



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
Preparado por el Comité de Autoevaluación Coordinador Evaluador (es)

Cargo en el Comité Nombre	Cargo en la Institución
Coordinadora: Altagracia Rodríguez	Auxiliar Administrativa*
Secretario (a): Alba Yanet Martínez	Auxiliar Administrativo
Miembro: María Isabel Pérez Información (RAI)	Responsable de Acceso a la
Miembro: Marlene Rosado Contrataciones	Encargado de Compras y
Miembro: Yudelka Pérez	Auxiliar de Recursos Humanos
Miembro: Ana Ramona Jiménez	Guía de Trenes
Miembro: Yeurys Núñez	Auxiliar Administrativo

Santo Domingo, D. N.

28 de Julio 2022



RESUMEN EJECUTIVO

El Parque Zoológico Dominicano es una institución de servicios que además de la recreación, fomenta la educación, la concientización, la investigación y la cultura en lo concerniente al cuidado, preservación y protección del medio ambiente y la fauna en general, en especial las especies nacionales y exóticas que conforman su colección animal.

Con la finalidad de alcanzar la concientización colectiva, y el logro de los objetivos primordiales anteriormente descritos, la Organización desarrolla un programa de actividades que brindan al visitante la oportunidad de aprender y educarse mediante las giras educativas en el parque y a través de las charlas impartidas en instituciones educativas públicas y privadas.

El Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, agrupa aspectos de gran relevancia para el funcionamiento de la Organización, con un enfoque integral que impulsa la mejora en el servicio y en los procesos.

La Guía de Autoevaluación con el Modelo CAF es una herramienta componente del SISMAP, que permite la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad en las Instituciones del Sector público, para la medición y mejora de 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 desarrollen una cultura de mejora continua y de excelencia.

Según indica el modelo, se ha realizado el análisis de la organización, a partir de nueve criterios y veintiocho sub-criterios. Como resultado de esta autoevaluación, se han identificado los puntos fuertes y las oportunidades, así como su aprovechamiento y gestión, con la finalidad de lograr los objetivos y metas Institucionales, satisfacer las expectativas de usuarios y ciudadanía en general, fortaleciendo los sistemas y la calidad en los procesos y en el servicio.



- **ASPECTOS GENERALES**

- 1.1 MARCO INSTITUCIONAL.**

- 1.1.1. Misión:** Fomentar la investigación, conservación y protección de la flora y la fauna, tanto local como exótica, mediante programas educativos enfocados en la educación ambiental y Conservación de especies.

- 1.1.2 Visión:** Colocarnos a nivel internacional como una institución moderna de investigación, conservación y reproducción de especies nativas, endémicas y exóticas.

- 1.1.3 Valores:**

- ✓ Amor por la naturaleza.
 - ✓ Compromiso con la Educación, para la conservación de las especies.
 - ✓ Trabajo en equipo.
 - ✓ Seguridad

- 1.1.4 BASE LEGAL**

- En el año 1972 se dio inicio a la determinación del proyecto de construcción del nuevo Parque Zoológico Nacional Dominicano.

- El día 3 de enero del 1975, fue promulgada la ley 114 que crea el Parque Zoológico Nacional Dominicano, con la finalidad de fomentar la educación, investigación y cultura en lo que concierne a las ciencias biológicas en general, así como a la preservación de la fauna nacional y a servicios de recreación para la ciudadanía en general, el 5 de julio del mismo año fue inaugurado.

- Por la ley No. 78-88, promulgada el 15 de octubre 1988, designa con el nombre de Arquitecto Manuel Valverde Podestá al Parque Zoológico Nacional.

- En el año 2000 se promulga la Ley 64-00, que crea la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales, y se adscribe el Parque Zoológico a esta Secretaría, hoy Ministerio, conservando autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, así como patrimonio y personería jurídica. Esta misma ley creó el Consejo Directivo



1.1.6. Servicios

- ✓ Visitas Guiadas y/o Coordinadas
- ✓ Visitas No Guiadas Y/o No Coordinadas
- ✓ Capacitación para la concientización sobre el cuidado y conservación del Medio Ambiente y la Fauna Nacional.
- ✓ Asesoría Docente y de Investigación a estudiantes de nivel superior.
- ✓ Programas para Pasantías, Labores Sociales y Voluntariado

