MAP
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Avanzamos para ti

GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

FECHA

30 DE NOVIEMBRE 2020

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

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

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

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.
Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.

2. Trabaje un criterio a la vez.

3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.

4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

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

a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: "No existe", "No se ha realizado".

5. Evite formular propuestas de mejora. DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.

6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Tenemos nuestra Misión y visión desarrollada a los grupos de interés y empleados. Evidencias, registros y convocatorias para socialización	
2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.	Marcos de Valores establecidos amparados mediante la ley de función Publica y sus Reglamentos	
3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	Hemos establecido a través de talleres, evidencias: brochures las informaciones permitentes, página web, correos y Redes Sociales.	
4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.		No se evidencia la revisión de la misión la visión los valores.
5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	Se ha desarrollado un sistema de información, evidencias: a través de los buzones y correos electrónicos del comité de ética, acta de conformación del comité de ética, registros de participantes a los talleres del Régimen Ético y Disciplinario y el comité gestor de la ASP	
6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando	Tenemos procesos identificados en áreas como por ejemplo boletería, tienda,	

directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos. 7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	depto. Compras. Evidencia, reportes de ingresos Reforzar la confianza mutua, lealtad y respecto entre líderes/directivos/empleados (p or ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Alianza de planificación y proyectos realizados mediante el interés, necesidades y expectativas de los grupos. Evidencia: el POA	
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	Estructura diseñada con los cambios acorde a la función que desempeña. Evidencias: Organigrama de la institución	
3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).		No se evidencia
4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced	En la gestión de la información se ha establecido comunicación bilateral, donde se establece como un requerimiento, evidencia: las informaciones sobre el desarrollo del plan estratégico	

Scorecard"). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización. 9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados. 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Nosotros estamos realizando el tercer autodiagnóstico CAF y tenemos comité de calidad, evidencias: Matriz CAF, registro de participantes del taller y el SISMAP. Sistema de ponche SIGEP, SISMAP entre otros. Evidencia, reporte del ponche del personal correos electrónicos, página web y Redes Sociales. Siempre se generan las condiciones de los procesos en consenso y trabajos en equipo en reuniones para inicios de proyectos que tenga que ver con el funcionamiento de áreas. Evidencias. Minutas de reunión, y registros de asistencias. Tenemos una comunicación efectiva, evidencias: comunicados (memos), correos electrónicos y murales educativos. Flexibilidad con los horarios para fines de estudios, becas para el estudio del inglés y secretariado ejecutivo, cursos de INFOTEP, etc. Evidencias formularias de permisos, licencias, otros. Se incentiva a los empleados con beneficios tales como desayuno, comidas, bonos escolares y a los grupos de interés con entradas con bajo costo dependiendo su necesidad. Evidencia: convocatorias, registros de participantes.	No se evidencias las gestiones con normas ISO 9001

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	Se predica el ejemplo aplicado en base a las reglas establecidas. Evidencias, fotos y convocatorias para actividades con todo el personal.	
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	Se promueve el respecto entre líderes y empleados sin discriminación alguna. Evidencias convocatorias, registros y minutas de reuniones interna entre líderes y empleados.	
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	Se le informa por medio de memorándum sobre cualquier eventualidad que se vaya o esté produciendo, tales como. Aniversario de nuestra institución, ciclones y tormentas tropicales y una que otra situación importante: Diversos tipos de comunicaciones, correos electrónicos, otros.	
4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.	Se apoya y se promueve a empleados por medio de cursos y cargos importantes dentro de su capacidad en el área.	
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	Se le proporciona cursos-talleres auspiciados por el INFOTEP, además de horarios flexibles para estudios prolongados como universitarios y otros. Evidencias convocatorias y registros de participantes a los cursos y talleres.	
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Se le anima para potenciar su calidad de trabajo y promover su calidad. Evidencias: comunicaciones, correos, otros.	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	Por medio de concursos para áreas y puestos de trabajo. Evidencias, certificados de las capacitaciones	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los	Se realizan reuniones para analizar propuesta que beneficien al empleador,	

empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	evidencias convocatorias, registros de asistencias.	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. Se respeta y se responde a las necesidades mediante permisos y ayuda económica. Dentro a cada empleado. Evidencias: permisos para estudios, licencias médicas, otros.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Se desarrolla mediante cada necesidad tanto actuales como futuras, Evidencia la planificación estratégica.	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	Ayudamos a las autoridades políticas a definir las políticas públicas. Evidencias a través de la formación de comité.	
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	Mediante la formación de comités, Evidencias: comunicaciones, correos.	
4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.	Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. Evidencias: Ley 41-08 de función Pública y sus Reglamentos.	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	Estamos involucrados los políticos y los grupos de interés con los sistemas de planificación, evidencias convocatorias y minutas de reunión.	

