

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**\_PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL**

**FECHA:**

**AGOSTO 2023**

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo  
SGC-MAP

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

#### Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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).	La Institución tiene definida su Misión, Visión y Valores, acorde con su naturaleza. Han sido divulgados y publicados por los diferentes canales de comunicación, en físico y virtual, a fin de reforzar su conocimiento y comprensión por parte de diversos grupos de interés, incluidos usuarios, visitantes y personal. <b>Evidencia:</b> Carta Compromiso, Brochures, Carnet, murales, programa de inducción, correo interno, Portal Institucional, Charlas educativas a visitantes y en a instituciones educativas públicas y privadas.	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Nuestros valores son parte integral del accionar del personal, desde su ingreso. Se vela por que se mantener un nivel aceptable de Conciencia Social y amor por la naturaleza, competencia básica y valor indispensables en una gestión pública que favorece el cambio y la mejora del entorno. Se refuerza la concientización para ejercer el compromiso colectivo para la protección de la naturaleza, la biodiversidad y el medio ambiente, mediante el programa de charlas impartidas en instituciones educativas públicas y privadas, y a la ciudadanía en general a través de las visitas guiadas y no guiadas.	

	<b>Evidencia:</b> Matriz de Competencias, Carta Compromiso, Programa de Charlas educativas, visitas guiadas y no guiadas, informaciones escritas en carteles, fotos.	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	Desde su formulación la institución garantiza que la misión, visión y valores se encuentren alineados a las directrices y Estrategias nacionales y a la naturaleza y objetivos institucionales. <b>Evidencias:</b> Plan y marco Estratégico Institucional 2021- 2024. Carta Compromiso	
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.	Desde el proceso de inducción de empleados de nuevo ingreso se socializa todo lo concerniente al marco estratégico, a fin de asegurar su comprensión y alineación. El Zoodom comparte su Misión, Visión y Valores con colaboradores y diversos grupos de interés, a través de los distintos canales de comunicación interna, correo electrónico, Carta Compromiso, Portal institucional y de forma impresa en carteles, murales, haciendo referencia a los mismos en toda la organización, así como brochures y carta compromiso desplegados de forma física y virtual. Los objetivos estratégicos POAs se encuentran publicados en el Portal institucional, asequible a todos los grupos de interés y ciudadanía en general, interesados en la ejecución del Zoodom. <b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional 2021- 2024, Portal institucional, brochure y Carta Compromiso. Portal Institucional.	
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	La Misión, Visión y Valores, objetivos estratégicos, comprensión del contexto organizacional y todo lo que involucra el Marco Estratégico de la Institución, son revisados como	

<p>adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>parte del proceso de formulación del Plan Estratégico, en el período correspondiente, y dar cumplimiento a lineamientos y directrices Gubernamentales y a la mejora institucional. <b>Evidencias:</b> 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>La institución cuenta con su Comisión de Ética, conforme a lo establecido en la Ley Núm. 149-98 y la Resolución I-2019 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). El Comité de Ética tiene participación activa, en apoyo a la administración, vigilancia y control, para garantizar comportamientos éticos. El plan de capacitación contempla charlas sobre integridad y manejo de conflictos. Las áreas y procesos de manejo de recursos, (Boletería, compras, almacén, nómina, entre otras), cuentan con procedimientos escritos que establecen los puntos de control necesarios para una gestión apegada a los reglamentos internos y externos, para la prevención y mitigación del riesgo. Los procesos de compras se manejan en fiel cumplimiento a la Ley de compras y Contrataciones. 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. 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</p>	

	<p>pudiese presentarse, a fin de dar atención oportuna con la confidencialidad y discrecionalidad pertinente. El ZOODOM cuenta con buzones y la Dirección General, Administrativa y Financiera y Recursos Humanos mantiene canales abiertos para una comunicación ágil y cercana.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimientos, Charlas sobre conflicto de interés, ley de compras y contrataciones. Portal de Transparencia.</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 esperados en la actuación de los colaboradores, desde el proceso de Reclutamiento y contratación, socializados en el proceso de inducción y evaluados como parte del sistema de evaluación, tanto del periodo probatorio, como del desempeño.</p> <p><b>Evidencias.</b> Programa de Inducción. Carta Compromiso. Valores Institucionales.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones,</p>	<p>Zoodom cuenta con su Estructura Organizacional y Manual de cargos y funciones aprobados por el MAP. En la actualidad, se trabaja en la actualización del Manual de procedimientos. Se cuenta con el Mapa de Procesos, el cual refleja los procesos estratégicos, operativos y de apoyo</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>de la institución. El Manual de cargos acorde a la Estructura organizativa y en cumplimiento a los lineamientos del MAP. <b>Evidencia:</b> Estructura Organizacional, Manual de Cargos y Mapa de Procesos aprobados</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se han definido indicadores de gestión de procesos claves, para la medición periódica de procesos claves. Como parte del proceso de mejora y fortalecimiento institucional, se mantiene su monitoreo periódico para la evaluación de los avances, logro resultados, cumplimiento e impacto. Los objetivos y el desempeño de las áreas son medidos a través del cumplimiento de POAs y de la Evaluación del Desempeño individual. <b>Evidencia:</b> Matriz de indicadores de Gestión de Procesos Claves. Informes de cumplimiento de las áreas. Sistema de evaluación del desempeño individual.</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>A través de los buzones de quejas y sugerencias, la encuesta de satisfacción y la carta compromiso al ciudadano se reciben informaciones relevantes, provenientes de diferentes grupos de interés, los cuales son considerados en las propuestas de la mejora de los servicios, con la finalidad de dar respuesta a sus expectativas, acorde a la factibilidad y posibilidad presupuestaria de la institución. La Carta Compromiso Institucional establece los servicios al ciudadano y sus atributos de calidad, con indicadores de procesos vinculados a estos, cuyos resultados son monitoreados y medidos periódicamente. <b>Evidencias:</b> Informe de los buzones de quejas y sugerencias. Resultados de Encuesta de Satisfacción. Carta Compromiso.</p>	



<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La institución mantiene un seguimiento y monitoreo periódico de indicadores de gestión, de los avances, ejecución y resultados para asegurar el cumplimiento de los planes operativos. En ese sentido, de acuerdo a la periodicidad establecida, Zoodom realiza la medición de algunos de sus procesos y servicios claves, con gestión definidos a través de los sistemas de medición gubernamentales, tales como Transparencia, SISMAP, SIGEF, SIGECI, OGTIC, SASP, IGP, 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>La identificación de los riesgos organizaciones se encuentra actualmente en proceso. <b>Evidencia:</b> Informes de resultados del POA. Calificaciones obtenidas en los diversos indicadores de gestión gubernamental. Informe de las Memorias semestrales y anuales.</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>El Zoodom ha implementado Buenas Prácticas del Sistema ISO 9001: 2015, en lo concerniente a desarrollar acciones para documentar procesos claves, mantener informaciones documentadas relevantes, estandarización de procesos claves, para encaminar a la institución hacia una gestión orientada a la calidad. En adición, se cuenta con el Comité de Calidad. Se cuenta con la certificación NORTIC A5, normas sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano, además del cumplimiento de todos los indicadores de gestión gubernamental, implementados por el Estado con la finalidad de asegurar la mejora continua. SIGEF, Autoevaluación y plan de mejora CAF, SIGEF,</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	SISMAP, Transparencia, SUGEP, NOBACI, IGP, entre otras. <b>Evidencias:</b> Autoevaluación CAF, Portal Institucional. Calificaciones de los indicadores de gestión Gubernamental.	
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	El Portal institucional, el uso del correo electrónico y de las redes sociales institucionales como canales de comunicación de gran alcance, aportan una gran efectividad, para asegurar una rápida comunicación y mantener un acercamiento con los grupos de interés y la ciudadanía general, que nos permite conocer las inquietudes, expectativas y necesidades de las partes interesadas, al mismo tiempo que se dan a conocer las actualizaciones en los servicios, al tiempo que aumentamos y fortalecemos la capacidad de respuesta a la ciudadanía en general. Zoodom mantiene la certificación de la Nortic EI: 2021, que valida la ejecución y el cumplimiento del plan de Gobierno Electrónico y las normativas del sector. <b>Evidencias:</b> Portal Institucional, contenido redes sociales, certificaciones OGTIC.	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Zoodom cuenta con políticas y procesos claramente definidos. Los procedimientos claves debidamente documentados. Y tal cual establece los conceptos de administración moderna y los sistemas de gestión, se trabaja en base a una gestión por procesos, lo que establece una necesaria labor en equipo para el logro de los objetivos y metas. Se cuenta con el mapa de procesos claves. Los proyectos identificados se gestionan de acuerdo a las posibilidades presupuestarias y los recursos disponibles, y se desarrollan con la secuencia lógica de actividades establecidas para llevar a cabo una efectiva gestión de proyectos. Actualmente se encuentra en proceso de actualizar el manual de funciones y procedimientos.	

	<b>Evidencia:</b> Mapa de procesos, Procedimientos. Informes de resultados y memoria institucional.	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>La Institución dispone de canales de comunicación efectivos a nivel interno y externo: Portal Institucional, intranet, correo electrónico institucional, murales y una cultura de puertas abiertas. 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 sobre el uso de los servicios, horarios, feriados, fechas conmemorativas, actividades externas e internas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Redes Sociales, Portal Institucional, Actualización de informaciones en murales, correo institucional, buzón de quejas y sugerencias.</p>	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>Zoodom promueve y fomenta la innovación y creatividad de los colaboradores, en especial para dar respuesta a necesidades y requerimientos de las áreas y para la mejora y fortalecimiento institucional. Se acogen y evalúan las propuestas de mejora realizadas por empleados, se analiza su viabilidad y factibilidad para convertirlos en proyecto y ponerlos en ejecución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Zoodom chat, sistema de reservaciones vía digital, desarrollo de un sistema de información digital. Informes de propuestas de mejora evaluadas e implementadas.</p>	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	<p>La institución mantiene informado a los grupos de interés y ciudadanía en general, acerca de cualquier cambio a implementar o situación de emergencia que pudiera afectar el servicio, así</p>	

	<p>como informaciones que pudieran ser de interés, a través de canales de comunicación efectivos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Correo electrónico, redes sociales, Portal institucional.</p>	
--	---	--

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>I) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Los valores institucionales son modelados a todos los niveles de la Organización. La máxima autoridad aplica, cumple y hace cumplir las reglamentaciones y normativas establecidas para una gestión amparada en principios, además de exhibir y promover el cumplimiento de los objetivos y valores establecidos.</p> <p>Los valores son desplegados y socializados para el conocimiento de las partes interesadas. 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><b>Evidencias:</b> 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.</p> <p>Conformación y juramentación de la Comisión de Ética Pública, siguiendo los lineamientos establecidos por el Decreto No. 143-17, de fecha</p>	