1.2 Resumen de nuestro plan

<ul style="list-style-type: none"> • 1 - Fortalecimiento Institucional y desarrollo de la gestión Administrativa. 	Diseñar e implementar estrategias de fortalecimiento y sostenibilidad, para elevar la gestión financiera.
<ul style="list-style-type: none"> • 2 - Conseguir certificación del ALPZA. 	Conseguir esta certificación internacional para sustentar nuestros compromisos con la calidad de la Biodiversidad a nivel internacional.
<ul style="list-style-type: none"> • 3 - Adecuación de las instalaciones de las jaulas de leones. 	Mejor funcionamiento y movilidad de los felinos.
<ul style="list-style-type: none"> • 4- Capacitación del personal en servicio al cliente. 	Capacitación en lenguaje de señas y en Temas de Atención y Servicio al Cliente con Calidad y Calidez
<ul style="list-style-type: none"> • 5- Fortalecimiento de los Procesos y la Estructura Organizativa 	Documentar los procesos. Establecer indicadores de Gestión para la medición de los procesos claves. Completar la Estructura Organizativa.

Resultado del Autodiagnóstico de evaluación

2. FORTALEZAS IDENTIFICADAS

- ✓ Herramientas tecnológicas (APPS) para agilizar y efficientizar los procesos de reservación y acceso a las instalaciones del Parque (Zoochat), y para dar atención y respuesta rápida a inquietudes de la ciudadanía, sobre los servicios que se ofrecen.
- ✓ Personal con gran compromiso para el logro de los objetivos y metas institucionales.



- ✓ Vínculo fortalecido con Instituciones Educativas públicas y privadas, a nivel nacional, para el desarrollo de los programas educativos y de concientización para el cuidado y conservación de especies endémicas y en peligro de extinción.
- ✓ Equipo y área con experiencia para la investigación y reproducción de especies.
- ✓ Espacios e Instalaciones físicas, que permiten el cuidado y preservación de las diversas especies que integran la colección del Zoodom.
- ✓ Uso de las Redes Sociales para una comunicación efectiva y mantener el contacto directo con usuarios y ciudadanía en general.

3. Aspectos relevantes del Autodiagnóstico.

LIDERAZGO

- Liderazgo sólido en la gestión y organización a través del desarrollo de la misión, visión y valores.
- Atención y proactividad en apoyo a las necesidades del personal
- Dirección y gestión de los procesos y áreas misionales.
- Relaciones proactivas con las comunidades colindantes, para gestiones de colaboración y atención a requerimientos y necesidades básicas.

PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- Fortalecimiento de la herramienta de análisis FODA, como marco de referencia de cara a los asociados claves y/o grupos de interés
- Gestión comunicacional efectiva con los grupos de interés, respecto a los objetivos, estrategias y planes, así como los resultados previstos /logrados. Esto también se evidencia de cara al personal interno, en los diferentes niveles organizacionales.
- Implementación de la metodología CAF para realizar su autoevaluación, lo cual permite a su vez, la identificación de puntos fuertes y oportunidades de mejora.
- Monitoreo y evaluación periódica para la medición del nivel de ejecución de las estrategias, los objetivos y las metas contenidas en los diferentes planes.

PERSONAS

- Acorde a la estrategia de la institución, se analizan periódicamente las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos.



- Se evidencia que la institución ofrece las condiciones propicias para lograr un balance razonable vida-trabajo, al permitir la adaptación de las horas de trabajo, el trabajo a distancia, a tiempo parcial, licencias y otros.
- Se definen objetivos de desempeño con las personas, procurando el consenso entre directivos y empleados (acuerdos de desempeño) los cuales se evalúan sistemáticamente.
- Beneficios especiales para atender necesidades claves y puntuales del personal de mayor vulnerabilidad
- Se evidencia reconocimiento a las áreas y a los colaboradores por el cumplimiento de metas y objetivos.

ALIANZAS Y RECURSOS

- Vínculo fortalecido, con Instituciones Educativas públicas y privadas, para asegurar el cumplimiento del objetivo estratégico sobre educación y concientización del cuidado del Medio ambiente y la fauna.
- Participación como Socio – Miembro de la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológico y Acuático, con la finalidad
- Se cuentan con canales de contacto que permiten una comunicación eficiente y oportuna con los ciudadanos: buzones digitales y presenciales, encuestas de satisfacción, Portal Institucional.
- Zoodom es Centro de acogida, cuidado y protección para los animales adjudicados y/o en cautiverio, en acuerdo con el Ministerio de Medio Ambiente.