Comentado [ARR1]:

6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. 7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.). 8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. 9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. 10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	Como institución pública en los procesos de alineación, Evidencia: documentos de gestión interinstitucionales. Mantenemos alianza y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no Gubernamentales, Evidencias:(ONG), mantenemos alianzas con ALPZA, Propagas, Infotep entre otros. Participamos en actividades a través de medios internacionales. Evidencias: convocatorias y fotografías. Promovemos el conocimiento público, reputación de la organización y sus servicios, evidencias: a través de programas de TV. Desarrollamos un concepto especifico de markerting para productos y servicios, Depto. Evidencias: fotos de eventos encargados de promover los servicios para grupos de interés	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Tenemos identificado todos los grupos de interés, munícipes, juntas de vecinos, proveedores, microempresarios y asociaciones entre otros. Evidencias. Listado de grupos de interés.	

2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	Recibimos informaciones a través del Depto. Educación y Eventos. Evidencias: los archivos que reposan que reposan en las áreas físicos digitales.	
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	Realizamos encuestas y analizamos información relevante sobre variables político-legales, socioculturales, Medio Ambiente y otros. Evidencia: resultados encuestas y solicitudes de servicios.	
4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	Recopilamos información relevante de gestión, evidencia: encuestas de buzón e email, redes sociales, encuesta general.	
5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	Realizamos un análisis FODA y estamos en proceso de autodiagnóstico CAF por 3ra. Vez, evidencias: Matriz CAF y análisis FODA.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	Contamos con plan estratégico a corto, mediano y largo plazo y estamos actualizando la elaboración del plan municipal de desarrollo (PMD). Evidencia: plan estratégico.	
2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Para la formación de plan estratégico de desarrollo, misión visión y valores, utilizaremos la ayuda de consultores, empleados, sociedad civil, ministerio de Obras Publicas y otros, evidencias: ver fotos y registros de asistencia de minutas. Grupales, propuesta de asistencia técnica.	

3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.	Evaluamos las tareas anuales para revisión de manejo de presupuesto para aprobación del Ministerio de Obras Públicas. Evidencia: Resoluciones.	
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	Tenemos una asignación por ley más los arbitrios, recaudaciones que nos ayudan a equilibrar las tareas, evidencias: arbitrios resoluciones, aprobación de presupuesto.	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	Se hace a través del manejo de los fundos y una buena planificación, esta nos permite evaluar e equilibrar, utilizando los recursos de transferencia para las tareas específicas y los de captación directa para hacer y programar asuntos que suman y proveen tranquilidad.	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	En nuestro plan estratégico desarrollamos responsabilidad social y en el presupuesto contamos con una partida para ayudas a otras instituciones como una responsabilidad social y a empleados internos. Evidencia: fotos y comunicaciones	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Implementamos la estrategia, las prioridades están definida a corto, mediano y largo plazo, contamos con proyectos y una estructura organizativa adecuada y aprobada por el Ministerio Publico, Evidencia: (POA) plan estratégico y estructura organizativa y presupuesto anual.	
2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.		No se evidencia
3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	Desarrollamos planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, evidencias: POA.	
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	Se le comunica al Poa por medio de los encargados de área. Evidencias: convocatorias, registros y minutas.	
5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.	Funciones establecidas por organigrama y el mismo programa del POA y la memoria anual de la institución, evidencias: Evaluación del personal.	
6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la "producción" (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).		No se evidencia
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	Se esta realizando un levantamiento para reorganizar y mejorar las estrategias y métodos de planificación, evidencia: informe de levantamiento otras	

	instituciones como una responsabilidad social y a empleados internos. Evidencias. Fotos y comunicaciones	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No se evidencia una cultura de Benchlearning.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se evidencia
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No se evidencia
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios parta la implementación de los cambios planificados.	Realizamos reestimaciones para la realización de cambios innovaciones, tales como los remozamientos de estructuras y áreas de recreación para el parque, colocación de cámaras de seguridad en las áreas del parque, evidencia: informe	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	En este punto tratamos de establecer una línea de comunicación entre supervisor y supervisado.	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la	Poseemos un sistema de compras digital que nos permite aumentar la eficacia de los	

	interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	servicios y mejorar la transparencia. Evidencia: Sistema de compras.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Analizamos periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, evidencia: Plan Estratégico Institucional y Planificación de RRHH.	
2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).	Implementamos una política de gestión de recursos humanos, evidencia: Formulario de facilidad de permisos para estudios, docencia y pasantía, licencia y otros.	
3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.	Aseguramos que la capacidad de las personas evidencia: descripciones de puestos y funciones según manuales, el proceso de reclutamiento y selección de la persona por entrevista y formulario.	

4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, evidencias: Reconocimiento a los empleados. Promoción de acuerdo con su desempeño.	
5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).	Apoyamos la cultura del desempeño (por ejemplo, implementado un esquema de remuneración/reconocimiento, transparente, se evidencia: Pago bono por desempeño.	
6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.	Utilizamos perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones se evidencia: lo establecido en el manual de descripción de cargo	
7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.	Prestarles especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento, se evidencia. capacitación impartida a los empleados por Infotep.	
8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Identificar las capacidades actuales de las personas, se evidencia: Tarjeta de Identificación de los empleados y certificaciones de capacitaciones	

2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Debatimos establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades se evidencia: Ejecución de taller de capacitación y seminarios para fortalecer capacidades y actualizar conocimientos a los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	Se hacen charla donde el empleado puede emitir sus inquietudes, con respecto a los que tienen maternidad/paternidad tenemos la guardería donde se hacen reuniones con experto, los ayudan a retroalimentar y compartir las expectativas respecto a sus niños.	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias relacionales de gestión relativas	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	Nuestros lideres apoyan a los empleados de nuevo ingreso se evidencia: Política de inducción de nuevo empleados Formulario de registro.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Promovemos la movilidad interna, evidencia: Promoción de empleados Comunicación de Traslado de Empleados.	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Desarrollamos y promovemos métodos de formación, se evidencia: Listado de curso por el INFOTEP. Listado de empleado inscrito en capacitación del CAPGEFI.	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad,	Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de	

enfoque de género y ética.	interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ético	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido, se evidencia El no tener tanta relación de personal, hace innecesario contar con programas de formación.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Revisamos la necesidad de promover carreras para las mujeres, se evidencia: Se realiza de acuerdo con la disponibilidad financiera. Promovemos la cultura se evidencia: En punto de las reuniones participativas por departamentos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Promovemos la cultura se evidencia: En punto de las reuniones participativas por departamentos.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Creamos de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados se evidencia: a través de buzón de sugerencias.	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Claro tenemos que tener metas afines para poder tener un buen desenvolvimiento y avanzar armoniosamente en los departamentos	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Procuramos el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos	

	se evidencia de acuerdo al desempeño entre el Supervisor y el Supervisado	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se realizan encuesta del clima ocupacional. Evidencia en el indicador del SISMAP	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	En la encuesta climática, evidencia: en el indicador del SISMAP	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Aseguramos buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, se evidencia: Programa de salud y seguridad de trabajo.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Garantizamos las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados se evidencia: Las licencias y los permisos otorgados según lo establecido por la Ley, Licencia por maternidad, permiso por estudio.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Prestamos especial atención a las necesidades de los empleados se evidencias: Oficio realizado por la administración para ayuda en situaciones necesarias. Gestión de Tramite de pensión por discapacidad y antigüedad.	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Premiamos a las personas, se evidencia: en los reconocimientos a los empleados.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Propagas	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Nuestra Institución mantiene acuerdo de colaboración incluyendo los diferentes aspectos de responsabilidad social tales como el impacto responsabilidad social como el impacto socioeconómico, evidencia: los contratos de compras.	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Motorizamos y evaluamos de forma periódica la implementación de resultados de las alianzas y colaboraciones, evidencia: minuta de reuniones y convocatorias.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Monitorizamos y evaluamos de forma periódica la implementación de resultados de las alianzas y colaboraciones, evidencias, minuta de reuniones.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se evidencian las necesidades de alianzas.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	En las alianzas y acuerdos de cooperación definimos las responsabilidades de los socios y terminamos los puntos a seguir por cada una de las partes, evidencia. Acuerdos firmados	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se evidencian las necesidades de alianzas
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se evidencia

9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Los proveedores son elegidos acorde a los criterios de responsabilidad social y a los criterios de evaluación, evidencias: expedientes de compras.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	Contamos con una política proactiva de información sobre el funcionamiento, crecimiento y logros de nuestra institución, evidencia de ello se muestra memoria anual, evidencia proceso descrito.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Animamos constantemente a los visitantes a que presten sus necesidades y sus intereses para poder brindar mejor servicio, evidencia registros.	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	Se involucran a los empleados en actividades y procesos como evaluación de desempeño, consulta en recomendaciones del personal para puestos vacantes y otros, evidencias: convocatorias y fotos	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Estamos pendientes a la recolección de datos, sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos, evidencias, buzón de sugerencias, colocados en áreas específicas.	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información	Aseguramos la transparencia del funcionamiento de nuestra institución sobre el proceso y toma de decisiones, evidencias: informe anual recopilado y publicado en	

en Intranet).	nuestras memorias anuales, evidencias página web correos y SISMAP	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Cada día tratamos de que los ciudadanos clientes formen parte de cuidar el medio ambiente, proporcionándonos medios para el buen uso de nuestro parque y el mantenimiento de limpieza. Además, constantemente nos preocupamos por conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos clientes, como evidencias; podemos mencionar las áreas de reciclaje habilitados en los diferentes puntos de nuestro parque como una gran cantidad de zafacones distribuido en todas las áreas además de vos de sugerencias en todas las áreas.	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	Tenemos una gestión eficaz de las expectativas, explicamos a nuestros visitantes el servicio disponible, evidencias: nuestra página web, redes Sociales y brochour.	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Nos preocupamos por innovar en la medida que nuestros usuarios, clientes lo hacen, tratando de estar al nivel de sus necesidades, como, evidencias: nuestra página de Facebook que mantenemos con información actualizada y constante monitoreo de los comentarios que son de gran aporte para conocer las opiniones de nuestros clientes y saber en qué debemos innovar para estar a la vanguardia.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Contamos con una buena distribución de las stalaciones, fácil acceso a las áreas de rmación y atención al usuario, tenemos los zones al servicio de los usuarios, distribuido todo el parque, además contamos con fácil ceso a las diferentes rutas del transporte blico, evidencias. Fotos de las instalaciones.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Nuestras instalaciones están bien stribuidas los despachos y oficinas están dependiente una de la otra, evidencia ntamos con acceso sistematizado para egurar las entradas y salidas visitas externas a estras oficinas. Contamos con un equipo de cnicos encargados del mantenimiento de estras instalaciones, además manejamos un macén con equipos y materiales necesarios ra dichas labores, evidencia: informes ancieros.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Contamos con un equipo de técnicos cargados del mantenimiento de nuestras stalaciones, además manejamos un almacén n equipos y materiales necesarios para dichas bores, evidencia. Informes financieros	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Garantizamos el uso adecuado y cientemente los recursos energéticos de estra institución, así como de los medios de nsporte que tenemos, evidencias: expediente los constante trabajos de los ntenimientos preventivos y los adecuados equeos para preservar y aumentar la vida útil.	

5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	En cuanto a la accesibilidad de nuestras stalaciones cumplimos las expectativas tanto los ciudadanos/clientes como de nuestros npleados, evidencias, fácil acceso, contamos n suficientes parqueos, además de un acceso ferentes rutas hacia diferentes destinos, idencias: planificación estratégica	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	A través de nuestro financiero quien es que pervisa todo, evidencias: expedientes del área anciera.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Nuestras instalaciones están a disposición de munidad local, evidencias: fotos de los grupos atutino que se dan cita en nuestros parqueos sde tempranas horas de la madrugada a alizar ejercicios y aeróbicos donde pueden cerlo de manera segura y confiada.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No evidencia

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.		No evidencia
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.		No evidencia
3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las		No evidencia

necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad. 7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	Desarrollamos canales internos para difundir la información, evidencias, redes sociales, brochur memoria anual. Aseguramos un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización, Cursos, Charlas, brochur y manuales.	No se evidencia No se evidencia

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.	Usamos correos electrónicos donde recibimos e intercambiamos información, evidencias: correos carpetas compartida y grupos de WhatsApp.	

3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	De acuerdo al puesto que desempeña o la actividad que realiza, evidencia expedientes de los empleados. ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ Se ha cambiado algunas máquinas por impresoras láser facilitando así el manejo adecuado de las maquinas. Evidencias, impresoras y se tiene un enlace con Green Love para recoger los desechos electrónicos.	No se evidencia No se evidencia No se evidencia

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).	Tenemos facilidad a todas las instalaciones, evidencias, identificación de las áreas de la institución, con mapa del parque.	
2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.	Tenemos áreas de oficinas, salones de conferencias, parqueos y áreas donde se encuentra toda la diversidad de nuestro Parque Zoológico, evidencias: redes sociales y fotografías.	
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	Dando mantenimiento a cierto tiempo, evidencias: informe de mantenimiento de equipos.	
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Tenemos plantas de energía, uso del tren, camionetas, evidencias: expediente de mantenimiento de los vehículos, fotografías d equipos facturas de mantenimiento.	
5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).	Tenemos acceso a líneas de transporte público, Nuestra dirección es Cerros de Arroyos Hondo, # 1, arroyo Hondo, D. N. el No. 809-378-2149	
6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.	Se le pide al personal para el área que esta en mantenimiento, evidencia relación de activo fijos	
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	Se dispone del parqueo de nuestra institución para servir de recreación a las diferentes personas que en el se ejercitan diariamente, evidencias: fotografía de los eventos realizados.	

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Se identifica de forma continua todos los procesos, evidencias, manuales de proceso.	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	A todos los departamentos asignados, Recursos Humanos, Compra, Contabilidad e informática.	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Se analizan y se evalúan los procesos que dirigirán la puesta en marcha para lograr los objetivo, tomando en cuenta lo siguiente: con relación a los factores críticos de éxito, promulgarnos la biofilia como una práctica natural y esencia de la humanidad para su equilibrio, con eficiencia trabajamos para ofrecer un servicio de calidad, brindando conocimiento y recreación con empatía a los ciudadanos que nos visitan y en un ambiente natural. Dentro de la planificación estratégica como prevención, plasmamos la evaluación de los riesgos que se pueden suceder en la institución por la naturaleza que nos identifica, evidencia: Manual de riesgo.	
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	Se identifican todos los procesos tales como evidencia el POA y el PAC	

5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).	Se involucra en la participación de los diseños de los trabajos en la institución, evidencias: convocatoria y registros de reuniones	
6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.	Todos los recursos son asignados a lo más importante como institución a los animales y la elaboración de áreas, evidencia: POA	
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,		No evidencia
8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	En el Zoodom somos un equipo de trabajo con un interés común, el servicio de calidad hacia el ciudadano, se establecen dentro de la planeación estratégica el nivel estándar de calidad en el servicio que ofrecemos (carta compromiso al ciudadano, evaluación de desempeño, reconocimiento a los empleados destacados, etc) para lograr se da seguimiento en la dirección y control de los procesos que aquí se realizan, evidencias: Modo de medir Evaluación por desempeño	
9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).		No se evidencia
10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	En nuestra institución realizado un análisis proactivo, para con ello verificar el cambio efectuado con la innovación, en el rendimiento cualitativo y cuantitativo, haciendo comparaciones en el tiempo del cambio logrado. Ponemos en práctica el aprendizaje adquirido, evidencia: evaluamos dándole haciendo comparación de un año a otro.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		**No se evidencia**
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Tenemos un (1) buzón de sugerencia en cada área, que suman 4, evidencias Fotos de los buzones.	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Se realizan encuestas sobre las expectativas que tienen los visitantes acerca del servicio y la calidad del mismo que debemos ofrecerles, además de realizar una evaluación de 360 grados, la cual nos permite conocer la posición actual en la que nos encontramos en la opinión de la gente, evidencias Registros de los eventos y fotografías de las jornada de los entrenamiento con los estudiantes que vienen a la capacitación.	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	La labor social que es un requisito curricular para la aprobación del bachillerato de los jóvenes estudiantes, a estos jóvenes el departamento de Educación Ambiental le instruye sobre el trato que debe recibir de nuestra parte el ciudadano que nos visita, tales estudiantes hacen la función de contribuir a ponerles los brazales en las manos a los visitantes para que puedan ingresar al Zoodom, ya estando en el área de trenes, proceden a sellarle los brazaletes.	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de	Tenemos además del electrónico, contamos de Instagram, Twitter y Facebook, evidencia: portales digitales.	

canales de comunicación eficaces.		
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Aseguramos que la información adecuada y fiable este accesible, evidencias: funcionamiento de la página institucional B (Sala educativa de la institución)	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tablones de noticias en formato de audio, etc.).	Promovemos la accesibilidad a la organización, evidencias:(Apertura de la institución de martes a domingos de 9:00 am a 5:00 pm. Y los días feriados) (Visitas de sensibilización) (Manejo de documentos electrónicos)	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	En el Zoodom contamos con un buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones donde el visitante puede expresarse, además de contar con un correo electrónico monitoreado por el departamento de educación ambiental, el cual es de acceso al público, y por medio al mismo damos respuestas a las inquietudes del usuario, evidencias. Correos recibido y enviados.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	El parque Zoológico Nacional es dependiente del Ministerio del Medio Ambiente, esto así, por la naturaleza de la institución que representamos, es por ello por lo que el servicio que ofrecemos (conocimiento de la fauna y recreación social va dirigido a todo el ciudadano, evidencias. Aplicación de la ley 64-00 que crea el Ministerio de Medio Ambiente.	

2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Existen acuerdos y alianzas con instituciones de diversos sectores, evidencias: alianza por escrito.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	En sistema integrado de gestión financiera (SIGEF) y el sistema de administración pública (SASP), Portal transaccional de compras y contrataciones evidencias: ordenes de compras y nómina de empleados.	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	En la coordinación de la mesa de trabajo con instituciones para solucionar problemas del entorno, evidencia: convocatorias a reunión	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Existe un patronato amigo del Zoológico, evidencias: fotos y documentos.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.	Tenemos incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales, evidencias: en la creación de módulos. Educativos y charlas, dotación de la clínica Veterinaria y enfermería	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	En esta institución la cultura que nos identifica es la cultura de Clan, la misma establece, que los empleados trabajan en un tipo de organización familiar, con valores y metas compartidas, cohesión, participación e individualidad, cohesión, participación e individualidad. Además, hacemos el ejercicio de la autoevaluación del Zoodom evidencia matriz CAF.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción
Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Tenemos personal capacitado para dar buen servicio al cliente, un 80% ha recibido capacitación a través de cursos impartidos por el INFOTEP, evidencias copias de certificados	
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Tomamos las sugerencias de nuestros clientes a través de redes sociales y buzones de sugerencias un 95% de las opiniones de nuestros visitantes dan buenas opiniones del trato y las condiciones del parque, Evidencias Encuestas de satisfacción.	
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Se les da facilidades a los envejecientes y minusválidos para acceder a las instalaciones en vehículo, además tenemos el tren que hace el recorrido y se puede regresar en el horario de apertura se publica en la página igual esta en los murales de las boleterías se proporciona cómodas facilidades de pagar a los grupos, evidencias Encuestas.	
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	Transparencia mediante los diferentes sistemas, así como reportes mensuales de las ejecuciones presupuestarias, evidencias: reportes del SIGEF portal transaccional.	
5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).	Estándares de calidad siempre adecuados con los cumplimientos, evidencias: áreas adecuadas para los diferentes tipos de exhibiciones, horarios de entradas y salidas que son respetados por los clientes, se les	