	26 de abril de 2017 y lo establecido por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	Existe una cultura de confianza y respeto entre líderes y colaboradores, evidenciados en los resultados de la ECO. En el Aspecto Liderazgo y participación, se obtuvo una calificación de 95,61%, resultado que indica el sentir a nivel general, sobre 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. <b>Evidencia:</b> Resultados de la ECO.	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Se aplican las 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, tanto de los clientes internos como externos. A través del correo institucional y en murales se comunican las informaciones relevantes sobre aspectos claves del personal y el funcionamiento de la institución <b>Evidencia:</b> Informes de la ECO, Informes buzones, Correo y mural.	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	Cada año se elaboran los planes operativos de cada área con el apoyo del área Administrativa y Financiera. A través de los Acuerdos de Desempeño se plantean las metas y objetivos individuales lo que permite a cada supervisor establecer responsabilidades alineadas a las metas institucionales y monitorear avances. Se llevan a cabo las reuniones de revisión de los objetivos individuales y grupales y se lleva a cabo	

	<p>la retroalimentación pertinente en cumplimiento con los lineamientos del MAP establecidos como parte del Sistema de Evaluación del Desempeño</p> <p><b>Evidencias.</b> POA, Acuerdos y Evaluación de desempeño. Informes de Retroalimentación periódica.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Cada supervisor impulsa el desarrollo y crecimiento de sus colaboradores, mediante la asignación de responsabilidades, tareas y procesos relevantes del puesto y área.</p> <p>En la elaboración de los informes de resultados y la memoria institucional, se toman en consideración los informes realizados por cada área. En el funcionamiento normal diario y en los períodos de vacaciones de los supervisores, se brinda la oportunidad para que el personal demuestre y desarrolle habilidades y competencias para su crecimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b> Matriz de suplencia. Distribución de responsabilidades por vacaciones.</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Se cuenta con un Plan de Capacitación. Se ponen en práctica los entrenamientos cruzados, con la finalidad de mantener personal que pueda desempeñar diversas funciones, para cubrir emergencias, licencias, vacaciones y puestos vacantes. En adición, cada año se realiza el proceso de detección de necesidades.</p> <p><b>Evidencias:</b> Evaluación del desempeño, Plan de Capacitación. Asistencia a Capacitaciones. Matriz de suplencia.</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La Alta Dirección reconoce la labor de sus equipos, en cuanto al logro de indicadores y Metas Presidenciales. Se gestiona el bono de</p>	

	<p>incentivo por desempeño y el Bono por cumplimiento de SISMAP.</p> <p><b>Evidencias:</b> Evaluación del desempeño. Comunicación. Indicador del Sismap</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	<p>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</p> <p><b>Evidencias:</b> Matriz de partes interesadas, Encuesta de satisfacción y buzones de sugerencias y quejas. Comunicaciones recibidas para atención de casos.</p>	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>La institución se involucra y participa en actividades coordinadas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Y se mantiene atenta a cualquier requerimiento emitido por las</p>	

	<p>autoridades políticas, ejecutivas y legislativas pertinentes.</p> <p><b>Evidencias:</b> Correo y comunicación de convocatoria.</p>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>La Organización realizó el ejercicio de identificación y cumplimiento legal aplicable a la institución, a fin de asegurar su incorporación y cumplimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b> Matriz de cumplimiento legal</p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Los objetivos y metas consignadas en los diferentes planes, están alineados con las políticas definidas por el gobierno central y su cumplimiento es monitoreado a través de los indicadores de gestión de metas presidenciales. Estos planes incluyen las partidas presupuestarias para el logro de resultados esperados, conforme a la Estructura del Presupuesto.</p> <p>Conforme a los lineamientos del Ministerio de la Presidencia, se vela por el cumplimiento del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), dando respuesta oportuna a las autoridades correspondientes.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Estratégico, Informes de ejecución del POA.</p>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>La institución pertenece a la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuarios, (ALPZA), y mantiene convenio de colaboración para iniciativas de preservación de la Biodiversidad y el Medio Ambiente, con Fundación Propagas y relaciones para desarrollar actividades en apoyo a la Biodiversidad con el Grupo Jaragua.</p> <p><b>Evidencias:</b> Membresía, acuerdo/convenio y actividades realizadas en conjunto.</p>	



<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Zoodom apoya, coordina y participa en actividades realizadas en conjunto con Organizaciones, para la conservación del medioambiente. EJ. Foros, charlas, conferencias Ferias, Actividades de reforestación. <b>Evidencia:</b> Comunicaciones e invitaciones a actividades.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La institución lleva a cabo programas de charlas educativas para la creación de conciencia social sobre el cuidado y preservación del medio ambiente, la biodiversidad, la flora y fauna de país, realizadas directamente en centros educativos públicos y privados, en visitas guiadas, a través de las Redes Sociales. <b>Evidencias:</b> Programa de charlas educativas, portal institucional y mensajes en redes.</p>	

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

**Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores</p>	<p>Para la elaboración del Plan Estratégico, se realiza el proceso de análisis y comprensión del Contexto Organizacional. Se han identificado las Partes Interesadas y determinado sus necesidades y expectativas. <b>Evidencias:</b> Matriz de Partes Interesadas.</p>	

<p>globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>		
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución ha identificado las Partes interesadas, sus necesidades y expectativas. A través de los buzones de quejas y sugerencias, en físico y digital, se incentiva su uso para comunicar expectativas y necesidades, a las cuales se les da respuesta dentro de los 15 días laborables a partir de la revisión de los buzones. La Organización realiza la encuesta de satisfacción de usuarios y visitantes, en físico y en digital a través del Portal Institucional, a fin de conocer sus expectativas y darles la atención correspondiente. <b>Evidencias:</b> Informes de los buzones y de las encuestas.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Para la elaboración del Plan Estratégico se toman en consideración los cambios que se llevan a cabo en las políticas públicas y lineamientos del Gobierno central. <b>Evidencia:</b> Análisis FODA. Planes y Objetivos Estratégicos.</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La institución identifica sus debilidades, fortalezas, Oportunidades y Amenazas, al realizar el Análisis FODA y el contexto organizacional. Como parte del Proceso de elaboración del Plan Estratégico. La identificación de riesgos se encuentra en proceso, en cumplimiento del Plan de Mejora CAF 2023. FODA. <b>Evidencias:</b> Análisis FODA</p>	

**Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	<p>Los objetivos estratégicos y operativos anuales son formulados en base a las prioridades establecidas por el Gobierno Central, a las necesidades de la institución y a la disponibilidad presupuestaria, además de considerar el Marco Estratégico de la Institución (misión, visión y valores).</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Estratégico, Planes Operativos anuales.</p>	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>Para la formulación del Plan Estratégico se analiza el Contexto Organizacional, entre otras acciones claves, con la finalidad de conocer el entorno que incluye las partes interesadas, sus necesidades y expectativas, las cuales son tomadas en cuenta a partir de las prioridades del gobierno central y la disponibilidad presupuestaria.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Estratégico. Informes de resultados encuesta y buzones.</p>	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>La formulación del Plan Estratégico y Planes Operativos toma en consideración las expectativas y necesidades de las partes interesadas, lo que permite la integración de los aspectos señalados. La misión, los valores institucionales y nuestros servicios van acorde a los aspectos señalados. Las demandas de la Ciudadanía en general, son tomadas en consideración.</p> <p>Las Encuestas de satisfacción y los buzones de quejas y sugerencias permiten conocer la percepción de los ciudadanos/clientes sobre los servicios ofrecidos y realizar las mejoras</p>	

	<p>correspondientes. Se evalúa la calidad de los atributos de los servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe resultados Encuesta de satisfacción. PEI, POAs. Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se evidencia 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.</p> <p>La institución recibe las partidas aprobadas, asignadas por ley y consignadas en el presupuesto anual para la ejecución de programas y actividades definidos en el Plan Estratégico y Operativo. Los fondos propios, permiten la ejecución de acciones (programas, actividades, mejoras), que agregan valor, complementan y mejoran el funcionamiento y desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b> Ejecución presupuestaria.</p>	

**Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI), conlleva necesariamente priorizar los programas y acciones, de acuerdo a las directrices del Gobierno Central, la consignación y disponibilidad de presupuesto y los requerimientos de las Partes interesadas.</p> <p><b>Evidencias:</b> PEI, POA.</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La elaboración de los Planes Operativos de las áreas conlleva la definición de los objetivos, las metas, productos y resultados esperados, alineados a la Estrategia institucional y del</p>	

	<p>Gobierno Central. Algunos cuentan con indicadores de gestión definidos, cuyos avances son monitoreados y medidos con la periodicidad correspondiente.</p> <p><b>Evidencias:</b> Criterios de calidad de la Carta Compromiso. Indicadores de Gestión de procesos y áreas claves. Matriz de indicadores de Gestión de Procesos y áreas claves.</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>El Plan estratégico, los objetivos y planes operativos son formulados son definidos en coordinación con los responsables de área, quienes tienen la responsabilidad de comunicarlos al personal a cargo e involucrarles en su ejecución, asegurando su comprensión y compromiso para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>En las reuniones de retroalimentación de avance de las metas individuales, se impulsa el logro de resultados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Foto reunión de socialización</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Los informes periódicos sirven de base para monitorear los avances, además del proceso de revisión y retroalimentación de los objetivos y metas individuales, así como los resultados de la medición de indicadores de gestión.</p> <p>Periódicamente se mide y evalúa el desempeño de las metas físicas establecidas en la Estructura Programática del Presupuesto y el nivel de ejecución de programas y proyectos. Los resultados se remiten a Digepres.</p> <p>El Sistema de evaluación por resultados, que integra los Acuerdos de Desempeño esta implementado en coordinación con el MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informes de cumplimiento. Calificación de los Indicadores de Gestión.</p>	

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>Las necesidades de mejora identificadas son evaluadas con la finalidad de analizar su factibilidad, junto con el área de tecnología, quien procede a planificar los cambios y mejoras y proceder con los mismos. En este año fue mejorado el programa de recepción de mercancías, y se automatizó el reporte diario a la Contraloría.</p> <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b> Programa de recepción de mercancías y reporte a Contraloría.</p>	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	<p>Por delegación y autorización de la Alta Dirección, el área de Tecnología, mantiene activo canales de comunicación permanente con instituciones homologas, con la finalidad de aunar esfuerzos para el desarrollo de ideas que generen mejoras en los procesos de flujo de información y/o en los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de reuniones. Correos electrónicos.</p>	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>El desempeño y los resultados institucionales son publicados en el Portal institucional, a fin de que las partes interesadas puedan tener acceso a los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal Institucional</p>	

<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>Desde la Alta Dirección se impulsa y se gestiona la colaboración de los empleados para presentar propuestas de mejora dentro de su campo de acción, tomando en consideración sus conocimientos y experiencia adquirida dentro de la Organización para lograr la mejora requerida al menor costo posible.</p> <p>La implementación del sistema de código QR para mejorar la atención y el servicio a ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Propuestas de mejora y readecuación de cubiles. Mejora del proceso de recepción con la automatización del formato a contraloría. Sistema Código QR para visitantes al parque.</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La Institución elabora el presupuesto anual y contempla los recursos necesarios para el logro de resultados, en función de los cambios planificados para la mejora de procesos y/o servicios. En este sentido, se realiza la evaluación del presupuesto físico financiero a fin de garantizar la disponibilidad de recursos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Presupuesto anual, POA, Informe de avances y resultados. Índice de gestión presupuestaria</p>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Cada año se realiza la planificación de las necesidades de Recursos Humanos, tomando en consideración las demandas de las áreas para dar respuesta a la estrategia y resultados esperados. Además de las necesidades planteadas, la</p>	

	<p>planificación de los RRHH considera la disponibilidad presupuestaria.</p> <p><b>Evidencias:</b> Planificación de RRHH.</p>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>El área de Recursos Humanos se apoya en los procedimientos definidos para el área, para asegurar la objetividad en sus procesos. Las Descripciones de Puestos establecen las condiciones del puesto, las responsabilidades alineadas al nivel del cargo y las competencias requeridas para su adecuado desempeño. La institución promueve la igualdad de oportunidades. En el Plan de Capacitación se toma en consideración lo correspondiente a la necesidad de desarrollar habilidades y competencias para el futuro.</p> <p><b>Evidencias:</b> Manual de Políticas y Procedimientos de RRHH.</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>El área de Recursos Humanos se apoya en los procedimientos definidos para el área, para asegurar la objetividad y equidad en sus procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimiento de Reclutamiento. Matriz de competencias. Programa de Inducción. Acuerdos y evaluación del Desempeño</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Los procesos para la administración de los recursos humanos se ejecutan en base a los procedimientos definidos, a fin de asegurar un manejo objetivo y tomar decisiones basadas en la equidad y el bienestar de todos. Las oportunidades de desarrollo y de crecimiento laboral, están basadas en el desempeño y las competencias del colaborador.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimiento de Reclutamiento y Selección.</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas</p>	<p>Las metas y objetivos individuales establecidos en los Acuerdos del Desempeño, son definidos a</p>	



<p>(acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>partir de los resultados institucionales esperados y los planes Operativos a desarrollar por cada área, con la finalidad de impulsar el logro. Con la finalidad de monitorear los avances, se llevan a cabo las reuniones para la retroalimentación y socialización de resultados esperados y logros alcanzados, a fin de asegurar la alineación y el compromiso de los colaboradores. <b>Evidencias:</b> Acuerdos y evaluación del desempeño. Informes de retroalimentación periódica.</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Los procesos para la administración de los Recursos Humanos están basados en la objetividad, la equidad y la capacidad y competencias del personal, es decir que se asegura que todos tienen las mismas oportunidades. En relación a la data o estadísticas de género, se lleva en RRHH lo correspondiente a la composición de empleados, participación en las capacitaciones, composición del liderazgo o niveles directivos. 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. <b>Evidencias:</b> Procedimientos de Recursos Humanos. Manual de cargos y descripciones de puestos. Registros de la participación en los eventos formativos. Reportes de la composición de los empleados.</p>	<p>No existe una unidad de Género ni se ha definido una política de género</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>El plan de capacitación para el desarrollo de los Recursos Humanos se realiza en base a las necesidades detectadas por las áreas y a los requerimientos para el desarrollo de la Organización. <b>Evidencias:</b> Detección de necesidades de capacitación. Plan de Capacitación.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>El proceso de Reclutamiento y Selección se realiza apegado al procedimiento establecido, gestionando en diversas fuentes para lograr la búsqueda de candidatos idóneos para cubrir las vacantes. 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. <b>Evidencias:</b> Procedimiento de Reclutamiento y Selección de personal. Plan de capacitación.</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>En vista de la practicidad que brindan las plataformas de Educación y formación virtual, la institución incentiva el uso de las mismas para el desarrollo del personal. <b>Evidencias:</b> Plan de capacitación. Reportes de las capacitaciones realizadas.</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>El Plan de capacitación contempla acciones formativas para el desarrollo de habilidades y competencias de liderazgo y supervisión, dirigido a los colaboradores en puestos del nivel de supervisión y a profesionales en desarrollo. <b>Evidencias:</b> Plan de capacitación.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La institución imparte el programa de inducción para empleados de nuevo ingreso. En adición para fines de monitorear su desempeño y apoyarle en el proceso de adaptación y aprendizaje, el supervisor o a quien se delegue esta función, informa sobre su</p>	

	desarrollo y las oportunidades de mejora que presenta, a través de la evaluación del período probatorio para <b>Evidencias:</b> Programa de Inducción. Evaluación periodo probatorio	
6) Promueve 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. <b>Evidencias:</b> Evaluación del desempeño. Empleados promovidos.	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	La institución incentiva y promueve el uso de las plataformas virtuales para el desarrollo del personal. <b>Evidencias:</b> Reportes de capacitaciones impartidas en modalidad virtual.	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	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 detectadas por los supervisores y encargados y para dar cumplimiento a los temas mandatorios y exigidos por las diferentes instancias gubernamentales El comité de Ética, gestiona con DIGEIG la sensibilización en el tema sobre conflictos de intereses, su detección y mecanismos para su comunicación. <b>Evidencias:</b> Programa de inducción. Plan de capacitación	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Solo se cuenta con el cumplimiento del Plan de Capacitación. Capacitaciones ejecutadas sobre programadas <b>Evidencias:</b> Capacitaciones realizadas	No se cuenta con evaluación del impacto

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Además de mantener la buena práctica de puertas abiertas, la Alta Dirección realiza reuniones de trabajo para fomentar una comunicación participativa, abierta, directa, a todos los niveles, fomentando un adecuado ambiente que permita la integración del personal. Resultados de la ECO en Comunicación 95.32; Relación con los Empleados / Colegas / Colaboradores 91.67; Colaboración y trabajo en equipo 95.61. <b>Evidencias:</b> Informe resultados ECO.	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	La institución recibe las sugerencias y opiniones de los empleados de forma oral y directa, en reuniones con el personal realizadas para estos fines, a través de buzones de quejas y sugerencias, correos electrónicos y encuestas de Clima Organizacional. Se fomenta el desarrollo de ideas y propuestas para la mejora de procesos y áreas. Las sugerencias son evaluadas y analizadas para su factibilidad. Los resultados de la ECO en los aspectos a continuación, indican el sentir con respecto a Comunicación 95.32; Relación con los Empleados / Colegas / Colaboradores 91.67; Colaboración y trabajo en equipo 95.61, Mejora y cambio 90.88 <b>Evidencias:</b> Informe resultados de la ECO.	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	Las sugerencias y opiniones de los colaboradores, son recibidas, evaluadas y puestas en ejecución de acuerdo a su factibilidad y presupuesto. La Alta Dirección y los responsables de área involucran a los colaboradores en el desarrollo de proyectos de mejora, de procesos e infraestructuras,	

	<p>incentivándoles a presentar sugerencias y a participar en la ejecución, así como para establecer objetivos y el tiempo para lograrlos. Los responsables directos de las operaciones pueden proponer cambios y mejora en los procesos en los que intervienen, a través de su superior inmediato. En la ECO 2023 los colaboradores calificaron los siguientes aspectos, Comunicación, 95.32; Liderazgo y Participación 95.61; Relación con los Empleados / Colegas / Colaboradores 91.67; Colaboración y trabajo en equipo 95.61, Mejora y cambio 90.88</p> <p><b>Evidencias:</b> Propuestas de mejora recibidas y ejecutadas. Solicitudes de trabajo. Informe resultados de la ECO.</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>El proceso de definición de los objetivos y metas individuales integra a todos los involucrados en su desarrollo, a fin de asegurar que las mismas sean viables y se logre el compromiso de todos, para su ejecución y los resultados esperados. En la ECO 2023 los colaboradores calificaron los siguientes aspectos, Comunicación, 95.32; Liderazgo y Participación 95.61; Relación con los Empleados / Colegas / Colaboradores 91.67; Colaboración y trabajo en equipo 95.61, Mejora y cambio 90.88</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe resultados de la ECO. Informes de las reuniones de retroalimentación de los Acuerdos de Desempeño y sus avances.</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>En coordinación con el MAP, se aplica la encuesta de clima organizacional, para conocer los niveles de satisfacción de los colaboradores, en los diversos aspectos que integran el ambiente laboral. Se analizan los resultados y se elaboran los planes de acción para atender los aspectos a mejorar. En</p>	

	<p>la última ECO, se obtuvo un resultado de 88%, en el nivel de satisfacción general.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe resultados de la ECO y plan de mejora para el fortalecimiento.</p>	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>La institución cuenta con un comité de Salud y Seguridad laboral, en cumplimiento con el Reglamento 522- 06, con la responsabilidad de velar por la adecuada condición ambiental y cuidado de la salud de los colaboradores. En adición, el equipo de salud tiene a cargo la ejecución del plan de acciones para la prevención de la salud.</p> <p><b>Evidencias:</b> Conformación del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional. Informes de las jornadas de vacunación y operativo de salud a empleados.</p>	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>Los resultados obtenidos en la Encuesta de e Clima Organizacional 2023, indican que el nivel de satisfacción de los colaboradores en los aspectos que miden, Calidad de vida laboral 94.30; y Balance trabajo familia, 89,47. La Máxima Autoridad, el Departamento Administrativo y Financiero, Gestión Humana y los responsables de área mantienen canales abiertos de comunicación, para conocer, evaluar y atender en la medida de las posibilidades, necesidades de los colaboradores en cuanto a permisos. En otro sentido, se cumple a cabalidad con la disposición sobre las licencias de maternidad y paternidad. En relación a los horarios, se cuenta con la posibilidad de flexibilizar los mismos, por necesidades puntuales expresadas por los colaboradores, siempre que sea viable y no afecte el servicio.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la ECO.</p>	

<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La Institución ha puesto en ejecución, diversas 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 de los hijos de los colaboradores en edades desde los tres meses de nacido hasta los 4 años de edad. La Cooperativa de Empleados se encuentra enfocada en gestionar nuevas alternativas de servicios y productos a ofrecer, tomando en consideración necesidades básicas de los empleados. Evidencias: Resultados de la ECO</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>En la encuesta de clima laboral 2023, la percepción y satisfacción de los colaboradores en relación al Reconocimiento Laboral, fue de 89.12. <b>Evidencias:</b> Informe de resultados de la Encuesta de Clima Organizacional.</p>	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Con la finalidad de lograr las metas y objetivos, la Organización se encuentra abierta a atraer y gestionar colaboraciones conjuntas, en especial con grupos de interés que coincidan con su visión y misión. La Institución mantiene acuerdos con instituciones públicas 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. Con Medio Ambiente, para las acciones de acogida y cuidado de especies incautadas. Con el Grupo Jaragua, Fundación Propagas, Fundación Punta Cana, NOVI, entre otros. En relación a los proveedores, se cumple con la Ley de Compras y Contrataciones. Zoodom es miembro de la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos. Con Novi, mantiene un acuerdo</p> <p><b>Evidencias:</b> Convenios. Plan de Compras.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La institución mantiene un vínculo con Instituciones Educativas públicas y privadas, con la finalidad de dar cumplimiento al objetivo sobre la concientización a la ciudadanía en general, sobre el cuidado preservación del medio ambiente, la biodiversidad, la Flora y fauna de nuestro país. En otro sentido, se ha fortalecido un vínculo, para lo correspondiente a los programas de pasantía, labor social y voluntariado.</p> <p><b>Evidencias:</b> Certificados de participación en los programas de Pasantía, Labor Social y Voluntariado. Programa de charlas impartidas en Centros Educativos Públicos y Privados.</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y</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>No se evidencian evaluaciones de impacto</p>



revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	<b>Evidencias:</b> Acuerdos	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Al analizar el contexto Organizacional y el FODA, se lleva a cabo el ejercicio sobre la evaluación de las necesidades, debilidades, oportunidades de mejora y fortalezas, así como lo correspondiente a los Grupos de interés. Este ejercicio permite identificar las posibilidades y necesidades de impulsar programas y acciones de colaboración con diversos sectores. <b>Evidencias:</b> Convenios.	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	La institución debe cumplir y cumple con los reglamentos y lineamientos de Compras y Contrataciones, seleccionando proveedores en el marco de la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios. Los proveedores del Estado dan cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego de condiciones o términos de referencias. <b>Evidencias:</b> Concursos y licitaciones	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	La institución cumple con las normativas vigentes de los órganos rectores. Cumple con la Normativa de Datos Abiertos. Divulga y mantiene actualizado el Portal Institucional, acorde a las normativas que le rigen, con las informaciones relevantes que garantizan la transparencia de los procesos y en la ejecución, evidenciando el cumplimiento de la Organización, en cuanto a la política de la Oficina de Acceso a la Información. Publica los informes	

	de desempeño y resultados para conocimiento y consulta de la ciudadanía en general. <b>Evidencias:</b> Portal Institucional	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	La institución fomenta la participación de los Grupos de interés, incentivando el uso de los canales de comunicación, para expresar sus expectativas, necesidades, opiniones, sugerencias para la mejora de los servicios, en ese sentido, pueden acceder a las Encuestas de satisfacción en línea y en físico, a través de los buzones de quejas y sugerencias, de las Redes Sociales. La Institución mantiene y fortalece un vínculo directo con los diversos grupos de interés, con Instituciones Educativas públicas y privadas. <b>Evidencia:</b> Informes de Encuesta de satisfacción y de las quejas y sugerencias recibidas a través de los buzones. Informaciones emitidas y respondidas a través de las Redes Sociales y el Portal institucional.	
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	Se cuenta con procedimiento escrito para levantar las informaciones y procesar los datos que se reciben a través de los buzones de quejas y sugerencias, el portal institucional, la Encuesta de Satisfacción de usuarios y visitantes, cuyos datos son analizados, para fines de su análisis y posterior atención y retroalimentación pertinente. <b>Evidencias:</b> Informe de Buzones de sugerencias, informes de resultados de encuestas	
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	En adición a las respuestas individuales ofrecidas a cada persona que emite una sugerencia, queja o felicitación. La institución tiene disponible de manera permanente y actualizada lo correspondiente a sus servicios, y estándares de calidad, en la carta Compromiso, portal	

	<p>institucional, brochures, entre otros. A través de las redes sociales institucionales se informa sobre cualquier cambio que pudiera afectar el servicio, a fin de que la ciudadanía en general y partes interesadas, estén informados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Carta Compromiso, Portal institucional, Redes Sociales</p>	
--	--	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>El proceso para la elaboración del Plan Estratégico y planes operativos derivados, considera la asignación y disponibilidad del presupuesto aprobado, a fin de garantizar que se cuente con los fondos necesarios para ejecutar el mismo. La institución asegura controles para 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><b>Evidencias:</b> Índice de Gestión Presupuestaria.</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>El presupuesto aprobado cubre las necesidades básicas que garantizan el mantenimiento y estructura del ZOODOM, garantizando la calidad de los servicios. Las necesidades de inversión para mejoras o nuevas adquisiciones, ya sea en</p>	

	<p>infraestructura física, tecnológica, RRHH, nuevos animales, etc., son identificadas, evaluadas y analizadas por el equipo de Finanzas, Administrativa, y la Máxima Autoridad, 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><b>Evidencias:</b> Índice de Gestión Presupuestaria, Plan Estratégico y Planes Operativos</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La institución asegura un manejo transparente de las finanzas y la ejecución presupuestaria, a través del establecimiento de herramientas y mecanismos de control y cumple con los reglamentos y normativas sobre la transparencia, datos abiertos y publicación de los documentos financieros y de ejecución. Se utilizan las plataformas, programas y sistemas dispuestos por las Entidades de Control del Estado, garantizando el cumplimiento de las normativas pertinentes. Periódicamente se realiza el monitoreo del cumplimiento de indicadores de las Metas Presidenciales, además de las realizadas por los Organismos económicos y de Control dispuestos, como la Contraloría, NOBACI, DIGEIG, DIGEPRES, IGP, a través de los sistemas SASP, SUGEP, SIGEF, entre otros. Los informes de ejecución financiera son elaborados con la periodicidad establecida, a fin de mantener transparentada las finanzas para conocimiento de los grupos de interés y la Ciudadanía en general.</p> <p><b>Evidencias:</b> Índice de Gestión Presupuestaria. Portal Institucional. Datos e informaciones registradas en SIGEF, SASP, SUGEP.</p>	

<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Para llevar un control más eficiente de los asuntos contables, la institución cuenta con los sistemas dispuestos por las entidades de control financiero y económico del Estado, como son el SIGEF, SASP, SUGEP, Syma, SIAB, etc.  <b>Evidencias:</b> Índice de ejecución presupuestaria. Plan Estratégico. SIGEF.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos).</p>	<p>Se 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.  <b>Evidencias:</b> Reportes en SIGEF, pagos aprobados por Contraloría.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La institución asigna la partida presupuestaria por 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.  <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico, Poa, Presupuesto Institucional, Informes trimestrales.</p>	

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	La institución pone a disposición del personal, las informaciones relevantes para el funcionamiento de la Organización, 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. <b>Evidencias:</b> Intranet. Portal transaccional	No se evidencia política o procedimientos para una gestión del conocimiento
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Toda información es gestionada a través de los canales institucionales, procesada, analizada y verificada, antes de su almacenamiento y puesta 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. <b>Evidencias:</b> Portal Institucional.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se fomenta el uso de las plataformas digitales para el desarrollo del conocimiento. Desde el área de Educación ambiental, se lleva a cabo un programa de charlas en modalidad virtual, sobre temas concernientes a nuestras especies animales. Para lo correspondiente al conocimiento interno y para difundir informaciones a toda la organización, la intranet y el portal institucional, utilizados para brindar informaciones relacionadas al conocimiento de las funciones, tareas, objetivos y	

	colocar informaciones relevantes de la Organización, para su socialización con los grupos de interés. En el Plan de Capacitación se incluyen cursos para el desarrollo de habilidades digitales. <b>Evidencias:</b> Portal Institucional.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	El área de Educación ambiental lleva a cabo un programa semanal de charlas para el desarrollo de conocimientos sobre las especies animales, con el uso de medios y canales digitales. La institución es socia de la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuarios, y se beneficia del intercambio de informaciones entre todos los zoológicos miembros de ALPZA, coordinados a través de las plataformas digitales. <b>Evidencias:</b> Relación de los participantes a charlas y conferencias vía plataformas y canales digitales.	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	En el marco del fortalecimiento del sistema de control interno, se elaboró la política para 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 para su disposición al usuario. <b>Evidencias:</b> Política Seguridad de la información. Portal institucional	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	Se cuenta con correo institucional para facilitar la comunicación hacia los colaboradores, por esa vía y en el portal institucional se colocan todas las informaciones relevantes de la Organización, para ser socializadas y compartidas con el personal. Las Descripciones de puestos, funciones y objetivos	

	<p>del cargo se encuentran colocadas en el Portal institucional, para apoyar el conocimiento, el acceso a la información y el intercambio de informaciones relevantes para los grupos de interés internos. De igual modo, los colaboradores también tienen acceso a las Redes Sociales institucionales y por ende al intercambio de información sobre las especies animales y los servicios que ofrece la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal Institucional, correo electrónico. Redes Sociales</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Se garantiza el acceso a la información y el intercambio de informaciones relevantes para los grupos de interés, a través del Portal Institucional. En este sentido, también son utilizadas las Redes Sociales institucionales para transferir conocimiento sobre nuestras especies animales, de forma sistemática y en base a un plan de comunicación digital, a las comunidades y grupos de interés vinculados al zoodom.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal Institucional. Redes Sociales</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Los equipos tecnológicos se encuentran dentro de un dominio institucional, asegurando que la información esté resguardada en los servidores. Los correos electrónicos son institucionales, que la información permanece en la institución, a la salida de un colaborador. Se ha definido la matriz de suplencia, a fin de asegurar que las informaciones críticas de puestos claves, sean compartidas con el suplente del puesto, en caso de licencias, vacaciones, o salida definitiva, fungiendo como el relevo, siempre que se presente la oportunidad. También se dispone de un servidor de archivos, donde cada usuario dispone de una carpeta donde</p>	<p>No se cuenta con sistema formal para la retención del conocimiento implícito</p>



	alojar toda la documentación e información que maneja. <b>Evidencias:</b> Correo Institucional. Portal Institucional	
--	---	--

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	El área de Tecnología de la información y Comunicación (TIC), es transversal a todos los procesos y áreas de la institución, la planificación y ejecución de los aspectos tecnológicos están alineados al Plan Estratégico institucional, a las metas y objetivos y su Plan Operativo toma 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. <b>Evidencias:</b> POA del área de Tecnología de la Información	

<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Los equipos tecnológicos y de comunicación existente y aquellos por adquirir, responden a necesidades muy puntuales, críticas y claves para el funcionamiento y la calidad del servicio de la Organización. <b>Evidencias:</b> Plan Operativo de TICs y requerimientos de las áreas.</p>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>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 las 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. El área de tecnología de la información gestiona la actualización de sistemas, equipos y programas, en base a las necesidades críticas, claves y puntuales detectadas, para garantizar la eficiencia y efectividad de las informaciones, la seguridad, y la mejora de los servicios a la ciudadanía, siempre que se cuente con disponibilidad presupuestaria. <b>Evidencias:</b> Plan Operativo anual de Tecnología, e informe de ejecución.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube)</p>	<p>Las informaciones de relevancia y el conocimiento desarrollado por los integrantes de la institución y por ella misma, se encuentran colgados en la nube, con la finalidad de asegurar su disponibilidad y</p>	

<p>y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>seguridad. La institución ha fortalecido el uso sistemático de la intranet, como herramienta interna de trabajo, para compartir conocimiento e información. El sistema cuenta con la definición de los roles del usuario, para el acceso a los diferentes sistemas y una política de seguridad y de uso de los equipos tecnológico.</p> <p><b>Evidencias:</b> Política de seguridad y acceso a la información.</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>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). Han sido desarrolladas varias APPS para mejorar el servicio al usuario. El índice de Satisfacción obtenido en la Encuesta de satisfacción sobre los servicios en línea, realizada en 2023, se obtuvo una calificación general de 99.00%.</p> <p><b>Evidencias:</b> Redes Sociales, Intranet, Índice de satisfacción de los servicios en línea.</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La institución 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. Cuenta con política de Seguridad de la información.</p>	

	Evidencias: Política de seguridad de la información. Participación en talleres de Nortic. Calificaciones obtenidas en las Normas TIC.	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	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 interna que se dañan, son utilizados para la reparación de otros. Se tiene un vínculo de cooperación con una empresa de reciclaje, quienes recolectan los residuos tecnológicos para su disposición final. <b>Evidencias:</b> Charlas educativas. Buena Práctica de Reciclaje de papel usado. Impresoras Láser.	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	La institución cuenta con programas de mantenimiento de equipos e infraestructura, además de los planes Operativos de las áreas. Con personal y equipos de trabajo para la ejecución de los programas para el mantenimiento preventivo y correctivo., lo cual permite mayor rendimiento, eficiencia y efectividad de los recursos asignados en el presupuesto.	

	<b>Evidencia:</b> Programas de mantenimiento. POAs, Informes periódicos de resultados	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>Se cuenta con oficinas y mobiliarios en adecuadas condiciones de seguridad, con espacio suficiente para el buen desenvolvimiento de las operaciones. Para usuarios y visitantes, excepto algunas salas de exposición y educación, se mantienen espacios abiertos para la recreación y el aprendizaje tales como área infantil, área de picnic, serpentario, la plaza de los jaguares. Para acceder a los diversos espacios del parque, se cuenta con rampa para personas con discapacidad, estaciones de enfermería, 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. Parques amplios y diversas cafeterías.</p> <p><b>Evidencias:</b> Mapa de distribución de los espacios.</p>	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	<p>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. Los activos se gestionan con gran eficiencia, se reutilizan hasta que ya no tengan posibilidades de uso.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informes a Bienes Nacionales. Solicitudes de descargo en cumplimiento con la Ley.</p>	

<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<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. Diariamente los parqueos son utilizados para el ejercicio físico de miembros de la comunidad cercana, por las excelentes condiciones de mantenimiento, limpieza y seguridad.</p> <p><b>Evidencia:</b> Portal Institucional, Redes Sociales.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se han implementado recursos y herramientas para eficientizar el consumo, tales como el cambio a luminarias. Se cuenta con programas de mantenimiento a la infraestructura y a los vehículos y equipos, a fin de prevenir posibles daños y correcciones por exceso de uso. Los vehículos solo son utilizados para los fines para los cuales fueron dispuestos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Programas de mantenimiento. Uso de luminarias de bajo consumo.</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>La ubicación del Parque 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. Se cuenta con gran cantidad de estacionamientos, en excelentes condiciones de mantenimiento, limpieza y seguridad.</p>	

	<b>Evidencias:</b> Fotos. Mapa de geolocalización del Parque. Mapa de distribución de espacios.	
--	---	--

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	Los procesos clave que afectan directamente el servicio institucional y atención a usuarios, visitantes y ciudadanía en general, se encuentran debidamente documentados, con procedimientos escritos para garantizar su estandarización. Cuenta con Mapa de Procesos definido y estructura organizativa aprobada. <b>Evidencias:</b> Procesos clave con procedimiento escrito. Mapa de procesos. Estructura Organizativa aprobada.	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	El mapa de proceso presenta la interrelación de los procesos, para una gestión por procesos, permitiendo el flujo normal de las acciones y la interrelación de los involucrados para el logro de resultados. Todas las documentaciones relevantes institucionales se encuentran disponibles en el Portal Institucional, para el conocimiento de todos los grupos de interés pertinentes. El uso del intranet permite una coordinación más ágil y efectiva Las responsabilidades han sido identificadas y plasmadas en las Descripciones de cada puesto, de acuerdo a la Estructura Organizativa aprobada. <b>Evidencias:</b> Portal institucional con disposición de informaciones actualizadas. Procesos clave con procedimientos escritos. Mapa de procesos.	

	Estructura Organizativa aprobada. Descripciones de puestos.	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	<p>La Institución ha definido el mapa de interacción de procesos. Los procesos clave que afectan directamente el servicio institucional y la atención a usuarios y ciudadanía en general, con procedimientos escritos y debidamente documentados. Para garantizar el cumplimiento de objetivos se cuenta con Plan Estratégico y Planes Operativos de las áreas y planes de mejora a nivel general y asignación presupuestaria. La identificación y el análisis de Riesgo actualmente en proceso.</p> <p><b>Evidencias:</b> Mapa de procesos. PEI, POA y Ejecución Presupuestaria.</p>	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<p>Las responsabilidades se encuentran definidas en las Descripciones de puestos y en los procedimientos descritos, incluyendo objetivo general del puesto, funciones, controles a implementar y competencias requeridas para su desempeño. Las personas a cargo de las actividades que componen los procesos, tienen la responsabilidad de gestionar las mejoras a los mismos. Para asegurar una mayor eficiencia y un mejor resultado y servicio.</p> <p><b>Evidencias:</b> Descripciones de puestos. Procesos clave con procedimientos escritos.</p>	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	<p>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 de lograr mayor eficiencia y mejorar los servicios. Los responsables de las actividades que componen los procesos proponen y gestionan los cambios que</p>	



	<p>consideren pertinentes para agilizar y facilitar las operaciones, asegurando el cumplimiento de los controles establecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Mapa de procesos, Descripciones de puestos y procedimientos</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>En relación a procesos claves y críticos del cuidado y bienestar de nuestros individuos de especie animal, la institución realiza intercambio de informaciones, conocimientos y experiencias, con entidades internacionales afines a nuestra naturaleza, miembros socios de ALPZA, lo que nos permite contar con el asesoramiento y apoyo de la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuarios. Para los demás procesos, contamos con la guía de las instituciones responsables del seguimiento, control y monitoreo de procesos, tales como el MAP, DIGEPRES, Contraloría, DIGEIG, entre otras., a fin de contar con las experiencias y conocimientos que puedan aportarnos para las buenas prácticas e innovaciones de orden internacional que agreguen valor a las operaciones y desempeño institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Participación en Foros, conferencias, charlas, reuniones coordinadas por la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuarios.</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>		

La institución ha definido indicadores de gestión para procesos y servicios claves y críticos, los cuales son monitoreados y medidos periódicamente, a fin de evaluar el avance y nivel de resultados alcanzados. En este sentido, se ha definido objetivos de calidad de los servicios, los cuales se encuentran presentados en la Carta Compromiso. Cada año se elaboran los acuerdos de desempeño de los colaboradores, llevando a cabo su revisión y retroalimentación periódica correspondiente y evaluación anual. **Evidencias:** Carta Compromiso. Medición de los Indicadores de servicios. Evaluación del desempeño

<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>La institución cuenta con política y normativa interna para la seguridad de la información. Los colaboradores firman de confidencialidad. Se han implementado buenas prácticas de Seguridad y protección de datos, con controles establecidos para el manejo de los Accesos. <b>Evidencia:</b> Política y normativa interna de seguridad de la información y uso de equipos tecnológicas</p>	

**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>A través del uso de los buzones de quejas y sugerencias, la participación en las Encuestas de servicios que se aplican cada año, vía las redes sociales institucionales, se les brinda la oportunidad, a la ciudadanía en general y a los diversos grupos de interés de presentar las sugerencias y opiniones, y sus expectativas, las cuales son tomadas en consideración para su análisis y evaluación de factibilidad, y en caso de su viabilidad se consideran en la planificación e implementación para la mejora de procesos y servicios. Se cuenta con procedimiento escrito para el manejo y gestión de reclamos. <b>Evidencias:</b> Informe de resultados de la Encuesta al ciudadano. Informes de sugerencias y quejas recibidas y atendidas.</p>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la</p>	<p>En base a lo que indican los modelos de la gestión moderna sobre el principio de los servicios centrados en el cliente, la institución toma en</p>	

<p>demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>consideración las opiniones y demandas de los grupos de interés, para el análisis y desarrollo de servicios y/o productos. En adición, considera las buenas prácticas de Organizaciones de naturaleza similar.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informes de los buzones de quejas y sugerencias respondidas y atendidas.</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Los servicios y productos que brinda la institución son accesibles a toda la diversidad de personas. En la Encuesta de Clima Organizaciones, los colaboradores califican el aspecto Equidad y Género con 86.84 y en la Encuesta de Satisfacción de los servicios, la calificación obtenida en el aspecto Empatía, en relación a la atención personalizada recibida al acceder a la Institución, fue de 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de resultados de la Encuesta de Clima Organizacional y de la Encuesta de Satisfacción de los servicios.</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Aprovechando los beneficios que ofrece la tecnología, la institución ha puesto en ejecución mejoras para que la ciudadanía en general y los usuarios puedan tener acceso a servicios en línea, a informaciones relevantes a través del Portal Institucional y las redes sociales. Los documentos se encuentran en formato físico y digital, accesibles a los interesados. Se implementó un sistema código QR para que los visitantes puedan recibir las informaciones sobre nuestros individuos de especie animal, en otros idiomas. Las informaciones ofrecidas durante las visitas guiadas se ofrecen de forma verbal</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal Institucional. Redes Sociales. Carteles con informaciones relevantes, en todas las áreas del Zoodom.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>Los procesos interdependientes que involucran varias instituciones, con actividades que requieren aprobaciones o autorizaciones, que deben ser gestionadas ante otras entidades de control gubernamental, son coordinados de forma adecuada, respetando las actividades y los tiempos y plazos establecidos a cada uno de los involucrados. La institución y sus miembros conocen las responsabilidades y plazos y se da cumplimiento a los mismos.</p> <p>Para dar cumplimiento al objetivo de sensibilización y concientización para el cuidado y preservación del Medio Ambiente, la biodiversidad, la fauna y la flora, se llevan a cabo coordinaciones con grupos y organizaciones que comparten nuestro objetivo primordial y con instituciones educativas públicas y privadas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Cumplimiento de los procesos de nómina, pago, activos fijos, presupuesto, entre otros. Informes de avance y cumplimiento de indicadores. Programa de charlas ejecutado.</p>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>El programa de labor social, pasantías y voluntariado ha permitido crear un sistema de cadena para la transmisión de conocimientos sobre el cuidado y preservación del Medio ambiente, la biodiversidad, la fauna y flora del País. El desarrollo e implementación del servicio de información de nuestras especies en otros idiomas, a través del Sistema código QR. A través de la Carta Compromiso al Ciudadano, las Encuestas de</p>	

	<p>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><b>Evidencias:</b> Carta de Compromiso al ciudadano. Informes de resultados de la Encuesta de Satisfacción, Buzones de sugerencias y quejas y Redes Sociales. Producto sistema código QR que traduce las informaciones a otros idiomas.</p>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Se mantienen actualizado el grupo de trabajo común entre cuatro Organizaciones, Fundación Punta Cana, Fundación Propagas, Grupo Jaragua, con actividades y acciones para impulsar el objetivo común. Con los programas de Pasantía, Labor Social y Voluntariado, la institución ha creado una cadena de transmisión de informaciones para apoyar la sensibilización y concientización de la ciudadanía y grupos de interés, en el cuidado y preservación del Medio Ambiente, la biodiversidad, la fauna y la flora.</p> <p><b>Evidencias:</b> Programas y certificados de pasantía, labor social y voluntariado.</p>	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	<p>La administración moderna demanda de una gestión por procesos. La Institución cuenta con Mapa de procesos, que permite identificar las diferentes etapas de un proceso y el requerimiento de intervención de diversas áreas para el buen funcionamiento del servicio, la operatividad y para garantizar el logro de los resultados esperados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Mapa de procesos</p>	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de	<p>Los procedimientos escritos establecen los objetivos, el alcance, el resultado esperado, la delimitación de tareas y funciones, y la</p>	

<p>entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>estandarización del proceso, lo cual facilita la ejecución de las actividades y responsables involucrados en el macro proceso. En la operatividad, hay procesos transversales, que involucran a toda la Organización, 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>Los acuerdos con socios claves también establecen las responsabilidades que corresponden a cada uno.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimientos escritos. Acuerdos.</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>En relación al aspecto señalado, podemos identificar los procesos de educación ambiental, con los programas de charlas, pasantías, labor social y voluntariado. Con Infotep se formalizan acuerdos de servicio para la formación del personal. Con las instituciones educativas públicas y privadas, se mantienen actividades para la concientización sobre la preservación del medio ambiente. Con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, para la acogida de animales rescatados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informes de animales rescatados y acogidos. Programa de labor social y pasantías ejecutado. Programa y coordinación de charlas en escuelas y colegios</p>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

**Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.**

**I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>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, con 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 99.43%, 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 Evidencias: Informes de encuesta de satisfacción ciudadana y de usuarios y visitantes. Informes de sugerencias y quejas.</p>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>A través de la Encuesta de satisfacción de los servicios, los ciudadanos comunican su percepción y sentir acerca de la calidad de los servicios, del personal y las atenciones recibidas. En este 2023 se obtuvieron las siguientes calificaciones en los diferentes aspectos medidos: Empatía. Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. – 99.95%</p>	

	<p>Capacidad de respuesta. Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza – 99.86%</p> <p>Fiabilidad. Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable. – 99.50%</p> <p>Seguridad. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. 97.90%</p> <p>Evidencias: Informes de resultado de la Encuesta de Satisfacción y de Buzones de sugerencias y quejas.</p>	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>Para la mejora de los servicios y productos se toman en consideración las opiniones, sugerencias y recomendaciones expresadas por los diversos grupos de interés, a través de los buzones de quejas y sugerencias, de la Encuesta de satisfacción de los servicios, las cuales permiten enfocar esfuerzos y recursos para atender las demandas de la ciudadanía, siempre que las mismas sean viables y factibles.</p> <p>Evidencias: Informes de encuesta de satisfacción ciudadana y de usuarios y visitantes. Informes de sugerencias y quejas.</p>	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>La Institución cumple con la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, en cuanto 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, Es evaluado y calificado 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).</p>	



En la medición de indicadores por parte de los organismos de control, obtuvimos la siguiente calificación:

Transparencia: Apertura y flujo de información – 99% Promedio.

Carta Compromiso: Medición de la Calidad de los Servicios – 93%

Satisfacción Ciudadana: Índice de satisfacción Ciudadana – 99%

Calidad de los Servicios: Monitoreo de la Calidad de los servicios – 100%

Calidad de los Servicios en Línea: 99%

Cumplimiento Reglamentaciones de Compras y Contrataciones: Siscompras – 90.41%

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.

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, en Redes Sociales Institucionales informa sobre los servicios y otros temas de interés. El 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

	<p>para la comprensión fácil y el entendimiento de todos los usuarios/clientes</p> <p>Evidencias: Portal Institucional. Calificación obtenida en Transparencia. Portal Institucional. Redes Sociales Institucionales. Carta Compromiso. Señalizaciones. Carteles.</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</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, 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. Con respuestas 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, amplía los niveles de confiabilidad y satisfacción de los servicios a nivel general. La calificación obtenida como resultado de la Encuesta de satisfacción, en los aspectos de confiabilidad y seguridad, permite inferir, que la imagen de la institución frente a la ciudadanía es positiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad - Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable, confianza en la atención brindada y el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión. 99.50%</li> <li>• Seguridad. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio</li> </ul>	

	rápido. El trato que le ha dado el personal y la profesionalidad del personal que le atendió. 97.90% Evidencia: Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Con 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. La calificación obtenida como resultado de la Encuesta de satisfacción, en los aspectos de confiabilidad y seguridad, permite inferir, que la imagen de la institución frente a la ciudadanía es positiva. Fiabilidad - Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable, confianza en la atención brindada y el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión. 99.50%. Seguridad. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. El trato que le ha dado el personal y la profesionalidad del personal que le atendió. 97.90% Las informaciones recibidas a través de buzones de quejas y sugerencias, permiten inferir sobre la confianza de la ciudadanía sobre las atenciones a sus demandas.</p> <p>Evidencias: Informe de Encuesta de Satisfacción del servicio. Informes de los buzones de quejas y sugerencias.</p>	

<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>La institución considera las necesidades de los diversos grupos de interés, incluidas las personas de grupos minoritarios. El promedio de calificación obtenida en la Encuesta de Satisfacción, sobre la calidad de los servicios presenciales 99.43% y de los Servicios en línea 99%. La facilidad de acceso a la plataforma virtual fue calificada con 96%; en la pregunta acerca de si, Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables, se obtuvo una calificación del 100%.</p> <p>Las líneas de transporte público pasan por el frente de las instalaciones. Cuenta con Rampa para el acceso de personas con discapacidad motora, coches de bebé, entre otras. Horario de apertura, 9:00 am de martes a domingo. El tiempo de espera es mínimo, se han tomado medidas con reservas previas, para grupos por encima de 25 personas, con la finalidad de agilizar la venta del boleto de entrada, con dos casillas de venta de boletos, cada una con dos taquilleras. El costo de los servicios es bajo, a fin de ser accesible a los grupos de interés de todos los niveles económicos.</p> <p>Evidencias: Mapa de geolocalización del Parque. Informe de Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios. Carta Compromiso. APPs para la reserva para la asistencia de grupos.</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, 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. 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, en coherencia con la</p>	

	<p>misión y los valores institucionales. A través del programa de charlas a cargo del área de Educación ambiental, lleva a cabo la concientización y sensibilización sobre el cuidado y preservación del medio ambiente, la biodiversidad, la flora y fauna del País. El proceso de respuestas y atención oportuna y pertinente a requerimientos, expectativas, inquietudes y necesidades de los grupos de interés, fortalece los niveles de confianza de usuarios en general. Con las acciones y el cuidado de las instalaciones y de las especies, amplía los niveles de confiabilidad y satisfacción de los servicios a nivel general. La calificación obtenida como resultado de la Encuesta de satisfacción, en los aspectos de confiabilidad y seguridad, permite inferir, que la imagen de la institución frente a la ciudadanía es positiva. En la medición de la calidad de los servicios definidos en la Carta Compromiso se obtuvo calificación de 93%. Informe de la Encuesta de Satisfacción reciente arroja una valoración de 99.50% en Fiabilidad y 97.90% en Seguridad. La facilidad con que consiguió ser atendido fue valorada con una calificación del 100%.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción del Servicio. Informe de medición de la calidad de los servicios definidos en la Carta Compromiso</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Los servicios y productos que brinda la institución son accesibles a toda diversidad de personas. En la Encuesta de Clima Organizaciones, los colaboradores califican el aspecto Equidad y Género con 86.84 y en la Encuesta de Satisfacción de los servicios, la calificación obtenida en el aspecto Empatía, en relación a la atención</p>	

	<p>personalizada recibida al acceder a la Institución, fue de 100%.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la ECO y la Encuesta de Satisfacción del Cliente</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>No obstante la institución contar con presupuesto limitado, lleva a cabo el desarrollo de pequeños proyectos y alternativas que han impactado en la mejora de procesos, del servicio, de productos, para la satisfacción de los visitantes y usuarios.</p> <p>Evidencias: Sistema de código QR para ofrecer las informaciones de las especies animales en otros idiomas. Zochat y Zoobot para las reservas en línea. Cascada en área de Cisnes.</p>	No existe medición sobre la percepción en relación a la innovación
6) Agilidad de la organización.	<p>El sistema de reserva vía el zochat ha permitido la agilización en el servicio y atención a visitantes. En la Encuesta de Satisfacción del 2023, la percepción de los encuestados arrojó excelente calificación en los siguientes aspectos, correspondientes a la agilidad en la atención y en brindar respuesta.</p> <p>Tiempo de espera antes de ser atendido 99.46% y Tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud 100%.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción de los servicios.</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>Considerando al presupuesto disponible para la mejora en los aspectos de la tecnología y la digitalización, se evalúan las necesidades tecnológicas y se procede de acuerdo al Plan. A continuación, mejoras efectuadas desde el área de tecnología.</p> <p>-Asignación de tablets para la realización de la Encuesta de Satisfacción de los servicios, logrando mejorar el tiempo utilizado para el análisis de los datos.</p>	No se cuenta con medición y evaluación sobre la digitalización de la Organización

