de carbono, es decir, menos consumo y menos daño al medio ambiente.
- Horario programado para el encendido y apagado de todas las unidades de aires acondicionados. Los mismos fueron adquiridos con la tecnología Inverter, que adapta la velocidad del compresor a las necesidades de cada momento, permitiendo consumir únicamente la energía necesaria. De esta manera se reducen drásticamente las oscilaciones de temperatura y gozar de mayor estabilidad ambiental y confort.
- Cambio de las bombillas incandescentes por bombillas fluorescentes.
- No uso de estufas eléctricas.

## 3 Quejas, sugerencias y medidas de subsanación

### 3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias

Con el fin de contar con espacios de comunicación fluidas con los visitantes, el Jardín Botánico Nacional se basa en los principios de probidad y de transparencia de los actos públicos, al disponer distintas modalidades de atención para que las sugerencias, reclamos y quejas sean contestados de forma gratuita, objetiva e imparcial.

El proceso consta de la remisión y seguimiento de las quejas y sugerencias por ante las instancias competentes para cada denuncia, además de su respectivo monitoreo y análisis sobre el estatus de las mismas. Las actividades consisten en investigar cada denuncia con el objetivo de rendir un informe al denunciante, previa notificación de las áreas competentes.

#### Formas o vías de acceso al sistema de quejas y sugerencias:

##### **Presencial:**

Los ciudadanos se pueden acercar al área de recepción en nuestra sede. Llenar el formulario solicitud de servicios y depositarlo en el área de recepción de las oficinas administrativas.

##### **Telefónica o Fax:**

Este es ofrecido a todos (as) los (as) usuarios que utilizan nuestros servicios a través de las líneas telefónicas. Las personas pueden contactarnos al teléfono 809.385.2611, exts. 293 y 237 o al fax 809.385.0525

##### **Correo electrónico:**

A través del correo [quejasysugerencias@jbn.gob.do](mailto:quejasysugerencias@jbn.gob.do) recibimos todas las quejas y sugerencias, las cuales son clasificadas y canalizadas para ser tramitadas a sus respectivas áreas de lugar, otras resueltas por la misma vía.

Todas estas formas de recepción de quejas y sugerencias se registran en un formulario para tales fines, donde se contemplan los datos correspondientes al caso, nombre del denunciante, motivo y un relato corto de los hechos. Este formulario debidamente llenado se le asigna un número de seguimiento y luego es tramitado al área competente para ser evaluada por el personal técnico y tomar las medidas de lugar.

##### **Sistema de Atención Ciudadana, Línea 311:**

Es el sistema creado mediante el Decreto No. 694-09 para la recepción y canalización de quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias, es un sistema que utiliza Microsoft Dynamics CRM con la supervisión y vigilancia directa de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

Dicho decreto establece que las oficinas de Acceso a la Información Pública son las encargadas de recibir, tramitar y canalizar dichas quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias.

Para acceder al 311 se puede hacer mediante cualquier aparato telefónico marcando simplemente 3-1-1 sin # ni \* o por medio del portal web [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do).

El tiempo de respuesta a las quejas y sugerencias es de 15 días laborables para todos los canales de acceso mencionados anteriormente.

## 3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente

Al momento que el Jardín Botánico Nacional incumpla con los compromisos que declara en esta carta compromiso, como medida de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente, la institución se compromete a enviar una comunicación firmada por el Director General dirigida al ciudadano-cliente, pidiéndole disculpas e informándole la medida a tomar para remediar el incumplimiento, en un plazo no mayor de quince (15) días laborables.

## 4 Información complementaria

### 4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios.

En el Jardín Botánico Nacional trabajamos como un solo equipo, dirigidos a cumplir con lo establecido en nuestra filosofía. El respeto al medio ambiente, la transparencia y la eficiencia son los valores institucionales más evidentes en todos nuestros procesos, entre los que destaca las compras directas, comparación de precios y menores, métodos de compra con los que hemos logrado optimizar la adquisición de materiales, equipos y maquinarias con la misma asignación presupuestaria.

Se dispone de áreas de alquiler para actividades sociales como cumpleaños, bodas, bautizos, así como salones para eventos y capacitación.

Los salones con que cuenta la institución se usan para impartir talleres, charlas y diplomados. El personal que labora, cuenta con muy alta cualificación, por lo que realizan servicios de extensión, viajes de campo para proyectos puntuales, en exposiciones temporales, interactivas y comunitarias.

Durante todo el año se realizan muchas actividades donde los estudiantes de escuelas públicas y privadas. Los mismos participan en el Programa de Labor Social, eco visitas escolares, en el manejo de desechos sólidos y en los campamentos de verano organizados para hijos de empleados y estudiantes de escuelas públicas.

El Jardín Botánico Nacional está vinculado con varias instituciones, entre ellas:

- **Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales**
- **Ministerio de Administración Pública**
- **Ministerio de Agricultura**
- **Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT)**
- **Ministerio de Educación**
- **Ayuntamiento del Distrito Nacional**
- **Parque Zoológico Nacional**
- **Acuario Nacional Dominicano**
- **Museo Nacional de Historia Natural “Prof. Eugenio de Js. Marciano”**

El Jardín Botánico consciente de la necesidad de estimular el desarrollo docente y particularmente la capacitación de estudiantes de Ciencias, ha establecido la firma de acuerdos con las siguientes universidades:

- a) Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), para los fines de desarrollar de forma conjunta cursos, seminarios, mesas redondas, etc., en los cuales ambas instituciones aporten profesores y recursos docentes disponibles en cada una de ellas. Este acuerdo fue firmado en 1997.
- b) Universidad Iberoamericana (UNIBE), para fomentar el intercambio de experiencias y personal en los campos de la docencia, la investigación y la cultura en general, dentro de aquellas áreas en las cuales ambas tengan interés manifiesto.
- c) Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), para que ambas instituciones pongan a disposición, una de la otra, su personal y equipo técnico que requieran para el desarrollo de las actividades de los proyectos realizados en conjunto y de aquellos particulares que las partes acuerden pertinente. Acuerdo firmado en el 2011.
- d) Universidad Abierta para Adultos (UAPA), para que ambas instituciones desarrollen programas de servicios sociales. Acuerdo firmado en el 2011.
- e) Instituto Tecnológico San Ignacio de Loyola (ITESIL), para ejecutar un programa de pasantías continuo para la inserción de estudiantes del ITESIL en los proyectos que realiza el JBN tanto a nivel de predio como de oficinas. Acuerdo firmado en el 2014.

## 4.2 Datos de contacto

Central telefónica:  
**(809) 385-2611.**

Recepción:  
**(809) 385-2611, ext. 221 ó marcando el dígito "0".**

Enlace gubernamental  
**[www.ambiente.gob.do](http://www.ambiente.gob.do)**

Oficina de Relaciones Públicas:  
**(809) 385-2611, ext. 242 / [relacionespublicas@jbn.gob.do](mailto:relacionespublicas@jbn.gob.do)**

Página web:  
**[www.jbn.gob.do](http://www.jbn.gob.do)**

## 4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso

Con la finalidad de ofrecer información sobre el alcance de los compromisos asumidos por el presente documento, el Jardín Botánico Nacional "Dr. Rafael Ma. Moscoso", designa como responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano a la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), la cual se encuentra ubicada en el primer nivel de las oficinas administrativas de la institución, y para fines de contacto se puede acceder:

**Correo: [libreaccesoalainformacion@jbn.gob.do](mailto:libreaccesoalainformacion@jbn.gob.do)**

**Teléfono: 809.385.2611, ext. 293**

**Fax: 809.385.0525**





“El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado”