



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF

NOMBRE DE LA ORGANIZACION

PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

JULIO 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, julio 2022.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “*Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública*” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.
En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.
4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

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

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La Institución tiene definida su Misión, Visión y Valores, acorde con su naturaleza. Han sido divulgados y publicados por los diferentes canales de comunicación, a fin de reforzar el conocimiento de los mismos, en los grupos de interés y partes interesadas específicas, incluidos los usuarios de servicios y el personal. Están publicados y divulgados de forma física y digital, a través de la página web de la institución, Carta Compromiso al Ciudadano y Portal de Transparencia, murales y en diversos puntos del Parque.</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso, Brochures de la Carta Compromiso, Carnet, murales, programa de inducción, correo interno, Página Web, Charlas educativas a visitantes y en colegios.</p>	
<p>2. Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Nuestros valores son parte integral del accionar del personal, alineados al compromiso primordial que se asume desde el ingreso, el amor a la naturaleza. Para permanecer es necesario demostrar un nivel aceptable de Conciencia Social, competencia básica, para demostrar compromiso social con una gestión pública que favorece el cambio y la mejora del entorno. En adición y como parte de nuestras acciones, trabajamos lo referente a la concientización sobre la necesidad de crear compromiso colectivo para la protección de la naturaleza, la biodiversidad y el medio ambiente, mediante charlas en instituciones educativas públicas y privadas, y con la ciudadanía en general, a través de las visitas guiadas y no guiadas.</p> <p>Evidencia. Matriz de Competencias, Charlas educativas, visitas y guiadas y no guiadas, informaciones escritas en carteles, fotos.</p>	
<p>3. Aseguran que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y de los POA de cada área, se revisa el Marco Estratégico Institucional (Misión, Visión y Valores).</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021- 2024.</p>	
<p>4. Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>El Zoodom comparte su Misión, Visión y Valores aprobados, con todos los colaboradores de la institución, estas se han compartido a través de los distintos canales de comunicación interna, correo electrónico, en la Carta Compromiso, página Web, Portal de transparencia y de forma impresa en carteles, murales, haciendo referencia a los mismos en toda la organización, así como los brochures y carta compromiso desplegados de forma física y virtual.</p>	

	<p>Los objetivos estratégicos y el POA se encuentran publicados en el Portal WEB y el Portal de transparencia de la institución, asequible a todos los grupos de interés y público en general interesados en la ejecución del Zoodom. La carta Compromiso y los Brochures son entregados a Visitantes y estudiantes en las escuelas</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Página Web y Portal de transparencia, brochures y Carta Compromiso.</p>	
<p>5. Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (Ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes</p>	<p>Los aspectos detallados a continuación son revisados por la Dirección, anualmente, en el proceso de elaboración del Plan Estratégico: Misión, Visión y Valores, Comprensión del Contexto Organizacional, Foda, análisis PEST, Partes Interesadas y los cambios necesarios para la mejora de la Organización.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021- 2024, análisis FODA.</p>	
<p>6. Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>El ZOODOM posee una Comisión de Ética, conforme a lo establecido en la Ley Núm. 149-98 y la Resolución 1-2019 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), así como un código de ética interno, cuyos temas puntuales, claves y críticos, sobre conflictos de interés, comportamientos éticos y consecuencias de incumplimientos son socializados y comunicados a todos los niveles. El Comité de Ética es una parte activa, para garantizar comportamientos y desempeño ético.</p> <p>En las áreas y procesos donde se manejan recursos, tales como boleterías, compras, almacenes, nóminas, se han establecido los controles necesarios, acompañados de cuadros, arqueos y auditorías periódicas, para la prevención y mitigación del riesgo, así como para la validación de un correcto manejo. Para los procesos de compras, se da fiel cumplimiento a la ley de compras y contrataciones.</p> <p>La Estructura Organizativa y el Manual de Cargos establecen la delimitación de funciones y los límites de actuación de los puestos y áreas, para un marco normativo y de control en su accionar.</p> <p>Con la finalidad de contribuir con el fortalecimiento de la ética institucional, se incentiva el uso de los canales correspondientes para comunicar cualquier tipo de conflicto que pudiese presentarse, a fin de dar atención oportuna, con la confidencialidad y discrecionalidad pertinente. El ZOODOM cuenta con buzones para reportar prácticas anti-éticas, en adición la Dirección General, Administrativa y Financiera y Recursos Humanos son canales abiertos para recibir cualquier información al respecto.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de arqueo de caja, buzones para reportar cualquier conflicto de interés, Charlas sobre conflicto de interés, ley de compras y contrataciones.</p>	
<p>7. Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización. (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La integridad y el respeto son valores y competencias transversales, definidas para todos los niveles de la Organización. Zoodom promueve y refuerza los principios éticos, valores y atributos que los colaboradores deben mostrar y reflejar en su actuación diaria. Desde el Reclutamiento y contratación se indaga al respecto. En base a los resultados de la Encuesta de Clima Laboral, se ha establecido un plan de acción, para los aspectos por debajo del resultado esperado. En los procesos de inducción se imparte lo correspondiente a este tema.</p>	

Evidencias. Programa de Inducción. Programa de reconocimiento anual, por excelente desempeño y mostrar una conducta apegada a los principios y las normas, Encuesta Clima Organizacional.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>Zoodom cuenta con una Estructura Organizacional actualizada y aprobada por el MAP, el manual de <i>Organización y Funciones se encuentra en proceso de revisión y aprobación del MAP</i>. De igual modo también se esta trabajando, en coordinación con el MAP, la actualización del manual de cargos. Se cuenta con el Mapa de Procesos actualizado al año 2021 que refleja los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de la institución. El Manual de Funciones Institucional está acorde a la nueva estructura organizativa,</p> <p>Evidencia: Estructura Organizacional aprobada, Manual de Organización y funciones remitido para aprobación del MAP, Mapa de Procesos, Manual de cargos en proceso de actualización.</p>	
<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>La Institución ha identificado los cambios necesarios relacionados a la estructura organizacional, a fin de afianzar el desarrollo institucional, tomando en consideración las expectativas de las diferentes áreas, para la mejora de procesos y servicios, para garantizar el logro de los objetivos, de acuerdo al tiempo establecido para la revisión y aprobación de la misma.</p> <p>Evidencia: Resolución de aprobación de la Estructura Organizativa,</p>	
<p>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).</p>	<p>Zoodom realiza la medición de los procesos y servicios claves, con indicadores de cumplimiento definidos a través de los sistemas de medición gubernamentales, tales como Transparencia, SISMAP, SIGEF, SIGECI, OGTIC, SASP, entre otros. Además del monitoreo de avance de las metas y objetivos, acorde al Plan Estratégico Institucional y Planes Operativos Anuales. Los avances se reflejan en los informes de seguimiento publicados en el portal Institucional.</p> <p>En la actualización de la versión de la Carta Compromiso, se establecen los servicios al usuario y sus atributos de calidad, con indicadores de procesos vinculados estos, cuyos resultados son monitoreados y medidos periódicamente.</p> <p>El Zoodom cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI) que indica el quehacer de la institución en el mediano plazo, este plan fue elaborado tomando como base el Contexto Organizacional y los diferentes grupos de interés. Se dispone de un Plan Operativo Anual (POA) el cual pone en ejecución la estrategia institucional para las diferentes áreas, de manera periódica, este plan es monitoreado para medir su nivel de desempeño y se emiten y comparten los correspondientes informes. Se cuenta con un Plan Anual de Compras y Contrataciones por áreas, que identifica las necesidades de requerimientos para el logro de las metas institucionales. Los acuerdos de desempeño del personal se elaboran por resultados en función de las metas establecidas en el POA.</p> <p>Evidencia: Portal Institucional, Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	

<p>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 “Balance Scorecard”).</p>	<p>Para el monitoreo y evaluación del cumplimiento del POA, se utiliza un formato de control manual, que incluye el seguimiento a la ejecución de gastos, al cumplimiento del plan y a la Gestión Presupuestaria (IGP).</p> <p>Evidencia: Informes de resultados del POA. Informes NOBACI. Memoria anual.</p>	<p>Identificar y evaluar riesgos y elaborar la matriz.</p>
<p>5. Aplicar los principios de GCT (Gestión de Calidad Total), e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>El Zoodom ha implementado Buenas Prácticas del Sistema ISO 9001, en lo concerniente a la estandarización de procesos claves, informaciones documentadas que permiten asegurar una gestión orientada a la calidad. En adición, se cuenta con un Comité de Calidad.</p> <p>Se cuenta con la certificación NORTIC A5, normas sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano.</p> <p>En otro sentido, la institución da cumplimiento a lo referente al autodiagnóstico del modelo CAF, herramienta para el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios, así como la identificación de los puntos fuertes, oportunidades de mejora, y planes de acción derivados de su análisis.</p> <p>Con la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), se evidencia el cumplimiento de los procedimientos financieros y administrativos establecidos por la Contraloría General de la República para el sector público.</p> <p>Evidencias: Autoevaluación CAF, Nobaci, Mapa de Procesos, Informaciones documentadas sobre la comprensión del Contexto Organizacional, entre otros.</p>	
<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>En el Zoodom se ha formulado el inicio de acciones puntuales para la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) a los procesos claves, acorde a los objetivos estratégicos del gobierno central. El portal web institucional, el uso de correo electrónico institucional, Intranet/internet, sistema de red y base de datos y utilización de equipos tecnológicos, son muestras de avances. El uso de las redes sociales como estrategia institucional para mantener un acercamiento y conocer las expectativas y necesidades de los grupos de interés, y dar a conocer los diferentes servicios que ofrecemos, así como para fortalecer la capacidad de respuesta.</p> <p>Zoodom mantiene las certificaciones de la OGTIC, que valida la ejecución y el cumplimiento del plan de Gobierno Electrónico y las normativas del sector.</p> <p>Evidencias: Página Web, contenido redes sociales, certificaciones OGTIC.</p>	
<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Zoodom cuenta con políticas y procesos claramente definidos. Con mapa de procesos, con algunos procedimientos claves y descripciones de puestos que definen la gestión por procesos y a la vez delimitan el funcionamiento e interacción de áreas, para una gestión individual e integral.</p> <p>Evidencia: Mapa de procesos, Procedimientos, descripciones de puestos.</p>	<p>No todos los procesos están documentados</p>

<p>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.</p>	<p>La Institución dispone de canales para mantener una comunicación efectiva a nivel interno y externo, entre estos: Portal Institucional, intranet, correo electrónico institucional, murales, comunicaciones, entre otros. Por la importancia que reviste el tema, cuenta con matriz de comunicación interna y externa, que define los lineamientos básicos para su manejo. Para usuarios y visitantes, se ofrecen informaciones relevantes y recomendaciones para el uso de los servicios, horarios, feriados, fechas conmemorativas, actividades externas e internas.</p> <p>Evidencias: Redes Sociales, Actualización Página web, murales, Mensajes por correo institucional, buzón de quejas y sugerencias.</p>	<p>Crear la política de Comunicación</p>
<p>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.</p>	<p>Zoodom promueve y fomenta la innovación y creatividad de los colaboradores, para dar respuesta a necesidades y requerimientos de diversas áreas. La Institución acoge y evalúa propuestas de mejora realizadas por empleados, en este sentido, analiza la viabilidad del proyecto, para ponerlos en ejecución.</p> <p>Evidencias: Zoodom chat, sistema de reservaciones digitales, desarrollo de un sistema de información digital.</p>	
<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>La institución cuenta con canales de comunicación para informar los motivos o razones que inciden en un cambio, en la implementación de las iniciativas y mejora de procesos y áreas, a fin de mantener informados a los grupos de interés pertinentes, tanto internos como externos. A través de estos mecanismos o canales de comunicación, se socializa todo tipo de información relativa a la institución y los cambios que se promueven.</p> <p>Evidencias: Correo electrónico, redes sociales, página web.</p>	

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
<p>1. Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad)</p>	<p>Desde la alta dirección y a todos los niveles de la organización se aplican las reglas y normas establecida, además de exhibir y promover el cumplimiento de los objetivos y valores establecidos.</p> <p>Desde la Dirección General se incentiva y promueve una comunicación abierta, para que los colaboradores puedan expresar sus inquietudes y propuestas y se comparte informaciones de interés, planes y proyectos en desarrollo, de modo que los empleados puedan sugerir y proponer proyectos en beneficio de la Institución .</p> <p>Evidencias: Declaración jurada de la Directora General, la Encargada Administrativa y Financiera y la Encargada de Compras, en cumplimiento de la Ley No. 311-14 sobre Declaración Jurada de Patrimonio, se encuentran publicados en la sección de Transparencia como se ha establecido. Conformación y juramentación de la Comisión de Ética Pública, siguiendo los lineamientos establecidos por el Decreto No. 143-17, de fecha 26 de abril de 2017 y lo establecido por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p>	
<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>Existe una cultura de confianza y respeto entre líderes y empleados, evidenciado en los resultados de la ECO. En el Aspecto Liderazgo y participación, se obtuvo una calificación de 87,20%, lo cual se refleja en el involucramiento de todos, para el logro de los objetivos institucionales. Se promueven actividades de integración con el objetivo de incrementar la empatía entre todos los colaboradores e impulsar un ambiente de inclusión y no discriminación.</p> <p>Evidencia: Resultados de la ECO.</p>	

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se aplican encuestas de clima organizacional, con el fin de conocer las opiniones de los colaboradores y desarrollar planes de mejora. Además, se muestra la presencia de buzones de quejas y sugerencias para atender las ideas y opiniones de los clientes internos en los casos que apliquen. A través del correo institucional y en murales se comunican las informaciones relevantes sobre aspectos claves del personal y el funcionamiento de la institución</p> <p>Evidencia: Informes de la ECO, Informes buzones, Correo y mural</p>	
<p>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.</p>	<p>Cada año las diferentes áreas institucionales con la asesoría del área Administrativa y Financiera, elabora su plan operativo, lo que permite a cada supervisor identificar los objetivos, metas y tareas a establecer para cada colaborador y elaborar los acuerdos de desempeño de cada año y sus respectivas evaluaciones.</p> <p>La Institución ofrece la oportunidad de realizar promociones internas, de acuerdo a la capacidad de los colaboradores y los requerimientos de las vacantes. Se les apoya en su desarrollo, por medio de Acciones formativas coordinadas con el Infotep e INAP, pago de cursos, talleres, diplomados por necesidades específicas del puesto. Se han establecido el beneficio de flexibilidad de horario, para estudios.</p> <p>Evidencias. POA, Acuerdos de desempeño de los colaboradores, Evaluación de desempeño. Solicitud de permisos para estudios.</p>	
<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>Se evidencia que de manera trimestral el Departamento Administrativo y Financiero, monitorea el avance y ejecución de los POAs y socializa y publica en el portal institucional. En adición, cada seis meses se elabora el informe de la Memoria de la Institución. También, cada año se evalúa el desempeño de los colaboradores, donde cada supervisor les retroalimenta sobre su desempeño e identifican oportunidades de mejora.</p> <p>Evidencia: Informes resultados POAs, memoria semestral y anual y Evaluación del desempeño.</p>	
<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Cada supervisor impulsa el desarrollo y crecimiento de sus colaboradores, mediante la delegación de autoridad en periodos de vacaciones, a fin de brindar la oportunidad de demostrar el desarrollo de competencias para su crecimiento.</p> <p>Evidencia: Matriz de suplencia o de delegación de autoridad. Correo sobre la delegación de responsabilidades en diferentes áreas.</p>	
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y estimular a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Se cuenta con un Plan de Capacitación. Los Encargados de área ponen en práctica los entrenamientos cruzados para garantizar el desarrollo del personal, con la finalidad de tener personal capacitado para cubrir emergencias, licencias, vacaciones y puestos vacantes. En adición, se efectúa la evaluación del desempeño anual.</p> <p>Evidencias: Evaluación del desempeño, Plan de Capacitación. Asistencia a Capacitaciones. Matriz de suplencia y de habilidades.</p>	
<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>La Dirección General de Zoodom, apoya el aporte de los empleados, en cuanto a las ideas y propuestas de mejora que deseen desarrollar. Los Líderes reciben y aceptan las recomendaciones y propuestas de sus colaboradores, quienes las analizan, evalúan y si son viables, proceden a colocarlas en plan para su ejecución.</p> <p>Evidencias: Solicitudes de trabajo. Zoodom Chats, Zoobot. Proyecto Código QR.</p>	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>La máxima autoridad ejecutiva reconoce la labor de sus equipos de trabajo en relación al seguimiento y logro de indicadores de las Metas Presidenciales, se gestiona el bono de incentivo por su cumplimiento. Reconocimiento a la Excelencia, Evaluación del Desempeño, Reconocimiento por el logro de las Metas Presidenciales</p>	

	Evidencias: Evaluación del desempeño. Comunicación. Indicador del Sismap	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados	La Dirección General esta abierta a evaluar las situaciones y necesidades presentadas por los empleados, en este sentido, ha gestionado y aprobado diversas formas de apoyo para cubrir algunas de estas. Evidencias. Los préstamos Empleado Feliz, Cooperativa, Permisos por estudios, Guardería Infantil, desayuno y almuerzo, programa de vacunas según necesidad.	

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.	Como parte de la comprensión del Contexto Organizacional, se han determinado las partes interesadas, con sus expectativas y necesidades, En adición se mantiene un canal de comunicación abierto, con los grupos de interés de mayor cercanía o involucramiento, con la finalidad de mantener relaciones permanentes y proactivas con esos grupos de interés vinculados al sector Evidencias: Matriz de partes interesadas, Encuesta de satisfacción y buzones de sugerencias y quejas.	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	La institución se involucra y participa en actividades y mesas de trabajo coordinadas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, para tratar y proponer cambios y mejoras. Evidencias: Correo y comunicación de convocatoria.	
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas.	Zoodom identifica las leyes, reglamentaciones y normativas públicas que apliquen a la Organización, a fin de asegurar su incorporación y cumplimiento. Evidencias: Matriz de documentos externos	
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.	Los objetivos y metas del Zoodom consignados en los diferentes planes, están alineados con las políticas públicas definidas y al cumplimiento con las metas presidenciales asignadas a la Institución, incluidos los Objetivos de desarrollo sostenibles. Estos planes incluyen las partidas presupuestarias para el logro de los resultados esperados, conforme las metas físicas de la Estructura del Presupuesto. Zoodom conforme a los lineamientos del Ministerio de la Presidencia, vela por el cumplimiento del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), dando respuesta oportuna a las autoridades correspondientes. Evidencias: Plan Estratégico, Informes de ejecución del POA, Carta Compromiso al Ciudadano	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	La institución promueve el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo de la organización, a través de los buzones de sugerencias y quejas, Encuesta de satisfacción, participación en medios de comunicación y redes sociales. La actualización y revisión del Plan Estratégico toma en consideración las opiniones de grupos de interés.	

	Evidencias: Informes de buzones de sugerencias y quejas. Encuesta de Satisfacción. PEI, Poa.	
6. Gestionar y desarrollar asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	La institución pertenece a la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuarios, (ALPZA), y mantiene un convenio con Fundación Propagas. Evidencias: Membresía, acuerdo/convenio.	
7. Participar en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Zoodom apoya y participa en actividades organizadas por diversas instituciones gubernamentales y no gubernamentales, para la conservación del medioambiente. EJ. Foros y conferencias, Ferias, Actividades de reforestación, mesas de trabajo. Evidencia: Comunicaciones e invitaciones a actividades.	
8. Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	A través de charlas educativas, del Portal Institucional y las Redes Sociales, la Institución promueve sus servicios y el enfoque al cuidado del medio ambiente. Evidencias: Programa de charlas educativas, portal institucional y mensajes en redes.	
9. 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.).	La institución pertenece a la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuarios, (ALPZA), y mantiene un convenio con Fundación Propagas. Zoodom actúa como Centro de rescate y rehabilitación de especies nativas, endémicas y exóticas. Evidencias: Comunicaciones y fotos	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés	A través de las redes sociales, se comparte con grupos de interés, informaciones sobre las acciones que se llevan a cabo, alineadas a los servicios y a la naturaleza de la Institución Evidencia: Portal Institucional y redes sociales.	

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	Como parte de la comprensión del Contexto Organizacional, la Institución ha determinado y documentado lo correspondiente a las partes interesadas con sus necesidades y expectativas, con representantes de las diversas áreas. Evidencias: Matriz de Partes Interesadas.	

2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	Zoodom cuenta con buzones para usuarios, visitantes y ciudadanía en general, a fin de que puedan manifestar sus Sugerencias y Quejas. Dichos buzones se abren semanalmente y se da respuesta antes de los 15 laborables, con la finalidad de dar atención oportuna a las mismas.	
	Desde el área de Educación a la ciudadanía, se efectúa una Encuesta de satisfacción de usuarios y visitantes, y digital a través del Portal Institucional, a fin de conocer sus expectativas y darles la atención correspondiente.	
	Evidencias: Informes de los buzones y de las encuestas.	
3 Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.		No se realiza el análisis del Contexto Organizacional, con la metodología PESTEL
4 Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	A través de los informes a presentar en la medición de las Metas Presidenciales y la elaboración de la memoria anual, se recolectan los datos e informaciones pertinentes al desempeño y funcionamiento de la institución.	
	Evidencias: Memoria anual, informes de resultados de la Evaluación del desempeño institucional.	
5 Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	La institución identifica y analiza sus debilidades, fortalezas, Oportunidades y Amenazas, a través de Autodiagnóstico CAF, Análisis FODA.	Se debe realizar la evaluación y matriz de riesgos
	Evidencias: Autodiagnóstico CAF, 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.	Para la definición de los objetivos estratégicos, se parte del Marco Estratégico de la Institución (misión, visión y valores); los planes operativos anuales se formulan en función de los objetivos de la Planificación Estratégica Institucional y de las prioridades definidas tanto por la Institución como por el Gobierno Central.	No se han identificado los riesgos
	Evidencias: Plan Estratégico, Plan Operativo anual.	
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 el desarrollo de estrategias y la planificación Institucional, se toman en consideración las expectativas y necesidades de diversos grupos de interés, levantadas a través de las encuestas realizadas y las sugerencias o quejas recibidas a través de buzones.	
	Evidencias: Plan Estratégico. Informes de resultados encuesta y buzones.	
3 Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e	El Plan Estratégico y los Planes Operativos son revisados periódicamente, y la Carta Compromiso cada dos años, a fin de asegurar que las demandas de la Ciudadanía en general, son tomadas en consideración.	

impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.	La institución es sometida a diversas evaluaciones a través de instituciones y órganos rectores de la gestión del Estado como son: Dirección General de Presupuesto, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, Ministerio de Administración pública y Ministerio de la Presidencia.	
	Se realizan encuestas de satisfacción, para conocer la percepción de los ciudadanos/clientes sobre los servicios ofrecidos y realizar las mejoras correspondientes. Se evalúa la calidad de los atributos de los servicios.	
	Evidencia: Informe resultados Encuesta de satisfacción. PEI, POAs. Carta Compromiso al Ciudadano	
4 Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	Se evidencia para el año 2022 la formulación del Presupuesto Físico- Financiero enfocado al logro de los objetivos y metas de la organización. En ese sentido, de forma trimestral se remite a la DIGEPRES los informes de resultados.	
	La institución recibe las partidas aprobadas, asignadas por ley y consignadas en el presupuesto anual, para la ejecución de los programas y actividades establecidas en la Planificación Estratégica y Operativa, así como fondos propios, se utilizan para ejecutar programas actividades que agregan valor, complementan y mejoran el funcionamiento y desempeño.	
	Evidencias: Ejecución presupuestaria.	
5 Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	La institución toma en consideración las sugerencias emitidas por grupos de interés, al elaborar el Plan Estratégico y los planes Operativos.	
	Evidencias: Informe de sugerencias recibidas en buzones y encuestas, Plan Estratégico y Planes Operativos	
6 Desarrollar una Política de Responsabilidad Social acorde a la Estrategia de la Organización, así como un Reglamento Interno actualizado acorde a la estructura organizacional aprobada.	La institución ha puesto en ejecución acciones y programas que forman parte de las Buenas Prácticas que apoyan lo correspondiente a la Responsabilidad Social: En coordinación con Edesur, hemos colocado diversos puntos para la separación de residuos, con la finalidad de apoyar las campañas de reciclaje y la sostenibilidad del Medio Ambiente. Se han realizado mejoras a la infraestructura, en cuanto a la rampa y baños para el acceso e inclusión de personas con discapacidad, con el asesoramiento de Conadis. En coordinación con Medio Ambiente, trabajamos lo correspondiente al cuidado y cuarentena de animales incautados. A través de las charlas educativas impartidas en las escuelas, se trabaja la concientización de los niños en cuanto al cuidado de los animales y el Medio ambiente.	No se Se debe ha desarrollado la Política de Responsabilidad Social
	Evidencias: Fotos, Programa de charlas educativas	

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	En la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, se toman en consideración las prioridades a ser ejecutadas a través de los POA de cada área y los proyectos institucionales, los cuales cuentan con la adecuada estructura organizativa y la definición de los procesos interrelacionados y determinados en el mapa de procesos.	

procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Evidencias: PEI, POA, Estructura Organizativa aprobada y mapa de interacción de procesos	
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.	La institución dispone de un Plan Operativo Anual 2022 que contiene los productos y servicios esperados por cada área organizacional, tanto las operacionales, como las sustantivas y las de apoyo. Los planes operativos anuales (POA) de cada unidad organizativa, establecen metas e indicadores, que son monitoreados trimestralmente Evidencias: POA. Informes de resultados	
3. Desarrollar planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	La institución define para cada área, objetivos y programas establecidos a través de los planes Operativos Anuales (POA) y sus resultados esperados. Se han definido algunos indicadores de procesos y áreas claves y críticas, que permiten monitorear el logro de objetivos y metas establecidas para cada uno. Evidencias: Criterios de calidad de la Carta Compromiso. Indicador de concientizados en tema de medio ambiente	No todas las áreas y procesos cuentan con Indicadores
3. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	Los planes operativos anuales son definidos en coordinación con los responsables de área, quienes deben socializarlo con el personal a cargo e involucrarlos en la ejecución de los programas y actividades establecidos, asegurando su comprensión y compromiso para el logro de los objetivos institucionales. Evidencias: Foto reunión de socialización	
5 Desarrollar y aplicar métodos para el monitoreo, 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.	Con el objetivo de asegurar el logro de los objetivos institucionales, periódicamente se mide el cumplimiento de las metas establecidas en los diferentes planes. Cada trimestre se mide y evalúa el desempeño de las metas físicas establecidas en la Estructura Programática del Presupuesto, así como el nivel de ejecución de los programas y proyectos. En este sentido, se remiten a Digepres, los resultados del monitoreo y el desempeño. En coordinación y con supervisión del MAP, se lleva a cabo el proceso de evaluación basado en resultados, a través de acuerdos de desempeño con los empleados, para su evaluación y alineación al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Evidencias: Informes trimestral de cumplimiento POA. Sismap, índice de Gestión Presupuestaria.	
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).	Se monitorean los indicadores de gestión definidos en el SISMAP. Se mide la calidad de los servicios que se ofrecen, a través de las encuestas de satisfacción. Así como el cumplimiento del presupuesto y la ejecución del POA, Evidencias: Resultados de las encuestas de satisfacción. Calificación de Sismap. Informe de la gestión presupuestaria y ejecución POA.	
7 Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de	La institución toma en consideración las expectativas y necesidades de diversos grupos de interés, al elaborar el Plan Estratégico, los planes operativos y los planes de mejora.	

planificación, involucrando los grupos de interés.	Evidencia: POA.	
--	------------------------	--

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.	En el plan de capacitación se han incluido cursos y talleres de tecnología, para fortalecer el uso de herramientas digitales en la operación, generando valor a las funcionalidades de las áreas, a través del desarrollo de habilidades técnicas, para agilizar procesos. Evidencias: Cajas computarizada, Zoochat, Cobro por tarjeta.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Se da seguimiento y se evalúa periódicamente el cumplimiento de indicadores de calidad en los servicios, con la finalidad de atender las sugerencias y realizar los cambios que se consideren pertinentes, para la mejora del servicio Evidencias: Informe de resultados	
3 Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	La institución ha puesto en ejecución, nuevas metodologías innovadoras para mejorar el servicio, tales como el uso de las herramientas Zoochat y Zoobot. Actualmente se encuentra en proceso, el desarrollo de código QR, para ampliar y fortalecer el nivel de comunicación de informaciones pertinentes y relevantes de la institución. Evidencias: Zoobots, Zoochat. Informaciones documentadas del proceso de desarrollo de QR.	
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 cuenta con políticas ni procedimiento para una gestión del cambio.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La Institución elabora el presupuesto anual, en el cual contemplan todos los recursos necesarios para el logro de los resultados esperados en función de los cambios planificados en el Plan Estratégico y en los Planes Operativos. En este sentido, la institución realiza la evaluación del presupuesto físico financiero a fin de garantizar la disponibilidad de recursos.	