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación, revisión, actualización y mejora del proceso de recepción de mercancías. Digitalización del formato de relación de productos y mercancías recibidas, mejorando el tiempo de registro y reporte a la contraloría.</li> <li>- Despliegue del programa Activity Directory, para mejorar y controlar los accesos, y asegurar el cuidado y manejo de la información institucional.</li> <li>- Cambio de equipos tecnológicos asignados al personal, para mejorar su capacidad de respuesta y desempeño.</li> <li>- Sustitución del Disco HDD por disco SSD, para aumentar la velocidad de respuesta y la capacidad de la memoria para el resguardo e información institucional.</li> </ul> <p>El Plan de capacitación incluye lo correspondiente al desarrollo de habilidades tecnológicas.</p> <p>En la medición continua de Avance TIC y E-Gobierno (SISTICGE), se obtuvo una valoración de 78.97%</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación. Formato para la recepción de mercancías, digitalizado. Tablets para realizar Encuestas.</p>	
--	---	--

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

### I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	En la Encuesta de Satisfacción de los Servicios, los usuarios valoraron los siguientes aspectos: El tiempo de espera antes de ser atendido, 99.46%	

	<p>El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió, 100%</p> <p>El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud, 100%</p> <p>El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado, 100%</p> <p>El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión, 99%.</p> <p>La facilidad con que consiguió ser atendido, 99.00%</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción del Servicio.</p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>La institución recibe un promedio de quejas y sugerencias mensuales, y de acuerdo al procedimiento establecido se da respuesta y atención dentro de los 15 días hábiles, contados desde la fecha de recepción de las mismas. Este plazo siempre se cumple.</p> <p>Evidencias: Matriz de quejas y sugerencias recibidas y atendidas.</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>En la medición de la calidad de los servicios definidos en la Carta Compromiso se obtuvo una calificación de 93%.</p> <p>Evidencias: Resultados de la evaluación y medición del cumplimiento de los estándares de calidad de la carta Compromiso.</p>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>Los resultados obtenidos en las Encuestas sobre la calidad de los servicios publicados en la Carta Compromiso arrojaron un resultado de 93%.</p> <p>Evidencias: Resultados de la evaluación y medición del cumplimiento de los estándares de calidad de la carta Compromiso.</p>	

## 2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

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



<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución cuenta con los siguientes canales de información, para suministrar información relevante y/o recibir informaciones de los diversos grupos de interés:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Portal Institucional.</li> <li>2- Twitter</li> <li>3- Instagram</li> <li>4- Facebook</li> <li>5- Chat bot vía whatsapp.</li> <li>6- Vía telefónica</li> <li>7- Oficina de Acceso a la Información</li> <li>8- Correo institucional</li> <li>9- Carta Compromiso</li> <li>10- Brochure informativo</li> <li>11- Buzones de quejas y sugerencias.</li> <li>12- Encuesta de Satisfacción de servicios presenciales.</li> <li>13- Encuesta de Satisfacción de servicios en línea</li> </ol> <p>Resultados de las calificaciones obtenidas:  Presencia y manejo de las Redes Sociales, se obtuvo una calificación de 3.50 de 3.50.  De prueba anónima a las Redes Sociales, obtuvimos 2/2.  En la normativa de publicación y facilidad de acceso al ciudadano, se obtuvo la calificación 7/7.</p> <p>Evidencias: Índice de Gobierno abierto y E-participación.</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>La confianza con el servicio en línea, fue valorada de forma positiva en 99%  En la evaluación y medición de la normativa de publicación y facilidad de acceso al ciudadano, obtuvimos la calificación 7/7.</p>	

	<p>En la medición realizada en modalidad Prueba anónima a las Redes Sociales, obtuvimos 2/2. Evidencias: Índice de Gobierno abierto y E-participación. Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción de los servicios en línea.</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Las informaciones relevantes al desempeño y resultados institucionales, se encuentran disponibles en el Portal Institucional.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Presupuesto</li> <li>2- Plan Estratégico</li> <li>3- POA</li> <li>4- Principales Indicadores de Gestión gubernamental. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparencia 99%</li> <li>- SISCOMPRAS 90.41%</li> <li>- Carta Compromiso 93%</li> <li>- Índice de Satisfacción Ciudadana – 99%</li> <li>- Calidad de los Servicios presenciales – 100%</li> <li>- Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico – 78.97%</li> <li>- Calidad de los Servicios en línea – 99%</li> <li>- SISMAP – 79.10%</li> <li>- Índice de Satisfacción del Empleado – 88%</li> </ul> </li> </ol> <p>Evidencias: Portal Institucional. PEI, POA e Informes de resultados del semestre.</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>En la medición sobre publicación y facilidad de acceso a Datos abiertos, se obtuvo una valoración positiva de 94%. Evidencias: Índice de Gobierno abierto y E-participación.</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>El horario de los servicios se encuentra publicado en el Portal Institucional y en las redes sociales,</p>	

	<p>para el fácil acceso de los diversos grupos de interés. En adición, también está publicados en físico en las instalaciones del Parque. En la medición del nivel de satisfacción de los servicios, en relación al horario de atención al público, se obtuvo una valoración positiva de 99.73%.</p> <p>Evidencias: Portal Institucional y redes sociales.</p> <p>Informe de resultados de la Encuesta de satisfacción de los servicios.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>Mediciones realizadas a través de la Encuesta de Satisfacción de los servicios, arrojaron resultados muy favorables y positivos en los siguientes aspectos:</p> <p>Tiempo de entrega del servicio en línea. 99%</p> <p>El tiempo de espera de servicios presenciales, antes de ser atendido, 99.46,</p> <p>El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud, 100%</p> <p>El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió, 100%</p> <p>El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado, 100%</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de satisfacción de los servicios.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Mediciones realizadas a través de la Encuesta de Satisfacción de los servicios, arrojaron resultados muy favorables y positivos en los siguientes aspectos:</p> <p>Tiempo de entrega del servicio en línea. 99%</p> <p>El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud, 100%</p> <p>El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió, 100%</p> <p>El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado, 100%.</p>	

	Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de satisfacción de los servicios.	
8) Costo de los servicios.	El costo de los servicios se encuentra publicado de forma permanente en el Portal Institucional y en las redes sociales, para el fácil acceso de los diversos grupos de interés. En adición, también están publicados en físico en las instalaciones del Parque. RD\$150.00 niños mayores a 2 años RD\$200.00 adultos Evidencias: Portal Institucional y redes sociales.	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Las informaciones sobre los diversos servicios y su cumplimiento por parte de la institución, se encuentran disponibles en el Portal Institucional, para el fácil acceso de la ciudadanía. Evidencias: Portal Institucional.	

### 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	A través de los buzones de quejas y sugerencias, la encuesta de satisfacción y la carta compromiso al ciudadano se reciben informaciones provenientes de diferentes grupos de interés, los cuales son considerados, en la medida de las posibilidades y a partir de su análisis y factibilidad, en las propuestas de la mejora de los servicios, con la finalidad de dar respuesta a sus expectativas, acorde a la factibilidad y posibilidad presupuestaria de la institución. Evidencias: Informe de quejas y sugerencias recibidas.	No se cuenta con la medición del grado de implicación
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs	Se reciben un promedio mensual de 6.71, entre quejas y sugerencias, todas son atendidas y respondidas en un plazo no mayor a los 15 día	

número y resultados de las acciones implementadas).	<p>hábiles, a partir de su recepción. Las mismas son revisadas, analizadas e implementadas en la medida de su factibilidad y la disponibilidad presupuestaria. La queja más frecuente es la correspondiente al olor que desprende la cañada, pero la intervención y corrección del problema requiere el involucramiento y el compromiso de varias instituciones del gobierno. La institución ha realizado diversas gestiones, solicitando la colaboración de la CAASD.</p> <p>Cambio del mensaje en los letreros sobre las personas con discapacidad.</p> <p>Mejora del trato a los clientes, del personal de las cafeterías con administración externa</p> <p>Evidencias: Matriz de quejas y sugerencias recibidas y respondidas.</p>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>Desde el área de tecnología se desarrolló el chat para las reservas de grupos, a fin de agilizar el proceso. Desarrollo del sistema código QR para ofrecer informaciones en varios idiomas.</p> <p>Evidencias: Sistema de código QR implementado. Uso de Chatbot.</p>	No se cuenta con medición del grado de utilización de los métodos innovadores
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	<p>Los servicios y productos que ofrece la institución están dirigidos a toda la ciudadanía, sin distinción de personas. Para personas con discapacidad, se cuenta con Rampas, parqueos para embarazadas y personas con discapacidad, baños que permiten el acceso de sillas de ruedas, los trenes cuentan con espacio para colocar las sillas de ruedas, coches de niños. Trato cordial y atención sin importar condición.</p> <p>Evidencias: Publicación de los servicios en la Carta Compromiso</p>	No se evidencian indicadores de género o diversidad
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus	A través de las encuestas, los buzones de sugerencias y las redes sociales, los diversos	Comunidad del entorno cercano. Participantes en labor social, pasantías y voluntariado

<p>necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>grupos de interés tienen la oportunidad de expresar sus requerimientos, necesidades y expectativas, a las cuales se les da respuesta dentro de los 15 días hábiles a partir de la recepción, de forma personalizada e individual a cada individuo. En relación al cumplimiento, después de analizada y revisada la viabilidad de la necesidad o expectativa, se informa a cada proponente, la posibilidad de cumplimiento a su requerimiento, a fin de mantenerlos informados sobre el proceso.</p> <p>Para definir la matriz de Partes interesadas, se tomaron en cuenta lo expresado por los grupos de interés a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informaciones recibidas a través de los buzones de quejas y sugerencias – 100% respondidas.</li> <li>- Comunidad del entorno cercano.</li> <li>- Participantes en labor social, voluntariado, y pasantías.</li> <li>- Personal de la Institución</li> <li>- Proveedores</li> <li>- Visitantes</li> </ul> <p>Evidencias: Matriz de quejas y sugerencias.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Las informaciones se publican y se encuentran disponibles a través de diversos canales, a los cuales los diversos grupos de interés acceden</p>	

	<p>siempre que lo requieran. Canales utilizados, Portal Institucional, Redes Sociales, zochat. Medición de la satisfacción de los servicios en línea, en los siguientes aspectos. La facilidad de acceso a la plataforma, 96% Claridad de la información suministrada, 99%. Evidencias: Redes sociales, Portal Institucional.</p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La medición de los indicadores que integran el Portal de Transparencia. Planificación Estratégica, Cumplimiento del plan y los plazos del PEI, POA, 100% OAI, Medición de la estructura organizativa, manual de organización de la OAI, RAI, resolución de información clasificada, cumplimiento de plazos de las solicitudes, 100%. Portal 311, enlace directo al 311, estadísticas 311, 100% Recursos Humanos, nómina de empleados, jubilaciones, pensiones y retiro, Portal concursas, programas existenciales, 100% Estadísticas Institucionales, 100% Información básica sobre servicios públicos, presupuesto aprobado, ejecución presupuestaria, 100% Compras y contrataciones públicas, Plan anual de compras, licitaciones públicas nacionales, compras menores, relación de compras por debajo del umbral, 100% Comisiones de Etica Pública, listado de miembros autorizados, plan de trabajo, informes de logro y seguimiento al plan, 100% Finanzas, Estados financieros, informes financieros, ingresos y egresos y activo fijos, 100% Consultas públicas, procesos para consultas abiertas, 100%</p>	