	describe a los visitantes por medio de la gira educativa cada una de nuestras reglas y todo lo referente a las exhibiciones, tenemos (5) zonas recreativas para pasar sus días.	
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	Diferencia en los servicios en cuanto a la edad en las entradas. Por ejemplo, áreas que requieren de una persona adulta como área de parque infantil, pony y el área de picnic, evidencia, publicaciones con informaciones requerida.	
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	A través de las redes sociales, leyendas y por supuesto contamos con un área que se encarga de las informaciones en cuanto a las Diferentes especies es el Depto. Educacion Ambiental, evidencias, Pagina web	
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	Llegar a través del sistema de la información, evidencias: redes, sociales, telefónica, correos electrónicos y murales dentro de la institución.	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	Se percibe las opiniones de cada usuario de forma positiva y constructiva ya sea por medio de cada una de las redes sociales y buzones de sugerencias, un 80% elogia la gestión por el trabajo que hacemos y 15% hace sugerencias sobre asunto como se ven los animales, duración del trencito, que deberíamos ampliar el horario hasta las 6 P.M	
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	En los Últimos tiempos se percibe más confianza en los usuarios que visitan nuestro parque. Ya que las visitas van en aumento debido a la seguridad que ofrecemos al visitante, el buen trato y las excelentes condiciones en que se encuentra. Las recaudaciones han aumentado casi un 75%	

	lo que es la mejor medición. Evidencias, informe de mediciones realizadas.	

6.2. Mediciones de resultados.
Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	ampliación gira educativa de cartera de animales, nuestro recorrido fue aumentado del 50% ahora se realiza un 75% siempre y cuando las condiciones atmosféricas lo permitan.	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	Habíamos recibido sugerencias para el sendero y lo hicimos la rampa para las personas con incapacidad, se terminó la segunda epata de la plaza la cual tenia muchas irregularidades que no permitían el libre acceso, evidencias la misma plaza en fotos.	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Se ha incrementado en un 90% informaciones de boletines y mapas que le sirven de información y ubicación de las áreas del Zoodom, evidencias: encuestas el 55% de nuestros visitantes realizan llamadas Para notificar sus vistas, evidencias: encuestas.	
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	El 55% de nuestros visitantes realizan llamadas para notificar sus visitas, evidencias. Informe de las encuestas.	
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	Se realizan reuniones periódicas para verificar el grado de necesidades que surgen el 80" se cumplen, como cursos y adiestramientos.	

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Tenemos horarios al servicio institucional establecido de 8: A.M. administrativo y a nivel de boletería de 9:00 am. A 4.00 pm. Para entrada al público, evidencias publicaciones.	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Tenemos tiempos establecidos para el servicio del público, principalmente en el área de trenes donde el tiempo de espera dependiendo el público es de 20 minutos al igual que la gira educativa, evidencia procedimientos especifico en la carta compromiso.	
3. Costo de los servicios.	Tenemos costos asequibles para todo público desde pequeños hasta grupos escolares iglesias y grupos que sobrepasan límites de 25 personas, evidencias: recibos de pago.	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Se informa cualquier novedad o cambios en los servicios prestados tanto al público como a empleados de esa área a través de memorándum o en la página del Zoodom, evidencia: informes.	

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Publicamos nuestros servicios, en 04 medios de comunicación, evidencia: página web, correos, y servicios, teléfonos o recepción, portada de la página web entre otros.	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	La información es precisa y clara siempre disponibles en todos los medios posibles, evidencias: página web y diferentes reportes.	

3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Se dispone de los objetivos necesarios para lograr un buen rendimiento en nuestra institución siempre capacitando a nuestros empleados en las áreas que requieren, evidencias: capacitaciones al personal.	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No se evidencia
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Nos hemos esforzado cada día para ser preciso y actuar con transparencia, administrando informaciones entendibles y siempre actuando conforme a la ley de función Pública estamos ejecutando un 80% de todos los programas, SIGEFT, NOBACI, SASP, SISMAP entre otros, evidencias: expedientes de contrataciones.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Inmediatamente obtenemos una queja el departamento de Educación se encarga de formular y entregar para los fines procedentes y dependiendo el caso se trata de resolver en menos de una semana, 4 ejemplo la rampa el sendero ampliación parque de niño, evidencias fotografías.	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	Durante el registro de un nuevo empleado en el sistema Contrato TRE y el mismo fue devuelto por Contraloría al presentar duplicidad de cargos en dos nóminas, por lo cual no se pudo completar el proceso, evidencias: reporte de los contratos registrados	
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		No evidencia

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización.	Proyectamos una imagen buena ante la perspectiva de los demás, el 90% de las opiniones de nuestros visitantes a través de los buzones de sugerencias, evidencias, encuestas. Seguimiento de estos mediante comité, evidencias: actas de reuniones. Participan activamente en mejorar las condiciones en el mejor desenvolvimiento en un 95% evidencias: registros de convocatorias Los reportes de conflictos son tratados con la debida delicadeza, evidencias: Documentos del comité de ética. A través de reuniones semanales, charlas etc. Evidencias: minutas, convocatorias. Todo lo referente a los servicios que ofrecen y que al ofrecerlos sea de la mejor calidad, se puede evidenciar a través de nuestro portal de transparencia wwwzoodom.gob.do evidencias: publicaciones en redes sociales.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos,		**No evidencia**

asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Departamento de Recursos Humanos Organigrama de la institución, evidencia: estructura	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Los encargados de cada área asignan las áreas tareas y la evaluación, se evidencia: a través del formulario que nos suministra el MAP para tales fines.	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	Se hacen a raves de evaluaciones trimestrales, evidencias: los reconocimientos anuales que se hace al final de cada año después de deliberar con los encargados.	
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Continuamente se busca mejorar las tareas de trabajo tecnificando las mismas, evidencias: registros de talleres	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	Se realizan promociones por departamentos, evidencias: accione de personal	
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	Tenemos flexibilidad con los horarios para fines de estudios a fin de que nuestros empleados puedan diversificarse, evidencia: Formularios de permiso, licencia	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	Se considera y se incentiva a través a nuestros empleados a seguir superándose a nivel profesional. Facilidades de estudios, permiso autorizado por recursos humanos, evidencias, los formularios de permiso para esos fines	