	Evidencias: Presupuesto anual, POA, Informe de evaluación trimestral de las meta. Índice de gestión presupuestaria	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	La institución mantiene una cultura de comunicación abierta, para atender cualquier planteamiento, situación o necesidad que se presente, a corto y a largo plazo. Se analiza y evalúa la viabilidad de las propuestas que se generen, tomando en consideración la opinión de colaboradores, para las mejoras a ser efectuadas. Evidencias: Solicitud de trabajo	
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 interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	En el plan de capacitación se han incluido cursos y talleres de tecnología, para fortalecer el uso de herramientas digitales en la operación, generando valor a las funcionalidades de las áreas, a través del desarrollo de habilidades técnicas, para agilizar procesos. Evidencias: Cajas computarizada, Zochat, Cobro por tarjeta.	

CRITERIO 3: PERSONAS

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.	Cada año, el área de Gestión Humana, planifica los requerimientos de los Recursos Humanos, en base a las necesidades plasmadas por las áreas. Se elabora la plantilla con las necesidades de personal del año siguiente, cumpliendo con los requerimientos del MAP, consensuada con las diferentes dependencias y autorizada por la Máxima Autoridad, con la finalidad de asegurar que la estructura organizativa cuenta con los puestos y plazas necesarias para cumplir con los objetivos y metas planificados. En este sentido, se solicita al MAP la aprobación de los cambios que se requieran. Evidencias: 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).	La institución cuenta con el Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos. El área de Recursos Humanos elabora su plan operativo anual acorde al plan estratégico institucional. Cuenta con reglamento interno, descripciones de puestos, con la determinación de competencias por puesto. La institución promueve la igualdad de oportunidades. Para mantener un clima laboral adecuado, mantiene beneficios desarrollados tomando en consideración necesidades puntuales del personal, tales como, guardería, Desayuno y almuerzo para el personal de servicio y apoyo, cooperativa. Se cuenta con políticas de gestión que fomentan la flexibilidad de horario y permisos, otorgados de acuerdo a la necesidad de cada caso. Se da cumplimiento a la ley sobre los permisos de maternidad y paternidad. Cada año se elabora el plan de capacitación en base a las necesidades detectadas. Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos de RRHH.	No todos los procesos del área de RRHH cuentan con procedimiento escrito

<p>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.</p>	<p>Desde el proceso de reclutamiento, el área de Gestión Humana realiza un proceso objetivo, que asegure la selección del candidato idóneo, de acuerdo a las competencias y habilidades requeridas para desempeñar el puesto vacante. Al ingresar se le hace entrega de la descripción de puesto que contiene las informaciones básicas y las funciones a desempeñar, en adición se le elabora el Acuerdo de Desempeño, con la finalidad de asegurar que el colaborador conoce los resultados esperados por la Institución. Se lleva a cabo el proceso de inducción para el personal de nuevo ingreso, así como la evaluación del Período Probatorio a los tres meses. Cada año se realiza la evaluación del desempeño del personal.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Reclutamiento. Matriz de competencias. Programa de Inducción. Acuerdos y evaluación del Desempeño</p>	
<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>Gestión Humana, lleva a cabo un proceso objetivo de Reclutamiento y selección, basado en el procedimiento y la descripción del puesto. La institución da oportunidad de desarrollo y de crecimiento laboral, en base al desempeño y competencias del colaborador.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Reclutamiento y Selección. Escala Salarial aprobada por el Map.</p>	
<p>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).</p>	<p>Se elaboran los acuerdos del desempeño cada año, como soporte de la evaluación a los empleados. Se gestiona la aprobación para la entrega del bono por desempeño grupal, establecido por el MAP</p> <p>Evidencias: Acuerdos y evaluación del desempeño.</p>	
<p>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.</p>	<p>Las descripciones y/o perfiles de los puestos, son utilizados para un reclutamiento y selección objetivo y para definir las necesidades de capacitación del personal.</p> <p>Evidencias: Manual de cargos y descripciones de puestos. Plan de capacitación. Matriz de competencias</p>	
<p>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</p>	<p>A raíz de la pandemia, la institución ha incentivado las capacitaciones en plataforma virtual y on line, con la finalidad de facilitar y ampliar las vías para el desarrollo del personal.</p> <p>Evidencias: Evidencias de acciones formativas y charlas virtuales.</p>	
<p>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).</p>	<p>La institución asegura un proceso objetivo de reclutamiento y selección basado en competencias, sin discriminación.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Reclutamiento y Selección.</p>	

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.	Desde el proceso de Reclutamiento y Selección, se levantan las informaciones referentes al conocimiento, las habilidades y actitudes de los candidatos, de acuerdo a lo establecido en las descripciones de puestos y las competencias definidas para cada puesto, las cuales son validadas durante el Periodo Probatorio. Cada año se realiza la evaluación para medir el desempeño de los colaboradores.	
	Evidencias: Procedimiento de Reclutamiento y Selección. Informe de resultados del proceso de reclutamiento. Descripción de puesto.	
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.	La Institución cuenta con un plan de capacitación, tomando en consideración las necesidades de desarrollo del personal y los requerimientos de la organización, en base a la disponibilidad del presupuesto asignado.	
	Evidencias: Evaluación del Desempeño, Plan de capacitación anual.	
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.	Los programas de formación y desarrollo incluyen a todo el personal, basado en las necesidades identificadas, la evaluación del desempeño y los planes operativos de las unidades organizacionales. Zoodom apoya al personal que requiere permisos para estudios.	
	Evidencias: Plan de capacitación anual.	
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.	Dentro del plan de capacitación se incluyen las acciones formativas para el desarrollo de competencias de liderazgo y supervisión, dirigido a los colaboradores en puestos del nivel de supervisión, así como algunos profesionales en desarrollo.	
	Evidencias: Plan de capacitación. Asistencia de los supervisores y Encargados a Capacitaciones	
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).	La institución imparte el programa de inducción para empleados de nuevo ingreso. En adición designa un mentor para guiarle durante el proceso de adaptación, al finalizar el período probatorio se realiza una evaluación del mismo, que determinaría las acciones a seguir con el mismo.	
	Evidencias: Programa de Inducción. Evaluación periodo probatorio	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	La Institución ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo del personal, en base a las competencias y desempeño mostrados, y las vacantes que se generen.	
	Evidencias: Evaluación del desempeño. Empleados promovidos.	

8. 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).	<p>A raíz de la pandemia, la Institución promueve y gestiona las capacitaciones virtuales u online, con las entidades correspondientes, INFOTEO, INAP, entre otros, para los colaboradores en desarrollo.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación. Asistencia del personal a cursos para el desarrollo de habilidades tecnológicas</p>	
9. 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, enfoque de género y ética.	<p>Para la Programación Anual de Capacitación, se determinan las acciones formativas (cursos, charlas, talleres, diplomados, entre otros) de acuerdo a los requerimientos y las necesidades de las áreas. Dentro de las acciones a ejecutar por el comité de Ética, se contempla la sensibilización en el tema de los conflictos de intereses y cómo detectarlos y los mecanismos para comunicarlos.</p> <p>Evidencias: Programa de inducción. Plan de capacitación</p>	
10. 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 análisis costo/beneficio.	<p>A través de la Evaluación del Desempeño los supervisores llevan a cabo un proceso de monitoreo de los conocimientos adquiridos y puestos en práctica.</p> <p>Evidencias: Evaluación del Desempeño</p>	
11. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	<p>La institución fomenta la participación de la mujer en todos los ámbitos, a fin de lograr su desarrollo. Al realizar un proceso de Reclutamiento y Selección objetivo y basado en competencias, se promueve un ambiente de igualdad de oportunidades.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Reclutamiento y Selección.</p>	

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.	<p>La Máxima Autoridad y Encargados de área promueven la cultura de comunicación abierta, horizontal y vertical. Se incentiva y fomenta el trabajo en equipo, para asegurar resultados óptimos. En la Encuesta de Clima Organizacional, se obtuvo una puntuación de 91,80%, en el aspecto Trabajo en Equipo, y en Comunicación, 91,20%</p> <p>Evidencias: Informe resultados de la ECO.</p>	

<p>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)).</p>	<p>La institución recibe las sugerencias y opinión de los empleados a través de los buzones de quejas y sugerencias, correos electrónicos y encuestas de Clima Organizacional, en este sentido, se comparten y gestionan las sugerencias de los colaboradores, para la mejora de procesos y áreas. Las sugerencias son evaluadas, a fin de analizar la viabilidad de las mismas. Se realizan grupos de trabajos y comités, cada vez que se requiere llevar a cabo actividades especiales para el Zoodom. En la encuesta de clima Organizacional se obtuvo una puntuación de 91,80% en colaboración y trabajo en equipo, y 87,68% en Mejora y cambio, y en Comunicación, 91,20%</p> <p>Evidencias: Informe resultados de la ECO.</p>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo, sindicatos), estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Las sugerencias y opiniones de los colaboradores, son recibidas, evaluadas y puestas en ejecución de acuerdo a la viabilidad. Los responsables de las operaciones pueden proponer cambios y mejora en los procesos en los que intervienen, a través de su superior inmediato. En la encuesta de clima Organizacional se obtuvo una puntuación en Comunicación, 91,20%</p> <p>Evidencias: Solicitudes de trabajo. Informe resultados de la ECO.</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La Máxima autoridad, así como los responsables de área, involucran e incentivan a los colaboradores, a expresar sus sugerencias y a participar en el desarrollo de proyectos y mejora de los procesos que manejan, así como establecer los objetivos a lograr y el tiempo para la consecución de los mismos. En la encuesta de clima Organizacional se obtuvo una puntuación en Comunicación, 91,20%, y el Liderazgo y Participación 87.20%.</p> <p>Evidencias: Informe resultados de la ECO.</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora</p>	<p>En coordinación con el MAP, se efectúa cada año, la encuesta de clima organizacional, para determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores, los resultados han sido analizados y elaborados los planes de acción para atender los aspectos a mejorar. Se obtuvo un resultado de 86%, en la satisfacción general</p> <p>Evidencias: Informe resultados de la ECO y el plan de mejora para el fortalecimiento.</p>	
<p>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.</p>	<p>A través de la encuesta de Clima Organizacional y los buzones de sugerencias y quejas, los colaboradores son incentivados a dar su opinión sobre las gestiones del supervisor, con la finalidad de conocer sus percepciones y oportunidades de mejora. En la Encuesta de Clima Organizacional, se obtuvo una puntuación de 87.20% en el aspecto Liderazgo y Participación</p> <p>Evidencias: Informe resultados de la ECO.</p>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución cuenta con un comité de Salud y Seguridad laboral, en cumplimiento con el Reglamento 522-06, que tiene la responsabilidad de velar por la adecuada condición ambiental y cuidado de la salud de los colaboradores. La institución cuenta con un equipo de personal de la salud que apoya las acciones para la prevención de la salud.</p>	

	Evidencias: Comité de Salud y Seguridad Laboral.	
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).	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional, en el aspecto Calidad de vida laboral, se obtuvo una puntuación de 92,80%, y en el aspecto Balance trabajo familia, 94,24%. lo que evidencia un buen nivel de satisfacción por parte de los empleados, en esos aspectos. La Máxima Autoridad, el Departamento Administrativo y Financiero, Gestión Humana y los responsables de área mantienen canales abiertos de comunicación, para conocer y atender, en la medida de las posibilidades, necesidades de los colaboradores. En otro sentido, se toman en consideración las necesidades del colaborador, para la adaptación de los horarios, siempre que sea posible.</p> <p>Evidencias: Resultados de la ECO</p>	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>La Institución ha puesto en ejecución acciones enfocadas a necesidades puntuales de los colaboradores en situaciones de vulnerabilidad, tales como lo correspondiente al tema del desayuno y almuerzo, así como al cuidado de los hijos, en este aspecto, se mantiene una guardería para la atención desde los tres meses de nacido hasta los 4 años de edad. De igual modo se incentiva la equidad en el tratamiento de personas con discapacidad o menos favorecidos. En adición, la Cooperativa de Empleados se encuentra en operación, creada con la finalidad de dar atención a necesidades puntuales de estos.</p> <p>Evidencias: Nómina de la Cooperativa. Manual de Política de Recursos Humanos.</p>	
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).	<p>En la encuesta de clima laboral, en el aspecto Reconocimiento Laboral, obtuvimos una puntuación de 84.16%, los empleados manifestaron la existencia de mecanismos para reconocer al personal. Como forma de reconocer la labor de los colaboradores, se llevan a cabo, actividades para la celebración de fechas especiales, tales como día de la Secretaria, de la amistad, cumpleaños, día de la mujer, día del cuidador, día del Veterinario. Periódicamente, se reconoce la milla extra del empleado, con la entrega de certificados.</p> <p>Evidencias: fotos, murales, certificados de reconocimiento. Informe de resultados de la Encuesta de Clima Organizacional.</p>	

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
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>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.).</p>	<p>La Institución mantiene un acuerdo con Edesur, para incentivar el reciclaje y el cuidado del medio ambiente, con puntos para la clasificación de desechos. Con Rancho Michel, para la adquisición y/o intercambio de especies. Y con Medio Ambiente, para la acogida y el cuidado de especies incautadas. En relación a los proveedores, se cumple con la Ley de Compras y Contrataciones. Zoodom es miembro de la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos.</p> <p>Evidencias: Convenios, Plan de Compras.</p>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La institución ha desarrollado un vínculo con Instituciones Educativas públicas y privadas, con la finalidad de colaborar con la concientización a la ciudadanía en general, sobre el cuidado del medio ambiente, en especial a nuestra fauna. En otro sentido, se ha fortalecido un vínculo, para lo correspondiente a los programas de pasantía, labor social y voluntariado.</p> <p>Evidencias: Certificados de participación en los programas de Pasantía, Labor Social y Voluntariado</p>	
<p>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.</p>	<p>La Institución mantiene un acuerdo con Edesur, para incentivar el reciclaje y el cuidado del medio ambiente, con puntos para la clasificación de desechos. Con Rancho Michel, para la adquisición y/o intercambio de especies. Y con Medio Ambiente, para la acogida y el cuidado de especies incautadas. En relación a los proveedores, se cumple con la Ley de Compras y Contrataciones.</p> <p>Evidencias: Convenios, Plan de Compras.</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Se monitorea los resultados de los convenios formales y se garantiza el cumplimiento de lo acordado.</p> <p>Evidencias: Convenios.</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Se identifican posibles alianzas para beneficio de la colección de animales, algunas han sido gestionadas e implementadas.</p> <p>Evidencias: Convenios.</p>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Las responsabilidades y/o compromiso de cada Entidad involucrada en una alianza, están definidas en el contenido del acuerdo-convenio firmado.</p> <p>Evidencias: Acuerdos firmados</p>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>		No aplica
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>La institución se encuentra en proceso de evaluación de un acuerdo para recibir apoyo o asistencia técnica de la Dirección de Ganadería, para el cuidado de animales en cuarentena. La Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos, periódicamente realiza conferencias, charlas, forum donde se intercambian las experiencias y conocimientos de cada País.</p>	

	Evidencias: Programa de conferencias y convenio	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La institución selecciona los proveedores en el marco de la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios. Se preparan Términos de Referencia para cada proceso. Los proveedores del Estado dan cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego de condiciones o términos de referencias.	
	Evidencias: Concursos y licitaciones	

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, las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	La institución cumple con las normativas vigentes de los órganos rectores. Se publica en el Portal Institucional las informaciones concernientes a las normativas que le rigen, la estructura, mapa de procesos, Planificación Estratégica, ejecución del presupuesto, entre otras informaciones de interés, que evidencien el cumplimiento de la Organización, de acuerdo a la política de la Oficina de Acceso a la Información. Evidencias: Portal Institucional	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	La Institución cuenta con su Portal Institucional, www.zoodom.gob.do. , mediante el cual se fomenta la participación de los grupos de interés, para expresar sus expectativas, inquietudes y necesidades, y de igual modo, pueden acceder a las Encuestas de satisfacción en línea y en físico, las Redes Sociales. La Institución mantiene y fortalece el vínculo con Instituciones Educativas públicas y privadas. Evidencia: Encuesta de satisfacción, buzones de sugerencias y quejas, Redes Sociales. Portal Institucional.	
3. Incentivar el involucramiento 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.	La institución incentiva a través de sus canales de comunicación, la participación de grupos de interés, mediante la encuestas a la ciudadanía y los buzones de quejas y sugerencias, físico y digital. Evidencia: Encuesta de satisfacción, buzones de sugerencias y quejas	
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.).	La institución cuenta con el proceso de recepción de reclamaciones, quejas, denuncias y/o consultas, a través de buzones de sugerencias físicos y a través del Portal Institucional, monitoreados por el área correspondiente. A nivel externo, la institución cuenta con una Encuesta de Satisfacción de usuarios y visitantes. Los resultados se analizan y posteriormente se le da la atención y retroalimenta pertinente. Evidencias: Informe de Buzones de sugerencias, informes de resultados de encuestas	

<p>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 en Intranet).</p>	<p>La institución pública en el Portal Institucional las informaciones relevantes sobre el funcionamiento, desempeño y ejecución de gastos, como forma de mostrar la transparencia de los procesos en las diferentes áreas. Se elaboran los informes de cumplimiento en el periodo establecido para los mismos.</p>	
<p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como coproductores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y coevaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>La institución incentiva a través de sus canales de comunicación, la participación de grupos de interés, mediante la encuestas a la ciudadanía y los buzones de quejas y sugerencias, físico y digital.</p>	
<p>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.</p>	<p>La institución mantiene una comunicación directa y permanente con los ciudadanos, a través de diversos canales, incluidas las redes sociales, vía telefónica, Portal Institucional, y nuestra carta compromiso, e informa sobre los servicios, horarios y cualquier información relevante que pueda ser de interés para la Ciudadanía en general, con la finalidad de atender de forma rápida, sus necesidades y expectativas. En otro sentido, se incentiva la participación y respuesta de los usuarios, en las encuestas realizadas para la medición de los indicadores de calidad del servicio que se provee.</p>	
<p>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.</p>	<p>Cada semana se revisan y analizan las sugerencias y quejas recibidas a través de los buzones colocados para esos fines, y se les da atención y/o respuesta, antes de 15 días laborables. De igual modo, periódicamente se analizan las calificaciones y los resultados obtenidos en las encuestas realizadas.</p>	
	<p>Evidencias: Informe de Buzones de sugerencias, informes de resultados de encuestas</p>	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrista.</p>	<p>La institución trabaja el Plan Estratégico y los planes operativos derivados, teniendo como base el presupuesto aprobado. Para su ejecución, se aseguran los controles establecidos para garantizar el eficiente uso de los recursos. La planificación y la ejecución presupuestaria alineada al cumplimiento de los objetivos estratégicos, distribuyendo los recursos de forma eficaz y eficiente entre los proyectos, programas y actividades para el buen funcionamiento del parque, generando ahorros en las actividades que así lo permiten.</p> <p>Evidencias: Índice de Gestión Presupuestaria.</p>	

<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>El presupuesto aprobado cubre las necesidades básicas que garantizan el mantenimiento y estructura del ZOODOM, para asegurar la calidad de los servicios. De presentarse la necesidad de inversión adicional para mejoras o nuevas adquisiciones, ya sea en infraestructura física, tecnológica, RRHH, nuevos animales, etc., se planifica y evalúa por un equipo compuesto por Finanzas, Administrativa, MAE. Siempre aprovechando las oportunidades y el menor riesgo. En cuanto a las inversiones, la institución realiza un Plan de Compras acorde a los planes operativos anuales, proporcionando una programación presupuestaria sostenible.</p>	<p>No se han identificado, ni evaluado los riesgos</p>
<p>Evidencias: Indice de Gestión Presupuestaria, Plan Estratégico y Planes Operativos</p>		
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>La institución asegura un manejo transparente de las finanzas y la ejecución presupuestaria, a través del establecimiento de herramientas y mecanismos de control. Periódicamente se realiza el monitoreo del cumplimiento de indicadores de las Metas Presidenciales, además de las realizadas por los Organismos económicos dispuestos, como la DIGEIG, DIGEPRES, Contraloría, entre otros. Trimestralmente se elaboran los informes de ejecución financiera mensual y de los Planes Operativos, las nóminas y pagos efectuados, a fin de mantener transparente las finanzas para conocimiento de los grupos de interés y la Ciudadanía en general.</p>	
<p>Evidencias: Indice de Gestión Presupuestaria. Portal Institucional.</p>		
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Para llevar un control más eficiente de los asuntos contables, la institución cuenta con SIGEF, para el registro de pagos, Syma, para la emisión de cheques, un software de desarrollo interno, para el control de inventario y el SIAB, para el control de Inventarios.</p>	
<p>Evidencias: Indice de ejecución presupuestaria. Plan Estratégico. SIGEF.</p>		
<p>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.).</p>	<p>Se cumple con las normativas del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAEF), mediante el uso del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) que integra los siguientes componentes del Sistema: Presupuesto, Contabilidad, Compras y Contrataciones, Tesorería, además del módulo de Contraloría, el cual maneja los contratos, el sistema de manejo de nómina y control de bienes, todo esto en cumplimiento a la Ley No.10-07 de Control Interno.</p>	
<p>Evidencias: Reportes en SIGEF, pagos aprobados por Contraloría.</p>		
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>La institución asigna la partida presupuestaria a cada área, en base a los Planes Operativos y a las necesidades y proyectos especificados en el Plan Estratégico, implementa el régimen de control interno de las NOBACI, con la verificación de las transferencias y pagos efectuados por la Contraloría, como mecanismo de control. La Estructura Organizacional define la delegación de responsabilidades, las decisiones de control recaen en la máxima autoridad y en el Departamento Administrativo y Financiero.</p>	
<p>Evidencias: Plan Estratégico, Poa, Presupuesto Institucional, Informes trimestrales.</p>		

7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	<p>Toda decisión de inversión adicional a los gastos de la operatividad y funcionamiento normal, es evaluada, a fin de analizar la viabilidad de la misma, limitándose en lo posible, a asuntos necesarios y básicos para mejorar la funcionalidad, agregar valor y mantener la calidad de los servicios. La Institución cuenta con la Dirección de Compras y Contrataciones. Además, existe un equipo que evalúa las propuestas antes de realizar una inversión.</p> <p>Evidencias: Informes de compras. Plan Estratégico y Ejecución presupuestaria</p>	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	<p>Periódicamente la institución elabora un informe de resultados y/o cumplimiento del POA, así como de la ejecución presupuestaria. Estos informes se realizan, trimestral, semestral y/o al cierre anual, de acuerdo al periodo establecido.</p> <p>Evidencias: Informes de resultados y ejecución presupuestaria</p>	

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.	<p>La institución pone a disposición del personal, las informaciones relevantes para el funcionamiento de la Organización, ya sean documentaciones en físico o en digital a través de la intranet y el Portal Institucional. Para asegurar el almacenamiento de las informaciones, se realiza un backup diario del sistema contable y semanal de los demás procesos. Se cuenta con servidores que almacenan las informaciones que van a la nube.</p> <p>Evidencias: Intranet. Portal transaccional</p>	No se cuenta con política ni procedimientos de una Gestión del Conocimiento.
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	<p>Toda información es gestionada a través de los canales institucionales, Procesada, analizada y verificada, antes de su almacenamiento y poner a disposición para su difusión a los grupos de interés, de acuerdo a los procedimientos o lineamientos establecidos. Luego de verificada, se almacena en el servidor, y se efectúa un backup automático y sistematizado.</p> <p>Evidencias: Portal Institucional.</p>	
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 necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.	<p>En el marco del proceso de fortalecimiento del sistema de control interno, se realizó una política sobre el control y seguridad de la información y comunicación a nivel institucional. La información externa es gestionada a través de los canales institucionales. Previo a ser procesada se analiza y verifica su autenticidad mediante procedimientos internos establecidos. Luego de verificada se almacena en nuestros servidores, para ser difundida mediante los portales web donde se encuentra disponible.</p> <p>Evidencias: Política Seguridad de la información</p>	
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	<p>Se cuenta con correo institucional para facilitar la comunicación interna y externa. La comunicación interna es responsabilidad de RRHH y el departamento Administrativo y Financiero, de acuerdo a la matriz de comunicación. En adición se tiene el portal Institucional, donde se colocan todas las informaciones relevantes de la Organización, para</p>	

información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).	ser conocida por los grupos de Interés. Las Descripciones de puesto presentan las tareas, funciones y objetivos de los puestos, y son entregadas al personal y colocadas en el Portal.	
	Evidencias: Portal Institucional.	
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	A través del proceso de mentoría y del entrenamiento cruzado, procedimientos, mapa de procesos y demás informaciones documentadas, la empresa encamina pasos para iniciar con una gestión del conocimiento que agregue valor al desarrollo de la Institución.	
	Evidencias: Procedimientos, Sismap, mapa de procesos.	
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.	A través del Portal Institucional, se pone a disposición de los grupos de interés y la sociedad en general, información relevante vinculada al Zoodom, informaciones correspondientes al accionar de la organización como base legal, resoluciones, estructuras, derechos y deberes del ciudadano, plan estratégico, planes operativos anuales, estadísticas, memorias institucionales, ejecuciones presupuestarias, entre otras.	
	Evidencias: Portal Institucional. Redes Sociales	
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.	Los equipos tecnológicos se encuentran dentro de un dominio institucional, asegurando que la información esté resguardada en los servidores. Los correos electrónicos son institucionales, lo cual permite inhabilitarlos al momento de la salida de un colaborador. También se dispone de un servidor de archivos, donde cada usuario dispone de una carpeta donde alojar toda la documentación e información que maneje.	
	Evidencias: Correo Institucional. Portal Institucional	

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.	<p>El Departamento de Tecnología de la información y Comunicación (TIC), como área transversal de apoyo a las demás áreas del Zoodom, realiza su Plan Operativo Anual (POA) tomando en consideración: La estrategia Nacional relacionada con tecnología (Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Nortics, Dominicana Conectada, Gobierno Abierto, Datos Abiertos, E-Servicios, etc.), y los Planes Operativos Anuales (POA) de las demás áreas, coordinando el posible apoyo de las tecnologías, en el logro de las metas planteadas en sus Poas. Ejemplo: implementación de sistemas; automatización de procesos; adquisición de equipos adecuados; sistema de radio comunicación, entre otros. El POA de la División de Tecnologías de la Información y Comunicación, se formula a partir de los requerimientos de las unidades organizativas de la Organización, ajustando dichos requerimientos a la disponibilidad presupuestaria.</p> <p>Evidencias: POA del área de Tecnología de la Información</p>	