PROCESOS

- Simplificación y revisión de tiempos de respuesta al usuario, a través del APPs Zochats.
- Atención y respuesta rápida a solicitudes de informaciones sobre los servicios, a través de la APPs Zoobots.
- Medición permanente de la calidad en el servicio, a través de Encuestas.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- Aplicación de encuestas de satisfacción de la calidad de los servicios públicos para la medición de la percepción de los ciudadanos con respecto a los mismos, manteniendo calificaciones excelentes.



- Tendencias de mejora continua en las mediciones realizadas por la OGTIC.
- Estándares de calidad robustos para la prestación de los servicios, evidenciados mediante la Carta Compromiso al Ciudadano, cuya valoración es de 99%.

RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- Resultados generales por encima de 85%, en la encuesta de clima laboral, evidenciando calificación favorable en la percepción sobre la Institución de los colaboradores.
- Se evidencia que el 92% de los colaboradores conforme a su evaluación de desempeño obtuvo calificación por encima de 44/55.
- Reconocimiento al desempeño individual y por áreas de cara al cumplimiento de metas y objetivos.

RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Ejecución de acciones en procura de cumplir con buenas prácticas de responsabilidad social, tales como charlas educativas para la concienciación sobre el cuidado y preservación del Medio Ambiente y la Fauna.
- Establecimiento de varios puntos de clasificación de los residuos, como un compromiso de la institución con el medioambiente.
- Apoyo a la participación de ciudadanos clientes y otros grupos de interés.
- Acuerdo con otras organizaciones en pro del medio ambiente y recursos naturales, como parte del compromiso con la responsabilidad social.

RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- Se realizan mediciones a través de cada uno de los sistemas de monitoreo de los Entes reguladores de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores definidos.
- Participación en foros y congresos especializados, coordinados por la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuáticos, con la finalidad de compartir nuevos conocimientos, experiencias y buenas prácticas.



3.1 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

LIDERAZGO

No se identificaron mejoras.

PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

No se identificaron mejoras.

PERSONAS

No se identificaron mejoras.

ALIANZAS Y RECURSOS

No se identificaron mejoras.

PROCESOS

No se evidencia que todos los procesos cuenten con procedimientos e informaciones documentadas.

No se evidencia la identificación y evaluación de los Riesgos Organizacionales y de Procesos.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

No se identificaron mejoras.

RESULTADOS EN LAS PERSONAS

No se evidencia que al personal se le realiza una evaluación por competencias.

RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

No se muestran evidencias de mediciones de la percepción que tiene la sociedad sobre el impacto de la organización en el tema de la Responsabilidad Social.

RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

No se evidencia que a todos los procesos claves se les hayan definido indicadores de Gestión para la medición del desempeño.

3.2 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

- Es importante compartir y socializar los resultados del autodiagnóstico, con todas las áreas claves, a fin de que puedan manejar y comprender las informaciones levantadas en el proceso.
- El Marco Común de Evaluación (CAF), permite una visión integral de la institución para conocer la situación actual de cada una de las actividades y procesos que intervienen en la prestación de los servicios.
- Al realizar el autodiagnóstico, se evidencia la importancia de una gestión por procesos.

- La guía de autodiagnóstico CAF representa un reto para la institución, ya que requiere la sinergia de todas las áreas, para realizar el autodiagnóstico y para el logro de los objetivos.
- Como instrumento de análisis, el Marco Común de Evaluación (CAF) permite la identificación de los puntos fuertes o fortalezas que apoyen el desarrollo de acciones para la potenciación de capacidades, y compartirlas como buenas prácticas en toda la Organización. En adición, se identifican las oportunidades de mejora y la necesidad de poner en práctica, acciones para atenderlas.
- Se identifica la necesidad de promover dentro de la institución una cultura de autoevaluación permanente de los procesos institucionales, basada en el monitoreo y evaluación sistemática que permita a las áreas identificar sus oportunidades de mejora.
- Es determinante que durante el proceso de autoevaluación CAF, se cuente con los recursos humanos requeridos para trabajar con las áreas de la institución y facilitar la colaboración permanente y el intercambio de información constante.
- Importante elaborar un plan acorde con las oportunidades de mejora identificadas, para el fortalecimiento y desarrollo de la institución de manera integral, con la implementación de buenas prácticas de un Sistema de gestión de la calidad.

Resumen de Puntuaciones

Institución: PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL DOMINICANO		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	123	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	101	140
3: Personas (100 puntos)	84	100
4: Alianzas (100 puntos)	85	100
5: Procesos (120 puntos)	96	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	88	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	85	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	85	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	85	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	832	1000

3. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.