4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	becas que se le facilita asumiendo la institución el pago, evidencias: copias del cheque pagado a las instituciones. Son excelentes ya que el empleado mantiene un contacto con su naturaleza y el amor a su trabajo la mayoría de nuestros empleados realizan sus labores al aire libre por nuestra condición de parque, evidencias: tenemos comedores cerca de cada área donde almuerzan y tienen agua con bebedero en cada lugar y baños con todas las facilidades.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	Se realizan mediante concurso dispuestos por el MAP para ser evaluados y pertenecer a carrera administrativa, evidencias expedientes.	
2. Motivación y empoderamiento.	Se motiva a cada empleado mediante cursos técnicos, bonos, celebraciones de cumpleaños, una estancia infantil, almuerzo navideño, donde se destacan los mejores empleados a través de reconocimientos, evidencias: convocatorias fotos y otros.	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	Se le da seguimiento para que se lleven a la finalidad, evidencia wwwzoodom.gob.do	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).		No evidencia

2.	Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).	Aplicamos la encuesta de clima, obteniendo muy buenos resultados, evidencias el informe de clima organizacional.	
3.	Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	Se mide el rendimiento del personal a través de las evaluaciones de desempeño que se realizan anual y el proceso es individual, el 95% de la evaluación se hace a través de la evolución por desempeño, evidencias: Formularios de Evaluación.	
4.	Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	Para las actividades que se realizan en el zoodom, ponemos gran empeño, puesto que somos una institución dedicada a brindar conocimiento y recreación.	
5.	Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.		No evidencia
6.	Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	En el Zoodom, se lleva a cabo una cultura de aprendizaje continua, dando apoyo a los empleados, y es como sigue: facilitándoles becas para estudios, cursos o talleres técnicos que les sirvan de enriquecimiento profesional, se les motiva a cursar o en su caso a terminar su carrera académica, evidencias: ver indicador de capacitación en el MAP.	
7.	Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).	En el Zoodom el departamento de Educación Ambiental se encarga de facilitar al personal responsable de la atención al ciudadano, cursos como los siguientes: relaciones interpersonales, oratoria, servicio al cliente, entre otros, esto así, para enriquecer el trato, empatía o cohesión con el ciudadano que visita nuestra institución. Además de motivarlos a cursar una carrera académica, y a los que ya la cursan se les regalan bonos por estudio, los ciudadanos con relación a cuanto, a la medición de la actitud del personal hacia el	

		visitante, tenemos un formulario de satisfacción que le entregamos al ciudadano para verificar su opinión hacia nuestra institución, el mismo trata cuestiones como (amabilidad, fiabilidad de la información, elementos tangibles, etc.)	
8.	Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Anual (final de año) se reconoce el esfuerzo de los empleados que se destacan, poniendo su capacidad a la disposición del Zoodom, además de los equipos en su conjunto que también reciben congratulaciones públicas por su destacada labor, como son Boleteras, por su empatía relación con los visitantes y en especial uno de los guías de trenes, este por su empatía y entusiasmo al transmitir la información a los visitantes acerca de las especies de los constituyentes del Zoodom (los animales).	
9.	Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).		No se evidencia
10.	Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	Se participa de actividades importantes que tengan que ver con el desarrollo de nuestra institución, talleres y cursos de formación técnica el 85% de estos talleres se puede medir con el listado de participantes, evidencias: registros de participantes.	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	Se hace una donación anual a un club, recibimos gratis grupos enviados por medio ambiente, permitimos el acceso para ayuda humanitaria a los sectores que colindan con nuestro parque, para el día del medio ambiente permitimos el día gratis para el público. También colaboramos con las juntas de vecinos de nuestro entorno, llevamos charlas a los colegios con temas exclusivos de preservación de nuestras especies en vías de extinción, evidencias: registros de actividades fotografías, otros.	
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	Empleamos personal de diferentes áreas que se necesita de acuerdo con su preparación académica, evidencias: expedientes del personal.	
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).	A nivel nacional hacemos presentaciones públicas de nuestras especies con fines educativos en diferentes lugares, en otra respuesta hicimos hacer notar que ayudamos a los sectores que nos circundan con permitir acceder a ellos en momentos que necesiten y permitimos que lleven su agua potable a través de nuestro terreno, evidencias: de coordinación, fotos, etc..	
4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).	Por la naturaleza de nuestra institución no podemos aceptar ruidos, al mismo tiempo disponemos de aparatos electrónicos que controlan la energía de igual manera para desconectar todos los aparatos a la hora de salida, con respecto al agua tenemos el control de enviarla a los lugares donde se necesitan por horas y días. Evidencias: publicación a los visitantes de que deben hacer silencio.	
5. Percepción del impacto social en relación con la		No se evidencian las medidas

sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad. 7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). 8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.). 9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	Participaciones seminario del ALZA, evidencias certificado. Es buena con relación al servicio brindado el cual podemos medir por el contenido del buzón sugerencias, evidencia: formularios que recogemos ene le buzón. Se da la participación a entrar gratis y realizar actividades sociales como la escuela Aruba, evidencia, fotografías de los eventos. La institución tiene claro su rol ante la sociedad, como promotora de la conservación de especies , evidencia, diferentes especies en nuestro parque.	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	Hacemos campañas de reciclaje, contamos con todos los servicios básicos y choferes respetuoso que cumplen con las normas de nuestro parque, evidencias: Hacemos campaña de reciclaje, contamos con todos los servicios básicos y choferes respetuosos que cumplen	

	con las normas de nuestro parque, evidencias, fotografías de los dispensadores para reciclaje.	
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Relaciones con los grupos y representante es muy buena ya que se le facilitan áreas para actividades culturales como por ejemplo cancha, evidencias fotografías de actividades realizadas.	
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Se toman en cuenta ls criticas sean positivas o negativas todas son importantes y se discuten para mantenerse y seguir mejorando cada punto, se le da seguimiento a través de nuestras redes sociales, Facebook, Twitter, la página y otras.	
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	Apoyo en las entradas para actividades especiales, evidencias: fotografías de las diferentes actividades.	
5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).		No se evidencia
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Se envían en ciertas épocas del año un personal de nuestra clínica Veterinaria a diferentes seminarios como por ejemplo el ALZA, evidencias. Documentos de reuniones realizadas y pasaje al exterior para participar en dichos eventos.	
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	Como institución hemos redactado y fijado una Carta Compromiso al ciudadano, donde en la misma se establece, el nivel de calidad del servicio que ofrecemos a la sociedad, evidencia: publicación de la carta compromiso.	
8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).	Asociación Latinoamericana de Parque Zoológico y Acuario ALZA, evidencia: pago de la membresía	

9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	Tenemos seguros contra accidentes para ciudadano visitante y trabajadores en el mismo está contemplado un 100% de los empleados evidencia: tarjeta de seguro empleado y familiares Por medio de supervisión, hacemos constar la realidad de la forma de trabajo "coordinación, dirección y control" de las actividades que se realizan, para llegar a brindar un servicio de calidad, evidenciando: la supervisión por medio de la redacción de informes.	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Satisfacción de nuestros clientes, evidencias: las opiniones en los murales y la opinión a través de nuestra página.	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	Esa medición lo podemos hacer usando como parámetro el número de visitantes, este se evidencia con los buenos comentario que recibimos en los medios electrónicos.	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	Nivel de calidad optimo en cuanto al servicio al público se refiere, ya que cada día se incrementa el flujo de visitantes a nuestro parque, evidencias notas escritas y la expresión de los visitantes.	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Cumplimos con todos los acuerdos y contrataciones siempre apegadas a las normas legales y la ley de función pública, evidencias:	

	diferentes expedientes con su libramiento de pago.	
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	Hasta el momento contamos con un sistema de auditoría interna en nuestra institución la cual se encarga de que todo proceso que se realice este acorde a lo establecido con ley, evidencias: Informes.	
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No se evidencian las mediciones.
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Innovamos diariamente en los servicios que ofrecemos tanto hacia el público como en nosotros mismos para mejorar nuestro sistema, evidencias: Registros de reuniones realizadas.	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Se emplean las acciones para la gestión de riesgos de los lideres siempre basados en los mejores resultados, evidencias: informes de resultados.	
2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).		No se evidencian las mediciones.
3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	Se obtienen mejoras en cuanto al desempeño individual del personal por medio de las evaluaciones anuales al mismo tiempo que se incentiva a seguir mejorando, evidencias: el 100% de nuestros empleados.	
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No se evidencian las mediciones

5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	Cumplimos con los acuerdos de colaboración siempre apagados a la Ley, evidencias: Minutas de reuniones de seguimiento.	
6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	Muy eficaz y eficiente en las operaciones de menor costo, reduciendo gastos etc., evidencias: informes	
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.	Se hacen mediciones e inspecciones por parte de auditoria de la República, evidencias: informes de ejecución.	
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	Se registran premiaciones como medalla al mérito entregada por el MAP, evaluaciones de desempeño anual donde se entrega el premio a la excelencia por nuestra institución, evidencias: fotografías.	
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	Se cumplen los objetivos que se estiman cada año en el presupuesto, evidencias: informes.	No se evidencian las mediciones
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	Resultados de inspeccionémonos de la gestión financiera siempre al día, evidencias: informes.	
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Despende del producto y su calidad. Siempre se llega a obtener acuerdos con los proveedores para que se nos facilite al menor costo posible, evidencias: Contrato y órdenes de compra	

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