<p>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.</p>	<p>Los equipos tecnológicos y de comunicación existentes y aquellos por adquirir, responden a necesidades muy puntuales, críticas y claves para el funcionamiento y la calidad del servicio de la Organización.</p>	
	<p>Evidencias: Plan Operativo de TICs y requerimientos de las áreas.</p>	
<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>La institución cuenta con la definición de los roles del usuario, para el acceso a los diferentes sistemas y cuenta con una política de seguridad y una política de uso de los equipos tecnológico, los cuales son proporcionados, desde el ingreso del personal, según requerimientos del puesto. El plan de capacitaciones contempla el reforzamientos en habilidades tecnológicos de los grupos de interés que lo requieran para el desempeño de sus funciones.</p>	
	<p>Evidencias: Plan de capacitación</p>	
<p>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</p>	<p>La institución ha fortalecido el uso sistemático de la intranet, como herramienta interna de trabajo, para compartir conocimiento e información. La interacción con los grupos de interés y asociados, a través de las redes sociales (Instagram, twitter, Portal Institucional, buzón digital para quejas, felicitaciones y sugerencias). Se cuenta con un programa de mantenimiento de equipos.</p>	
	<p>Evidencias: Redes Sociales, Intranet, Plan de mantenimiento de Equipos tecnológicos.</p>	
<p>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.</p>	<p>El área de tecnología de la Institución ha desarrollado y puesto práctica dos herramientas, con la finalidad de agilizar el proceso de acceso a las instalaciones y dar atención y respuesta rápida a inquietudes de la ciudadanía en general. Se está fortaleciendo el área, para mejorar los procesos de las áreas, con la inclusión de personal calificado.</p>	
	<p>Evidencias: APPs en funcionamiento. Contratación</p>	
<p>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.</p>	<p>Con la finalidad de lograr un proceso de recepción y acceso de visitantes y usuarios más eficiente y ágil, se ha desarrollado la aplicación Zoochat, que permite la reserva a través de esta, además del Zoobot, para la interacción automatizada y ofrecer respuestas a inquietudes de los usuarios y ciudadanía en general. A través del Portal Institucional se ofrecen las informaciones referentes a los servicios, para conocimiento de los grupos de interés.</p>	
	<p>Evidencias: APPs en funcionamiento. Portal Institucional</p>	

7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	La institución, a través de Nortic, accede a las informaciones sobre los cambios importantes a nivel tecnológico y aplica lo pertinente. El personal de la División de Tecnologías de la Información y Comunicación participa en actividades puntuales llevadas a cabo por la OGTIC, para fines de conocer los lineamientos en relación a la nuevas disposiciones del Gobierno electrónico, así como participar en acciones formativas y eventos sobre las Nortics, para las recomendaciones y actualizaciones en los medios web de la Institución y asegurar las mejoras que apoyen la gestión. Se cuenta con política escrita sobre la seguridad de la información.	
	La institución se mantiene actualizada acorde a las mejores prácticas internacionales en materia de innovaciones tecnológicas, por lo que ha implementado mejoras en materia de gestión de infraestructura tecnológica y seguridad de la información y ciberseguridad, a través de las elaboraciones de los perfiles para el diseño de dichos proyectos. La Institución ha sido auditada en diversas ocasiones, en relación a la seguridad de los sistemas.	
	Evidencias: Política de seguridad de la información. Participación en talleres de Nortic.	
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.	A través del área de Educación, se mantiene una campaña de concientización sobre la prevención de daños al medioambiente. Internamente, la institución trabaja con el programa de reclasificación de residuos. Cambio de impresoras convencionales a laser. Los radios del Sistema de comunicación interno que se dañan, son utilizados para la reparación de otros. Se tiene un vínculo de cooperación con una empresa de reciclaje, quienes recolectan residuos tecnológicos para su disposición final.	
	Evidencias: Charlas educativas. Buena Práctica de Reciclaje de papel usado. Impresoras Laser.	

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).	Las instalaciones físicas de ZOODOM se encuentran ubicadas en un mismo terreno. Los diversos ambientes que componen el mismo, se encuentran organizados y distribuidos de tal manera que aseguren diversos puntos de servicios, salas y espacios de educación y exposición, para ofrecer una atención eficiente para la satisfacción de necesidades y expectativas de los diversos grupos de interés. La ubicación del edificio (sede central) es de fácil acceso vía transporte público brindando mayor accesibilidad a ciudadanía. En relación al transporte público, existen varias líneas de acceso, las cuales tienen viabilidad hacia paradas del metro.	

	Evidencias: Mapa de Geolocalización y mapa en Carta Compromiso.	
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.	<p>Para usuarios internos se tienen oficinas adecuadas, con espacio suficiente para el buen desenvolvimiento, y áreas abiertas, como las planicies, que son espacios abiertos de trabajo. En relación a usuarios, visitantes, excepto algunas salas de exposición y educación, se mantienen en espacios abiertos, tales como área infantil, área de picnic, serpentario, la plaza de los jaguares. En la entrada se han colocado rampas para personas con discapacidad, estaciones de enfermería en caso de necesidad, sillas de ruedas, parqueo identificado para embarazadas y personas con discapacidad. El espacio de la clínica para la atención y el cuidado de animales, se encuentra ubicada en área central, para un acceso rápido en caso de necesidad. Todas las luminarias de las oficinas son de tecnología LED y con aires acondicionados de tecnología eficiente.</p> <p>Evidencias: Mapa de distribución de los espacios.</p>	
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	<p>La institución cuenta con programas de mantenimiento de equipos e infraestructura, en cumplimiento con el presupuesto asignado para los fines. Con equipos de trabajo interno, quienes ejecutan todas las actividades y acciones, para eficientizar los recursos.</p> <p>Evidencias: Programa de mantenimiento</p>	
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>Se han implementado recursos y herramientas para eficientizar el consumo, tales como: se cuenta con luminarias LED, planes y programas de mantenimiento a los vehículos, para prevenir posibles daños y correcciones por exceso de uso. Los vehículos solo son utilizados para los fines para los cuales fueron dispuestos. Periódicamente, vía correo interno, el Departamento Administrativo y Financiero, hace recordatorio al personal, sobre el uso eficiente de los equipos</p> <p>Evidencias: Memo sobre el uso de los equipos. Luminarias y programa de mantenimiento</p>	
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).	<p>La ubicación del edificio (sede central) es de fácil acceso vía transporte público brindando mayor accesibilidad a ciudadanía y empleados. En la entrada se han colocado rampas para personas con discapacidad, estaciones de enfermería en caso de necesidad, sillas de ruedas, parqueo identificado para embarazadas y personas con discapacidad. Calles internas y parqueos pavimentados. Los trenes para las visitas, cuentan con espacios para las sillas de ruedas de personas con discapacidad y cochecitos para bebés.</p> <p>Evidencias: Fotos. Mapa de distribución de espacios.</p>	
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.	<p>La gestión de los activos físicos, se realiza en cumplimiento con las normativas y reglamentaciones emanadas por la Dirección de Bienes Nacionales. Los activos físicos se mantienen y se gestiona su descargo mediante la política de Bienes Nacionales, estipulada en la Ley.</p> <p>Evidencias: Ley de descargo</p>	
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	<p>La institución promueve el uso y los servicios de las instalaciones físicas y sus espacios para todos los ciudadanos, a través de las redes sociales, Portal Institucional, entre otros, con la finalidad de que todas las comunidades, del entorno y digitales, conozcan de los servicios que se ofrecen y puedan acceder a los mismos.</p>	

	Evidencia: Portal Institucional, Redes Sociales.	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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. Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Se evidencia que la institución ha documentado algunos procesos claves relacionados al servicio institucional. Cuenta con un Mapa de Procesos actualizado que representa la interacción de los principales servicios en respuesta a las necesidades de los grupos de interés	No todos los procedimientos están documentados
	Se ha culminado el proceso de aprobación por parte del MAP, de la modificación de la Estructura Organizativa.	
	Evidencias: Mapa de procesos. Estructura Organizativa aprobada.	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Las responsabilidades han sido identificadas en las Descripciones de cada puesto, de acuerdo a la Estructura Organizativa aprobada.	
	Evidencias: Mapa de procesos. Estructura Organizativa aprobada.	
3. Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	La Institución ha definido el mapa de interacción de procesos y algunos procedimientos. Para garantizar el cumplimiento de objetivos se elaboran el Plan Estratégico y los Planes Operativos de las áreas. Se elaboran y analizan los planes de mejora y asigna los recursos necesarios para su ejecución.	
	Evidencias: Mapa de procesos. PEI, POA y Ejecución Presupuestaria.	
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	Se cuenta con el Mapa de procesos, que muestran la interacción entre estos. Del Plan estratégico se desprende el POA por área, y a su vez los procesos claves y críticos que intervienen o se involucran para el logro de los objetivos.	
	Evidencias: Mapa de procesos. PEI, POA y Ejecución Presupuestaria	
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).	Los grupos de interés remiten sus opiniones y sugerencias a través de los buzones físicos y en digital en el Portal Institucional y de las encuestas de satisfacción, cuyas opiniones y requerimientos son analizados y evaluados para fines de tomar en consideración, de acuerdo a su viabilidad, pertinencia y presupuesto, en el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo anual.	

	Evidencias: - Encuesta de satisfacción ciudadana. POA. Informe de los buzones de sugerencias.	
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.	La Institución asigna recursos a los procesos, en base a su impacto en el Producto y en el servicio y a su aporte en la consecución de los objetivos estratégicos, tomando en cuenta el presupuesto asignado. Evidencias: PEI. Poa. Presupuesto ejecutado.	
7. Simplificar los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Los procesos se actualizan conforme a las necesidades de la institución y las directrices del Ministerio de Medio Ambiente y el Ministerio de Administración Pública (MAP), con la finalidad para mejorar los servicios de calidad. Evidencias: PEI. Poa. Presupuesto. Mapa de Procesos	
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.).	La institución ha establecido indicadores para los procesos y servicios claves y críticos, de atención al ciudadano, y su medición y monitoreo. En este sentido ha definido objetivos de resultados orientados a los grupos de interés, presentados en la Carta Compromiso publicada. En adición, cada año se elaboran los acuerdos de desempeño de los colaboradores para su evaluación anual. Evidencias: Carta Compromiso. Medición de los Indicadores de servicios. Evaluación del 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).	El desarrollo y puesta en práctica de las APPs Zoochat y Zoobot, ha impactado positivamente en la agilización del proceso de acceso a los servicios, haciendo más eficiente la atención al usuario, así como ofreciendo respuesta rápida a las inquietudes de la ciudadanía, lo cual impacta en la eficacia y calidad del servicio, esto se evidencia y los resultados y calificaciones obtenidas en los objetivos de calidad de la carta compromiso. Evidencia: Informe de resultados de las encuestas y de los indicadores de calidad de la Carta Compromiso.	
10. Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes	La institución realiza intercambio de informaciones, conocimientos y experiencias, con entidades internacionales, afines a la naturaleza del Zoodom, para la identificación de acciones que agregan valor a los procesos y a la mejora de los servicios, además de desarrollar innovaciones a los mismos. Evidencias: Participación en Foros, conferencias, charlas, reuniones coordinadas por la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuarios	

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

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

<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios) en los procesos nucleares.</p>	<p>Los productos y servicios se encuentran identificados y definidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, y forman parte de los procesos misionales establecidos en el Mapa de interrelación de procesos.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso, POA, Indicadores de medición de los servicios</p>	
<p>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, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Recibimos retroalimentación de los ciudadanos/clientes, a través de los Buzones de Sugerencias y Quejas y de su participación en las Encuestas de Satisfacción, con sus comentarios y opiniones, ayudan a la mejora de los procesos, servicios y productos.</p> <p>El Ministerio de Administración Pública (MAP), en enero del 2019, instituyó la realización de encuestas de satisfacción ciudadana, a través de la Resolución Núm. 03-2019. Los resultados se colocan en el Portal Institucional.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta al ciudadano. Informes de las sugerencias y quejas recibidas a través de buzones.</p>	
<p>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.</p>	<p>Las informaciones recibidas a través de los buzones de sugerencias y quejas, así como las informaciones recabadas a través de las Encuestas de satisfacción, sirven de insumo / retroalimentación para la mejora de los servicios, de los procesos y para atender las expectativas de la ciudadanía.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta al ciudadano. Informes de las sugerencias y quejas recibidas a través de buzones.</p>	
<p>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.</p>	<p>Los ciudadanos/clientes son involucrados de manera indirecta, debido a que los niveles de satisfacción mostrados en las encuestas de medición de los servicios sirven para mejorar la calidad de estos y/o mantener los estándares establecidos. Zoodom ofrece la oportunidad de realizar pasantías, labores sociales y de voluntariado. El área de Educación Ambiental les instruye sobre el trato a dar a los ciudadanos visitantes y se les colocan en funciones y servicios simples para la atención a visitantes.</p> <p>Evidencias: Programa de pasantía, Labor social y voluntariado.</p>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>Los Ciudadanos en general, incluidos los visitantes y usuarios, tienen la oportunidad de realizar y remitir las propuestas y/o sugerencias, para la mejora de los servicios y procesos, a través de los diversos canales de comunicación a disposición de estos, tales como Redes Sociales, (Instagram, Twitter, Facebook), Buzones de sugerencias y quejas, Encuestas de satisfacción. Las informaciones recibidas por esas vías son atendidas y respondidas en un plazo no mayor a 15 días laborables. En adición, son evaluadas y analizadas, a fin de gestionar aquellas que se consideren viable y que agregan valor al servicio, a la calidad o a los procesos.</p>	

	Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta al ciudadano. Informes de las sugerencias y quejas recibidas a través de buzones.	
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.	Las informaciones relevantes a ser conocidas por nuestros ciudadanos se mantienen actualizadas en el Portal Institucional y compartida a través de las redes sociales. En este sentido, cualquier cambio que pudiera afectar el servicio o la percepción del ciudadano/cliente, es comunicado antes, durante y después de ejecutado el mismo. La página web se actualiza permanentemente, según necesidad, a través de esta, se publican informaciones relevantes, fiables y de interés para la ciudadanía. Evidencias: Portal Institucional. Redes Sociales.	
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, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).	Promovemos la accesibilidad a la organización, con horarios de visita de martes a domingo de 8:30 am 4:00 pm y días feriados. Los documentos se encuentran en formato físico y digital, accesibles a los interesados. Evidencias: Portal Institucional. Redes Sociales. Carteles con informaciones relevantes, en todas las áreas del Zoodom	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	El Zoodom revisa cada semana, las informaciones emitidas a través de los buzones de sugerencias y quejas, y da respuesta dentro de los 15 días laborables, a partir de la recepción del mensaje. En adición, se cuenta 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 recibidos y respondidos. Respuestas a sugerencias y quejas recibidas.	

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 pertenecen.	La Institución cuenta con su catálogo de servicio al público, en la Carta Compromiso al Ciudadano y en el Portal Institucional. En adición se ha definido el Mapa de procesos, el cual presenta la interacción de los mismos, es decir la entrada y salida para la prestación del servicio.	

	Evidencias: Carta de compromiso al ciudadano y Mapa de Procesos.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>A fin de mantener actualizado los conocimientos sobre la atención y cuidado de la biodiversidad, se mantiene un acuerdo con la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuáticos, que promueven la participación en Congresos y Conferencias. Con las Instituciones Educativas públicas y privadas, se mantiene un vínculo para la concientización colectiva sobre el cuidado del Medio Ambiente, a través de charlas, pasantías, labor social y voluntario, se incentiva la conciencia social.</p> <p>Evidencias: Fotos y programa de celebración de días especiales referentes a temas sobre el cuidado al medio Ambiente. Convenio con ALPZA y participación en congresos.</p>	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>A través de la Carta Compromiso al Ciudadano, las Encuestas de Satisfacción, los buzones de sugerencias y quejas, y las Redes Sociales se mantiene una relación para el intercambio de informaciones, relevantes y pertinentes, para una atención rápida.</p> <p>Evidencias: Carta de Compromiso al ciudadano. Informes de resultados de la Encuesta de Satisfacción, Buzones de sugerencias y quejas y Redes Sociales.</p>	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	<p>A través de la Carta Compromiso al Ciudadano, las Encuestas de Satisfacción, los buzones de sugerencias y quejas, y las Redes Sociales se reciben las informaciones emitidas por los ciudadanos/clientes, las cuales son atendidas, evaluadas y posteriormente analizadas, para tomar en consideración aquellas viables y que agregan valor y mejoran los servicios y los procesos.</p> <p>Evidencias: Carta de Compromiso al ciudadano. Informes de resultados de la Encuesta de Satisfacción, Buzones de sugerencias y quejas y Redes Sociales.</p>	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>La institución ha creado grupos de técnicos para comunicar las buenas prácticas y los servicios que ofrece la Organización, con los voluntarios, pasantes y los que realizan labor social, con la finalidad de de pasantes, voluntarios y de labor social, para concientizar sobre el cuidado del Medio Ambiente, en adición, también colaboran en la atención y el servicio al visitante.</p> <p>Evidencias: Programas y certificados de pasantía, labor social y voluntariado.</p>	

<p>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).</p>	<p>La Institución cuenta con el Mapa de Interrelación de procesos, que permite identificar las diferentes que intervienen para el buen funcionamiento del servicio y la operatividad del parque, para garantizar resultados eficaces y eficientes.</p>	
<p>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).</p>	<p>Se cuenta con procedimientos transversales, que involucran todas las áreas, tales como, el servicio al cliente, interno y externo, la evaluación del desempeño, limpieza y organización de áreas. El mapa de procesos indica la interrelación de los procesos, de tal forma que las áreas son clientes y proveedores de servicios al mismo tiempo, y trabajan coordinadas e intercambian informaciones y accionar para garantizar los resultados finales.</p>	
	<p>Evidencias: Mapa de procesos</p>	
	<p>Evidencias: Mapa de procesos.</p>	

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
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>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).</p>	<p>Los valores, los atributos y el compromiso de calidad, se encuentran implícitos en los servicios prestados, plasmados y comunicados a la Ciudadanía en general, a través de la Carta Compromiso, la finalidad de presentar la imagen y lo que define a la Organización. La percepción de los grupos de interés sobre los atributos de calidad de los servicios, pueden ser expresadas a través de las Redes Sociales, los buzones de sugerencias y quejas y las Encuestas de satisfacción. En relación a los resultados de la Encuesta de satisfacción se obtuvo una satisfacción general de 99% en lo referente a la calidad de los servicios. De acuerdo a las informaciones recabadas por los diferentes canales, indican que los aspectos y expectativas de los grupos de interés, están enfocados a la atención, el servicio al cliente y la eficiencia en los procesos</p> <p>Evidencias: Informes de encuesta de satisfacción ciudadana y de usuarios y visitantes. Informes de sugerencias y quejas.</p>	
<p>2. Involucramiento y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Los distintos grupos de interés se involucran y participan para la mejora de los servicios y procesos, a través de las opiniones, sugerencias, quejas que se reciben por medio de los buzones para esos fines. De igual modo, los resultados de las encuestas de satisfacción, permiten enfocar las acciones para las mejoras y/o cambios pertinentes.</p> <p>Evidencias: Informes de encuesta de satisfacción ciudadana y de usuarios y visitantes. Informes de sugerencias y quejas.</p>	
<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>El parque Zoológico se encuentra ubicado en una zona con acceso al transporte público, con parqueo pavimentado, rampas de acceso a la boletería y al parque y parqueos disponibles y señalizados para mujeres embarazadas y personas con discapacidad. Con horario de servicio de 8:30 am a 4:00 pm, de martes a domingo. Costo adecuado y asequible para toda la ciudadanía. Estas informaciones son comunicadas a la ciudadanía, a través del Portal Institucional, las Redes Sociales, los carteles y señalizaciones dispuestas en los diferentes espacios.</p> <p>Evidencias: Portal Institucional. Redes Sociales Institucionales. Geolocalización y fotos de las instalaciones.</p>	
<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>La Institución cumple con la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, en cumplimiento al objetivo de transparencia y a las disposiciones y normativas establecidas. En el Portal Institucional se publican los aspectos que rigen el funcionamiento del Zoodom. El Ministerio es evaluado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con el objetivo de medir el indicador de Transparencia y el indicador sobre acceso a la información pública, que forma parte del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP). En la Página de Transparencia, en el Portal Institucional se publica toda la información relativa a: base legal y legislación aplicable; procesos de compras y contrataciones</p> <p>Evidencias: Portal Institucional.</p>	

<p>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.).</p>	<p>La percepción y opinión de los usuarios con respecto a los servicios, la calidad y los procesos, es expresada a través de la encuesta de satisfacción realizada por la institución como parte del cumplimiento de la resolución 03-2019 establecida por el Ministerio de Administración Pública (MAP). En este sentido, también se obtienen informaciones a través de los buzones de sugerencias y quejas, las cuales son atendidas en el plazo establecido. La Organización mantiene el enfoque medioambiental, y a través de las charlas educativas concientiza sobre el cuidado y preservación del medio ambiente</p>	
	<p>Evidencias: Informes de resultado de la Encuesta de Satisfacción y de Buzones de sugerencias y quejas</p>	
<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>Los servicios que ofrece la Institución están dirigidos a toda la Ciudadanía, sin distinción de personas, no obstante, se cuenta con áreas y atracciones dirigidas a niños/as. En adición el componente Educación y los programas de charlas de concientización sobre el cuidado del Medio Ambiente y la Biodiversidad, está dirigido, principalmente, a niños y jóvenes estudiantes.</p>	
	<p>Evidencias: Fotos. Carta Compromiso. Mapa de la Distribución de los espacios.</p>	
<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con el Portal Institucional, a través del cual se publican todas las informaciones referentes a la institución y relevantes para los grupos de interés, con las Redes Sociales Institucionales, para informar sobre los servicios y otros temas de interés. Este portal permite el acceso a usuarios internos y externos mediante plataformas digitales y está organizado por temas, para facilitar la lectura y la búsqueda de información. Con el acompañamiento técnico de la División de Tecnologías de la Información y Comunicación, y el seguimiento de la Oficina de Acceso a la Información (OAI). La Carta Compromiso al Ciudadano, Brochures de los servicios, carteles colocados en todo el recorrido de las Instalaciones, señalizaciones, entre otros, escritos para la comprensión fácil y el entendimiento de todos los usuarios/clientes.</p>	
	<p>Evidencias: Portal Institucional. Redes Sociales Institucionales. Carta Compromiso. Señalizaciones. Carteles.</p>	
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Los canales de recepción de información están establecidos y comunicados a través de la Carta Compromiso y el Portal Institucional, así como las vías y responsables de darle atención oportuna. En otro sentido, para la comunicación desde Zoodom hacia los grupos de interés y ciudadanos en general, se cuenta con diversos canales y vías para comunicar y asegurar que las informaciones relevantes y pertinentes, están dirigidas y son recibidas por los interesados.</p>	
	<p>Evidencias: Portal Institucional. Redes Sociales Institucionales. Carta Compromiso. Señalizaciones. Carteles.</p>	

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Cada año se realiza la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP) Resolución No. 03-2019, que establece el periodo y proceso para su ejecución. En relación a la Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios, se lleva a cabo diariamente, a fin de mantener informaciones actualizadas que permitan trabajar en la mejora y reenfocar acciones, de ser necesario. En este sentido, la institución escucha de forma continua los requerimientos de los ciudadanos clientes.</p>	
	<p>Evidencias: Encuesta Satisfacción al Cliente. Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Buzones de Sugerencias y quejas y externo</p>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>La Institución genera confianza, dando respuesta y atención oportuna y pertinente a requerimientos, expectativas, inquietudes y necesidades de los grupos de interés. Con las acciones y el cuidado de las instalaciones y de las especies, amplia los niveles de confiabilidad y satisfacción de los servicios a nivel general. Se mantienen adecuados niveles de seguridad en todas las áreas y actividades del zoodom, lo cual incide en el desarrollo y aumento de los niveles de confianza en usuarios y visitantes.</p>	
	<p>Evidencias: Informe de resultados de las Encuestas de la calidad de los servicios establecidos en la Carta Compromiso.</p>	

6.2. Mediciones de resultados.

1- Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>La institución, toma en consideración las informaciones obtenidas a través de las Encuestas de Satisfacción anual, de las mediciones de la calidad de los servicios definidos en la Carta Compromiso, de los Buzones de Sugerencias y quejas y de las Redes Sociales, en la formulación del Plan Estratégico Institucional y de los Planes Operativos de las áreas. Analiza y evalúa la viabilidad de las propuestas y sugerencias, necesidades y expectativas de grupos de interés, para considerar en los planes, las de mayor impacto en la ciudadanía, si la disponibilidad presupuestaria lo permite.</p> <p>Evidencias: Informes de encuestas y buzones de sugerencias y quejas. PEI. POA. Ejecución presupuestaria.</p>	

2. Sugerencias recibidas e implementadas.	<p>Los ciudadanos pueden dirigir las inquietudes, sugerencias y quejas directamente en las oficinas, y/o a través de los medios digitales establecidos. La institución revisa cada semana y da respuesta dentro de los 15 días siguientes. En adición evalúa su impacto en la mejora de los servicios y procesos y analiza la posibilidad de su implementación, de acuerdo a los recursos disponibles. Ej. La rampa para personas con discapacidad y cochecitos de bebés, los dispensarios médicos o enfermerías. Actualmente se encuentra en evaluación el proyecto para el arreglo del piso de la Plaza, entre otras.</p>	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>A fin de mejorar el proceso para acceder a las instalaciones y agilizar la atención y el servicio al cliente, se ha desarrollado la herramienta ZooChat que permite que los visitantes, en especial los grupos, informen hora y día de visita, a fin de que al llegar al Zoodom, la boletería ya tenga preparada la cantidad de brazaletes reservados, agilizando con esta medida, el proceso de compra de los mismos. En adición, el Zoobot, ofrece respuesta rápida a preguntas de ciudadanos, sobre los servicios del Parque.</p>	
4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	<p>A partir del mes de agosto 2022 se inició con la recolección de las informaciones correspondiente al género de los niños/as y jóvenes que reciben las charlas educativas, así como el tipo de institución educativa donde se efectuó la misma, a fin de presentar cada trimestre el indicador correspondiente, y manejar la información al respecto.</p>	
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	<p>A través de las informaciones recabadas en las encuestas de satisfacción y medición de la calidad de los servicios, así como en los buzones de sugerencias y quejas, la institución tiene la oportunidad de mantener un monitoreo permanente sobre las expectativas y/o necesidades de los grupos de interés, con la finalidad de realizar las mejoras que se consideren pertinentes después de evaluación, y de acuerdo a la disponibilidad de recursos y presupuesto.</p>	

2- Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Las áreas administrativas y/o de apoyo tienen dos horarios, de 7:00 am a 3:00 pm y de 8:00 am a 4:00 pm, de lunes a viernes. Las áreas de servicios, laboran en horario de 8:30 am a 4:00 pm, de martes a domingo y días feriados. Estas informaciones se encuentran disponibles en el Portal Institucional, en la Carta Compromiso al Ciudadano, Redes Sociales y en diversos carteles físicos, colocados en puntos estratégicos del Zoodom.</p>	

	Evidencias: Portal Institucional, Carta Compromiso al Ciudadano, Redes Sociales, Mensaje de audio en línea telefónica. Carteles físicos.	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Como en toda Institución de servicio, el tiempo de espera puede variar dependiendo de la cantidad de personas visitantes o demandantes de los servicios. Actualmente, con el desarrollo de la APP Zoochat, la cual ya es de conocimiento y uso de los grupos de interés, el tiempo de espera para adquirir el pase al Zoodom se ha reducido en gran medida, ya que permite preparar con antelación, los brazaletes requeridos por esa vía. De igual modo, se da respuesta inmediata a muchas inquietudes referentes a los servicios, a través de la APP Zoobots requerimientos recibidos por ese medio y a través de la página web.	
	Evidencias: Tiempo de respuesta y reservas a través de Zoobot y Zoochat	
3. Costo de los servicios.	Los servicios del Zoodom tienen un costo asequible para todo público. En fecha aniversario de la Institución, es costumbre ofrecer descuento a los boletos de entrada. Esta información es compartida a través del Portal Institucional y Redes Sociales.	
	Evidencias: Portal Institucional, Redes Sociales, carteles de información. Cuadre de ingresos	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	La responsabilidad de gestión de los diversos servicios que ofrece el Parque Zoodom, se encuentra plasmada en la Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada por el Ministerio de Administración Pública, MAP. En adición, la información se encuentra disponible en el Portal Institucional, en la sección “sobre nosotros”.	
	Evidencias: Carta compromiso al ciudadano, página web.	

3- 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.	La institución tiene disponible varias vías o medios para la recepción y emisión de informaciones relevantes para los ciudadanos, lo que permite atención y respuesta rápida y eficiente a sus inquietudes. Carta Compromiso, Brochure informativo, Portal Institucional, Correo electrónico, Redes Sociales (Twitter, Instagram, Facebook), Apps Institucionales (Zoochat, Zoobot), Buzones de Sugerencias y quejas, Encuesta de Satisfacción.	
	Evidencias: Carta Compromiso, Brochure informativo, Portal Institucional, Correo electrónico, Redes Sociales (Twitter, Instagram, Facebook), Apps Institucionales (Zoochat, Zoobot), Buzones de Sugerencias y quejas, Encuesta de Satisfacción.	

2. Disponibilidad y precisión de la información.	Las informaciones acerca del Zoodom y de los servicios que se ofrecen, se encuentran disponibles en la Carta Compromiso, Portal Institucional y página de Transparencia, Memoria y rendición anual. Las informaciones en las Redes sociales y en el Portal Institucional son actualizadas frecuentemente, las demás en el período establecido para esos fines. Las informaciones compartidas o divulgadas son revisadas antes, a fin de asegurar que están correctas.	
	Evidencias: Carta Compromiso, Brochure informativo, Portal Institucional, Correo electrónico, Redes Sociales (Twitter, Instagram, Facebook), Apps Institucionales (Zoochat, Zoobot), Buzones de Sugerencias y quejas, Encuesta de Satisfacción.	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	La Institución publica cada año, las Memorias Institucionales, con la finalidad de rendir cuentas sobre el grado de cumplimiento de las metas programadas en cada área de la institución. Se publican en el Portal Institucional.	
	Evidencias: Informe de Rendición de cuentas en Portal Transaccional	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No aplica
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Los esfuerzos realizados para mejorar la disponibilidad, la precisión y la transparencia en materia de información, se evidencian en las evaluaciones que realiza la OGTIC, la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) y la Oficina de Acceso a la Información.	
	Evidencias: Certificados Nortics, Informes de calificación de DIGEIG Y OAI	

4- 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	La Institución cuenta con mecanismos para atender las quejas, desacuerdos o inconformidades presentadas por un ciudadano, en relación a algún servicio prestado por parte del Estado utilizando el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311. En un período no mayor a quince (15) días hábiles se le da respuesta oportuna a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI).	

	De acuerdo a lo establecido para atender las sugerencias y quejas u opiniones, recibidas, se les da respuesta en un tiempo no mayor de quince (15) días laborables contados a partir de la recepción de la misma. Se reciben en promedio mensual, 15 sugerencias y quejas.	
	Evidencias: Informe y registro de las sugerencias y quejas recibidas y atendidas	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		NO APLICA
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	La institución publica sus estándares de compromiso en la Carta Compromiso al Ciudadano, así como el cumplimiento de los mismos y la percepción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio recibido.	
	Evidencias: Informe de cumplimiento de la Carta Compromiso.	

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.**

1- 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).	La Institución cuenta con el portal Institucional (www.zoodom.gob.do), donde se comparten informaciones sobre la cultura, los servicios, proyectos, informaciones sobre las especies animales con que se cuenta, transparencia, noticias, compras y contrataciones, y memorias anuales institucionales donde se rinde cuentas del grado de cumplimiento de metas programadas por cada área organizativa.	
	Se realizan encuestas para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, comprender sus expectativas con relación a los servicios ofrecidos, detectar áreas de mejora, identificar los factores que fortalecen la relación con los usuarios y el grado de satisfacción en los procesos y trámites relacionados con los servicios brindados.	
	En los resultados de la Carta Compromiso se obtuvo una puntuación de 99%, referente a la calidad y eficiencia en el servicio y accesibilidad a las instalaciones.	
	En la Encuesta de satisfacción se obtuvo una puntuación general de 85%	

	Evidencias: Informe resultados Carta Compromiso, Encuesta de Satisfacción	
2. Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento del personal en la toma de decisión, la misión, visión y valores.	En el proceso de inducción del personal de nuevo ingreso, se dan a conocer la misión, la visión y los valores institucionales, la historia y los objetivos institucionales, entre otros, con la finalidad de que el colaborador conozca la filosofía de la Organización, y logre una rápida adaptación e identificación con la misma. Se enfatiza lo referente a la comunicación abierta, la confianza y el respeto que debe imperar. En la ECO se obtuvo una puntuación de 92,00% en el aspecto de identificación con la Institución y Valores, 91,80% en el aspecto colaboración y trabajo en equipo, 91,20% en Comunicación y 87,68% en Mejora y cambio.	
	Para conocer las expectativas de los grupos de interés externos, se tienen buzones de sugerencias y quejas y se realiza la Encuesta de satisfacción. Las sugerencias son analizadas y evaluadas, a fin de analizar la viabilidad y puesta en ejecución.	
	Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Clima. Buzones de sugerencias y quejas y Encuesta de Satisfacción	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	El equipo a cargo de elaborar el Autodiagnóstico o Evaluación Modelo CAF, identifica los procesos, programas, actividades y áreas que requieren elaborar y ejecutar un plan de mejora institucional.	
	La Institución fomenta la participación de sus colaboradores y de grupos de interés particulares, a través del buzón de quejas y sugerencias, Encuestas de clima para los colaboradores y encuestas de satisfacción para la ciudadanía en general. Mediante diversos canales y mecanismos se gestiona la captación de personal voluntario para labores sociales que inciden en la mejora del medio ambiente. Las sugerencias y opiniones son evaluadas y analizada su viabilidad.	
	Evidencias: Informes de buzones de sugerencias y quejas, de ECO y Encuestas de Satisfacción.	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético	El programa de inducción para el personal de nuevo ingreso, contiene informaciones sobre el comportamiento y compromiso ético esperado por la Institución, en el desempeño de sus funciones, incluido el tema de los conflictos de intereses, su detección y prevención.	
	Se cuenta con una Comisión de Ética Pública Institucional, de conformidad a la normativa y juramentado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Dicha Comisión ha coordinado con la DIGEIG capacitaciones sobre conflictos de interés. Se informa a los colaboradores que “la Comisión de Ética Pública está a su disposición para asesorar sobre cualquier duda de carácter moral y brindar orientación con respecto a situaciones relacionadas con conflictos de intereses.”	
	Evidencia: Programa de Inducción.	

5. Mecanismos de consulta y diálogo.	La institución cuenta con diversos mecanismos para consultar y dialogar con la ciudadanía, encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias, felicitaciones y quejas, y Redes Sociales. Para los colaboradores, los mecanismos de comunicación interna y la Encuesta de Clima Organizacional.	
	Evidencias: Informes de resultados de ECO, Encuesta de Satisfacción de los Servicios y de Sugerencias y quejas.	
6. La responsabilidad social de la organización.	A través de las charlas educativas sobre el cuidado y preservación de especies y del ecosistema, la institución realiza labores sociales, en adición, se incentiva la captación de personal voluntario dispuestos a realizar labores sociales en el Zoodom. Se funciona como centro de cuidado y rehabilitación de especies endémicas y/o animales incautados	
	Evidencias: Programa de voluntariado, pasantía, labor social. Correo solicitud de aprobación de las charlas y visitas educativas.	

2- 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, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>Basado en el Plan Operativo Anual (POA), trimestralmente el responsable de cada unidad rinde cuentas sobre los avances planificados para el período en cuestión. De igual modo, cada año el responsable de cada unidad debe evaluar el desempeño del personal bajo su responsabilidad.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional del 2021 se obtuvo una puntuación de 87,20% en Liderazgo y Participación.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral</p>	
2- El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>La institución cuenta con el Mapa de procesos, el cual contiene los macro procesos de las áreas misionales, sustantivas y de apoyo.</p> <p>Evidencias: Mapa de procesos</p>	
3- El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	<p>La Institución cuenta con Estructura Organizativa /Organigrama, descripciones de puestos, Acuerdos de Desempeño y la evaluación anual de los Empleados</p> <p>Evidencias: Estructura Organizativa, Descripciones de puestos, Acuerdos de Desempeño</p>	
4- La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	<p>Cada año se realiza la evaluación del desempeño individual, en base al Acuerdo de desempeño de cada empleado. En el último trimestre del año se entrega el bono por cumplimiento en base al mantenimiento en verde del SISMAP.</p>	

	Evidencias: Comunicación solicitud de aprobación del Bono por desempeño	
5- El enfoque de la organización para los cambios y la Innovación	A través de la Encuesta de Clima laboral, se mide la percepción de los empleados en cuanto a los cambios y la innovación, logrando un 87,68% en el aspecto de mejora y cambio.	
	Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral	

3- 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.)	La institución fomenta un ambiente de trabajo adecuado y libre de conflictos. Se máxima autoridad, el departamento administrativo y financiero y RRHH mantienen una política de puertas abiertas, para que los empleados puedan comunicar cualquier inconveniente o dirimir diferencias o conflictos. El Comité de Ética, buzón de sugerencias, y la encuesta de clima, son canales de Comunicación a través de los cuales, los empleados pueden informar sobre cualquier conflicto, agravio o problemas personales	
	Evidencias: Comisión de Etica. Buzon de Sugerencias y quejas. Informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral	
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	La Organización presenta un enfoque hacia las personas, dando apoyo a los empleados cuando se les presentan situaciones familiares, de salud, de estudios, en cuanto al cambio de horario, permisos.	
	En la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2021, se obtuvo puntuación de 94,24% en el criterio balance, trabajo y familia. La Institución ofrece apoyo a los colaboradores, en caso de presentarse alguna urgencia familiar.	
	Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	En la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2021, se obtuvo una puntuación de 88,80% en el criterio de Equidad y Género y 94,20% en la relación con los empleados, colegas y colaboradores.	
	Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral	
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	En la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2021, se obtuvo una puntuación de 92,80% en el criterio Calidad de Vida Laboral	

	Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral	
--	--	--

4- 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.	El Manual de Cargos Clasificados se encuentra en proceso de actualización y aprobación por parte del MAP. Se promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera, con la realización de concursos públicos.	
	Evidencias: Manual de cargos. Concursos de carrera.	
2. Motivación y Empoderamiento	Resultados en el marco de la Encuesta de Clima, en los aspectos de Liderazgo y participación, se obtuvo una puntuación de 87,20%	
	Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	Cada año se formula un plan de capacitaciones, en función de los requerimientos de formación que presentan las áreas, a los fines de cumplir con sus objetivos y metas. El personal tiene acceso a las ofertas continuas de capacitaciones a través de distintas instituciones públicas	
	Evidencias: Plan de capacitación.	

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 ausentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	Desde Recursos Humanos, se generan reportes de ausentismo. Además, se llevan las estadísticas del nivel de absentismo y del índice de rotación del personal. Fue instalado un buzón de quejas y sugerencias internas, enfocados a los servicios internos y a los aspectos del clima laboral.	No se cuenta con indicadores en todos los procesos claves.
	Evidencias: Métricas de RRHH	
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,	Para el año 2021, el 100% de los colaboradores completó la Encuesta de Clima Organizacional.	

participación en grupos de discusión internos).	Evidencias: Resultado de Encuesta Clima	
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	La institución registra y analiza las informaciones correspondientes a los resultados de las evaluaciones del desempeño de los empleados, con la finalidad de evaluar los niveles de cumplimiento del colaborador y del área. Las evaluaciones están orientadas a cumplimiento de metas, y se establecen mediante acuerdos de desempeño. Evidencias: Cuadro resumen de las evaluaciones del año	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	A través del buzón de quejas y sugerencias interno y la Encuesta de Clima Organizacional, los colaboradores tienen la oportunidad de hacer las recomendaciones y sugerencias que consideren pertinentes, para la mejora de sus procesos y áreas, entre otros. Evidencias: Informe de sugerencias y quejas. Plan de mejora, resultados de Encuesta.	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Las operaciones de la Institución, la comunicación interna (Intranet, correo institucional) y la comunicación externa a través de la página WEB y correo institucional están apoyadas en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). En el Portal de Transparencia y página web, se puede encontrar informaciones sobre servicios, transparencia, informaciones generales, presupuesto, informes de encuestas, etc. Evidencias: Correos electrónicos, Página web, Portal de transparencia.	
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 la Institución se realiza un control de las actividades formativas, así como un registro del personal capacitado por área. El presupuesto dirigido a formación, es enfocado o utilizado para los fines indicados. Evidencias: Plan de Capacitación	
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)	Se han realizado capacitaciones enfocadas al personal que integra las áreas de servicios y/o contacto con los usuarios/Visitantes del Zoodom. Se realizan encuestas enfocadas para conocer la percepción de los ciudadanos/clientes sobre diferentes tópicos entre ellos el trato recibido por los prestadores de servicios. No se ha recibido quejas sobre atención inadecuada. Se obtuvieron los siguientes resultados por criterio: Empatía: 91.33%; Satisfacción por servicio: 95,5%. Fiabilidad: 95,05%. Se cuenta con buzón de quejas y sugerencias y con Manual para la Atención a Cliente/Usuario(a). Evidencias: Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción.	
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	La institución hace entrega de certificados de reconocimiento anual, por excelente desempeño	

	Evidencias: Fotos y copia de certificado	
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	A la fecha no se han reportado casos que indiquen una situación que indique conflicto de interés. El Código de Ética contempla el procedimiento y los mecanismos que existen para que el personal pueda denunciar posibles conflictos éticos o de interés. Evidencias: Buzon de Sugerencias, felicitaciones y quejas.	
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	Periódicamente la organización organiza y participa en actividades relacionadas con la Responsabilidad social, tales como reforestación, celebración de fechas ambientales, charlas educativas de concientización, programas de pasantía, de labor social y de voluntariado. Evidencias: Correos electrónicos y fotos.	

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.	El Zoodom, desde el Departamento de Educación Ambiental, lleva a cabo un programa de actividades, con la participación de la ciudadanía, relacionadas con la concientización sobre el cuidado de los animales y la conservación de especies, la sostenibilidad del ecosistema y el medio ambiente, en instituciones educativas públicas y privadas.	
	La Institución ofrece oportunidad a estudiantes, de realizar la labor social mandatoria para obtener el título de bachiller. Se aprovecha este proceso, para su concientización en los temas antes expuestos. En adición, se cuenta con un programa de pasantías en general.	
	Evidencias: Resultados de la Encuesta de percepción. Comunicaciones de solicitud y aprobación de pasantías.	

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>El Zoodom es una institución establecida solo en la Ciudad de Santo Domingo, pero reconocida a nivel nacional. Se reciben visitantes de todo el País y en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente, traslada y custodia animales incautados y rescatados en todo el territorio nacional. Se trabaja en la reproducción de Especies endémicas, para beneficio de la Naturaleza. Se cumple con todas las normativas legales. Da oportunidad de trabajo a las personas de las comunidades cercana.</p>	
<p>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.).</p>	<p>La institución crea oportunidades de trabajo para la comunidad donde se encuentran sus instalaciones físicas. En la Generalidad, el mayor porcentaje de empleados, vive en los sectores cercanos al Zoodom. Existen espacios de venta de refrigerios, alimentos y atracciones diversas, de los cuales se benefician diferentes personas, con la finalidad de apoyar el desarrollo de las mismas.</p>	
<p>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.).</p>	<p>La institución cuenta con contenedores de reciclaje y clasificación de residuos. Se mantiene un convenio con Edesur para la divulgación de los puntos de residuos clasificados.</p>	
<p>5. Percepción del impacto social en relación con la 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.).</p>	<p>Existe un programa de educación y concientización sobre el cuidado de los animales y la preservación de especies endémicas, para ampliar los conocimientos de la ciudadanía, en especial a jóvenes y niños de escuelas públicas y colegios privados. Las compras se realizan en cumplimiento con la ley de Compras y Contrataciones. A fin de concientizar a la ciudadanía sobre el reciclaje y reutilización de productos, los envases plásticos son clasificados y entregados a una empresa recicladora, para su disposición final.</p>	
<p>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</p>	<p>La Institución impacta de manera positiva en la niñez y la juventud, a nivel cultural, educativo y recreativo, a través de los programas de pasantía, los cuales complementan su formación y les permite poner en práctica el aprendizaje. Se participa en el Comité de Biodiversidad que coordina el Ministerio de Medio Ambiente, sobre investigaciones de la fauna a nivel nacional.</p>	

impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.	Evidencias: Certificados del voluntariado, pasantía y labor social.	
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.).	La institución facilita la accesibilidad a los servicios públicos pertinentes a la misma. En la encuesta de satisfacción ciudadana, obtuvimos un 99% en el nivel de cumplimiento de la Carta Compromiso, y los servicios ofrecidos.	
	Evidencias: Resultados de la Encuesta de percepción.	
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.).	La institución otorga facilidades de precios, para acceder a los servicios y atracciones, a los estudiantes de las escuelas públicas del entorno. En otro sentido, se beneficia a la comunidad colindante, con la canalización del agua potable para su uso doméstico. El programa de labor social dirigido a las escuelas del entorno.	
	Evidencias: Comunicaciones y fotos de labor social. Fotos de las tuberías de agua.	
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	Los medios de comunicación suscriben artículos reseñando la labor educativa y recreativa del parque, destacando los aspectos positivos del mismo.	
	Evidencias: Artículos en periódicos.	

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

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

<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>A través del programa de educación ambiental, pasantías, labor social y voluntariado, se realizan diversas actividades para la concientización, a los participantes y a la ciudadanía en general, sobre la preservación del medio ambiente y el cuidado de los animales.</p>	
	<p>Evidencias: Programa de charlas, certificados, fotos.</p>	
<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La institución mantiene excelentes relaciones con juntas de vecinos, La Cruz Roja, el Ministerio de Medio Ambiente, la Defensa Civil, con Salud Pública, Instituciones educativas públicas y privadas.</p>	
	<p>Evidencias: Fotos y comunicaciones de acciones conjuntas.</p>	
<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Los artículos escritos y publicados sobre el Zoodom, son calificados positivos e influyen en la percepción positiva sobre los servicios. Para la Institución es de suma importancia, la retroalimentación recibida por diferentes medios y canales, para fines de mejorar los aspectos.</p>	
	<p>Evidencias: Contenido de los artículos escritos en periódico.</p>	
<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>La institución ofrece acceso gratis a los estudiantes de escuelas públicas del entorno, en respuesta a solicitud recibida.</p>	
	<p>Evidencias: Comunicación y correo de solicitud y aprobación.</p>	
<p>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).</p>	<p>Programa de entrenamientos para el personal que trabaja directamente con los animales, con la finalidad de que puedan asumir las funciones y responsabilidades y desarrollar las competencias requeridas para desempeñar el cargo, con este programa logramos que personas con necesidad de trabajo y sin experiencia, puedan acceder al cargo.</p>	
	<p>Evidencias: Programa de inducción de la Clínica Veterinaria.</p>	
<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>No se cuenta con programas de esta índole</p>

7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	La Institución cuenta con un programa de participación social, a través de los programas de educación ambiental, voluntariado, pasantía y labor social	
	Evidencias: Programa, certificados, fotos.	
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).	La institución participa en el Comité de Biodiversidad coordinado por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, para compartir conocimientos y experiencias. La institución participa en talleres de protección animal, con expertos en la materia y en el congreso anual de ALPZA	
	Evidencias: Comunicación y correo de invitación y aprobación. Fotos.	
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).	La institución asegura que los participantes en los programas de labor social, utilicen las herramientas y equipos de protección. Se cuenta con protocolo de emergencias, protocolo de atención primaria. Programa de vacunación. Acciones formativas para la prevención de riesgos.	
	Evidencias: Los protocolos. Imágenes	
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	Las principales acciones ejecutadas por la Institución como parte de la Responsabilidad social, forman parte del programan de charlas educativas para la concientización de la ciudadanía, en lo concerniente al cuidado del medio ambiente y preservación de las especies animales. Estas acciones son medidas y evaluadas a través de un cuestionario que mide los conocimientos adquiridos y la eficacia de la charla recibida. El resultado promedio es de 95%.	
	Evidencia: Informe de resultados de las evaluaciones de las charlas educativas	

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
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>Resultados en los siguientes aspectos: Fiabilidad de los servicios: 95,05%; Elementos tangibles: 98,81%; Capacidad de respuesta: 85%; Seguridad: 95,5%; Empatía: 91,33%; Índice de Satisfacción general de los servicios: 95,5%</p> <p>Evidencia: Informe de resultados de la Encuesta</p>	
<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>La institución lleva a cabo programas y actividades para el desarrollo de competencias sobre conciencia social y manejo de animales, así como charlas educativas y de concientización para la conservación de la fauna y cuidado del medio ambiente, creando un impacto positivo en la colectividad, evidenciado a través de la transmisión del conocimiento adquirido, realizada por los jóvenes participantes.</p> <p>Evidencias: Fotos de charlas impartidas por los jóvenes participantes.</p>	
<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones</p>	<p>La institución mantiene los estándares de calidad requeridos, en todos los servicios, evidenciado con la certificación NORTIC A5 que mide la estandarización de los servicios públicos informativos e interactivos.</p> <p>Evidencia: Certificado Nortic A y de RD Incluye</p>	
<p>4. Grado de cumplimiento de contratos /acuerdos entre las autoridades y la organización</p>	<p>La institución cumple con los compromisos asumidos en los Acuerdos y Convenios establecidos.</p> <p>Evidencia: Convenios</p>	
<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>En el Sistema de Metas Presidenciales se monitorea el nivel de cumplimiento de la organización en cada uno de los indicadores del sistema. Los resultados de reflejan en los siguientes datos: SISMAP: 78,90%, OGTIC: 63.83%, Transparencia: 85.4%, Gestión Presupuestaria: 89%, NOBACI: 80,30%, Carta Compromiso al Ciudadano: 99%, SISCOMPRAS: 93,84%</p> <p>Evidencia: Calificación en los Sistemas que integran las Metas Presidenciales</p>	
<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>		<p>No se cuenta con informaciones sobre análisis comparativo</p>
<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Desde el área de tecnología se ha desarrollado e implementado un sistema automatizado de atención y respuesta inmediata al ciudadano, esta aplicación impacta positivamente en la agilización de los servicios. Actualmente se está desarrollando un sistema QR para ofrecer información oportuna a los usuarios.</p> <p>Evidencia: APP Zoochat, Zoobot</p>	

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.	<p>La Dirección general analiza y evalúa los resultados de las mediciones, felicita a los involucrados en el logro y/o mejora de estos. En caso de presentar resultados por debajo de lo esperado, incentiva a desarrollar un plan para la mejora.</p> <p>Evidencia: Correo de retroalimentación</p>	
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).	<p>La Institución gestiona, maneja y administra los recursos disponibles de forma eficiente y eficaz, tanto los financieros como los humanos, de conformidad con lo indicado en las normativas establecidas por los órganos rectores para tales fines, cumpliendo con una gestión eficiente y transparente</p> <p>Elaboración del presupuesto, de acuerdo al Plan Operativo Anual (POA) de cada área. Cada unidad cuenta con un presupuesto elaborado de acuerdo a su Plan Operativo Anual (POA), a cuya ejecución se da seguimiento trimestral.</p> <p>Evidencia: Informes POA. Cumplimiento de la ejecución presupuestaria. Estructura Organizativa aprobada</p>	
3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	<p>Se han logrado mejoras en los resultados y mediciones del desempeño de la Institución</p> <p>Evidencia: Resultados de las mediciones de las Metas Presidenciales.</p>	
4. Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados		No tenemos informaciones sobre análisis comparativo
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>La institución cumple con el compromiso y las acciones asumidas y pactadas, ya sean de forma escrita y firmada o mediante acuerdos verbales. Con el Ministerio de Medio Ambiente, en lo referente a la custodia y cuidado de animales incautados, con Edesur, con el mantenimiento de los puntos para la clasificación de los residuos. El Zoodom funciona como Centro de Rescate y Rehabilitación.</p> <p>Evidencia: Convenios</p>	
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.).	<p>En relación al tiempo de atención de nuestros usuarios, la institución ha logrado disminuirlo, al poner en ejecución el Zoobot, chat automatizado, a través del cual, los grupos de visitantes informan con antelación, la fecha y hora de visita, con la finalidad de agilizar el proceso de venta y despacho de brazaletes. En adición, también se utiliza la vía telefónica y el correo electrónico para las reservas.</p> <p>Evidencia: Programa de reservas, Zoobot</p>	

<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>La institución obtuvo muy buenos resultados, en la inspección o Auditoría realizada por la OGTC, a los procesos del área de Tecnología de la Información. De igual modo, en la auditoría de los procesos de RRHH, realizada por el MAP. Se cuenta con una unidad de auditoría permanente que verifica el 100% de los requerimientos de pago a ser aprobado por la Contraloría.</p>	
<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>La Institución ha obtenido la certificación Nortic A5, que indica el cumplimiento en lo correspondiente a los servicios que ofrecemos a la ciudadanía.</p>	
<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros</p>	<p>Las ejecuciones del presupuesto de la institución son publicadas en el Portal de Transparencia. Se monitorean los niveles de eficiencia anuales y se toman las medidas correctivas de lugar. La organización cuenta con su planificación presupuestaria, con un cumplimiento de 89% a la fecha.</p>	
<p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>Contamos con una unidad interna de la Contraloría General de la República, la cual realiza auditorías al 100%, de las solicitudes que recibe, para libramiento y liquidación de fondos, ingresos y pago de cheques. Se fiscaliza que toda la información esté de acuerdo a lo solicitado. Las ejecuciones del presupuesto de la institución son reportadas en el Portal de Transparencia.</p>	
	<p>Evidencias: Solicitudes de pago aprobadas</p>	
<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>La Institución mantiene la eficiencia y control en el gasto público. Las compras y contrataciones y desembolsos de compromisos institucionales se realizan en función de la planificación del presupuesto en base a resultados, y en atención a los lineamientos establecidos en las normativas vigentes para tales fines.</p>	
	<p>Evidencias: Informe de Ejecución Financiera y Plan y ejecución de compras y contrataciones.</p>	