	Evaluación datos abiertos, cumplimiento de datos abiertos y publicaciones oficiales, 100% Evidencias: Portal institucional. Matriz de principales indicadores de gestión de procesos	
--	---	--

## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

**Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:**

### Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>A través del Portal Institucional, se comparten datos e informaciones sobre el desempeño de la Organización, con la finalidad de que se encuentren asequibles a los diversos grupos interesados en conocer a nivel general, el accionar y cumplimiento de la institución.</p> <p>Con respuestas 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, amplía los niveles de confiabilidad y satisfacción de los servicios a nivel general. La calificación obtenida como resultado de la Encuesta de satisfacción, en los aspectos de confiabilidad y seguridad, permite inferir, que la imagen de la institución frente a la ciudadanía es positiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad - Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable, confianza en la atención brindada y el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión. 99.50%</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. El trato que le ha dado el personal y la profesionalidad del personal que le atendió. 97.90% Evidencias: Informes de resultados de la Encuesta de satisfacción de los servicios. Portal Institucional.</li> </ul>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</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, en físico y virtual, a fin de reforzar su conocimiento y comprensión por parte de diversos grupos de interés, incluidos usuarios, visitantes y personal, a través de los distintos canales de comunicación interna, correo electrónico, Carta Compromiso, Portal institucional y de forma impresa en carteles, murales, haciendo referencia a los mismos en toda la organización, así como brochures y carta compromiso desplegados de forma física y virtual. Desde el proceso de inducción de empleados de nuevo ingreso se socializa todo lo concerniente al marco estratégico, a fin de asegurar su comprensión y alineación. Para toma de decisiones que afecten a las personas de la Organización, se evalúan de forma profunda los diversos aspectos expresados por los involucrados, a fin de tomar la decisión menos lesiva. En el informe de resultados de la ECO, los colaboradores valoraron de manera positiva el aspecto de identidad con la institución y valores, 91.23%; Colaboración y trabajo en equipo, 95,61%; Comunicación y 95,32%; Mejora y cambio, 90.88%</p>	

	Evidencia: Carta Compromiso, Brochures, Carnet, murales, programa de inducción, Portal Institucional. Informe de resultados de ECO.	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>La Institución fomenta la participación de sus colaboradores y los diversos grupos de interés, en las labores sociales, voluntariado, entre otros. Incentiva a colaboradores a presentar propuestas de mejora, y la toma en consideración para convertirlas en proyectos y ejecutarlos, en la medida de que la disponibilidad presupuestaria lo permita. Las informaciones recibidas a través de buzones de quejas y sugerencias y las diversas encuestas, son revisadas y analizadas su viabilidad. En la Encuesta de Clima Laboral, la valoración por parte de los colaboradores, en el aspecto Liderazgo y Participación es de 95.61%</p> <p>En relación a las informaciones recibidas a través de los buzones, se les da respuesta al 100% de las personas que colocan un canal de comunicación donde se les pueda contactar. Y se revisan y evalúan las recomendaciones de mejora. A través de los buzones de sugerencias, se recibe un promedio mensual de 6 mensajes.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la ECO. Informes de quejas y sugerencias atendidas.</p>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>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</p>	

	<p>relacionadas con conflictos de intereses.”A fin de que el personal conozca sobre el tema, se gestiona con el MAP el taller del Régimen Ético y Disciplinario y con la DIGEIG, el taller sobre conflictos de intereses en la Administración Pública, a fin de sensibilizar y concientizarles al respecto. En este sentido, la institución ha procurado fortalecer los procesos con la delimitación clara de funciones y las responsabilidades en el control.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la ECO 2023, en el aspecto Austeridad y Combate a la corrupción, se obtuvo una valoración positiva de 91.67.</li> <li>- El 50% de los colaboradores ha participado en el taller del Régimen ético y Disciplinario. Este taller se solicitó este año, para el 50% restante.</li> <li>- Se mantienen 3 buzones para denuncias o violaciones de carácter moral. A la fecha no se ha recibido denuncia de ese tipo.</li> <li>- Para este año se solicitó</li> </ul> <p>Evidencias: Talleres del tema impartidos. Personal sensibilizado en el tema. Informe de resultados de la ECO.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>En adición a la Encuesta de Clima Laboral, los buzones de sugerencias, las reuniones para la revisión de objetivos y los avances realizados durante el año, la institución fomenta la cultura de puertas abiertas, a fin de que los colaboradores puedan expresar su sentir, sugerir sobre mejoras, entre otras. En el informe de resultados de la ECO 2023, los colaboradores valoraron positivamente</p>	

	<p>el aspecto Comunicación 95.32%; y el Liderazgo y Participación 95.61</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la ECO. Informe de los buzones de quejas y sugerencias atendidas.</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>La Responsabilidad Social es un valor intrínseco en la misión, los valores y objetivos de desempeño y de calidad de la institución.</p> <p>Desde el Departamento de Educación Ambiental se ejecutan los programas de charlas educativas dirigidas a Instituciones Educativas Públicas y Privadas, sobre el cuidado y preservación del medio Ambiente, la biodiversidad, la flora y fauna del País.</p> <p>Se ejecutan actividades coordinadas en conjunto con Organizaciones que ejecutan acciones y programas que impulsan acciones con los mismos fines, tales como el Grupo Jaragua, Fundación Propagas, entre otros. Se desarrolla los programas de Labor Social y Voluntariado,</p> <p>En adición se han tomado medidas para reducir el uso de plástico dentro de las instalaciones del Parque. Se han colocado los zafacones para la clasificación de los desechos, incentivando en el personal y lo visitantes, el uso de los mismos.</p> <p>Evidencias: Programa de charlas educativas para el cuidado y preservación del medio ambiente.</p>	<p>No se cuenta con medición del impacto de las acciones de responsabilidad social ejecutadas por la Organización.</p>
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>La Organización siempre está abierta a aceptar y trabajar en los cambios mandatorios del sistema emanados por los organismos de control del estado, además de estar constantemente buscando nuevas alternativas para la mejora de los servicios y productos.</p>	

	<p>Internamente, se llevan a cabo revisiones y análisis de los procesos, con la finalidad de buscar alternativas que puedan mejorar los procesos. En la encuesta sobre la satisfacción de los servicios, se obtuvo una valoración positiva de 100% en el aspecto, La modernización de las instalaciones y los equipos.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados institucionales</p>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Las acciones encaminadas a mejorar procesos a través de la digitalización han logrado disminuir en tiempo y recursos la ejecución de las tareas involucradas. A continuación, mejoras efectuadas desde el área de tecnología.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asignación de tablets para la realización de la Encuesta de Satisfacción de los servicios, logrando mejorar el tiempo utilizado para el análisis de los datos.</li> <li>- Evaluación, revisión, actualización y mejora del proceso de recepción de mercancías. Digitalización del formato de relación de productos y mercancías recibidas, mejorando el tiempo de registro y reporte a la contraloría.</li> <li>- Despliegue del programa Activity Directory, para mejorar y controlar los accesos, y asegurar el cuidado y manejo de la información institucional.</li> <li>- Cambio de equipos tecnológicos asignados al personal, para mejorar su capacidad de respuesta y desempeño.</li> <li>- Sustitución del Disco HDD por disco SSD, para aumentar la velocidad de respuesta y la capacidad de la memoria para el resguardo e información institucional.</li> </ul> <p>En el informe de resultados de la ECO, los colaboradores valoraron de manera positiva el aspecto sobre la Mejora y cambio, 90.88%</p>	

	Evidencia: Informe de resultados. Informe de resultados de la ECO.	
9) La agilidad de la organización.	<p>La institución cumple con los plazos establecidos por los Organismos de control del Estado, para gestionar y ejecutar las acciones correspondientes. Se pone en práctica el trabajo en equipo y la comunicación para lograr los objetivos de forma efectiva y eficaz. En relación a la percepción sobre el enfoque a resultados y productividad se obtuvo 92.98.</p> <p>En relación a la medición de la satisfacción del servicio, se obtuvo una valoración positiva de 99.46%, en el aspecto El tiempo de espera antes de ser atendido y 100% en El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción de los servicios. Informe de resultados de la ECO. Calificación de los principales Indicadores de Gestión de los procesos</p>	

**2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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.	En el informe de resultados de la ECO, los colaboradores valoraron positivamente 95.61, el aspecto Liderazgo y Participación, con calificación de 95.61; y Enfoque a Resultados y Productividad con 92.98; Disponibilidad y Recursos con 88.89. La Alta Dirección y Encargados de áreas cuentan con las competencias, habilidades y experiencia necesaria para el desempeño eficiente del puesto, para planificar, dirigir y supervisar la ejecución de los programas y acciones para el logro de los objetivos y metas.	

	<p>Evidencias: Informe de resultados de la ECO. POAs de las áreas. Informes de resultados. Indicadores de gestión de procesos claves. Acuerdos y evaluación del Desempeño, informes de reuniones para la retroalimentación.</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Los responsables de cada proceso son involucrados en el levantamiento de las informaciones para crear los procedimientos y documentaciones, logrando su colaboración, para un trabajo en equipo efectivo. En el aspecto Colaboración y Trabajo en equipo se obtuvo calificación de 95.61. La gestión y desempeño de los procesos conlleva actividades interpersonales e interdepartamentales en un flujo continuo, para el logro de resultados. Se cuenta con Mapa de procesos que indica la interrelación de los mismos. En el informe de resultados de la ECO, el aspecto Normatividad y Proceso fue calificado con 94.74. Evidencias: Procedimientos de procesos claves. Mapa de procesos.</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>En el informe de resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, el aspecto sobre la cantidad de trabajo fue valorado en 69.30, lo que representa oportunidades de mejora, evaluar y analizar la carga de trabajo por puesto y área, para los fines, se está elaborando el plan de Plan de mejora correspondiente. En relación al Sistema de evaluación del Desempeño, podemos inferir que el reconocimiento laboral puede ser un indicativo del sentir al respecto, este aspecto fue valorado con 89.12. No se han presentado quejas o cuestionamientos al proceso de Evaluación del Desempeño que pudiera indicar insatisfacción con el mismo. Los informes derivados del proceso de</p>	

	<p>revisión de objetivos y retroalimentación, no presentan incidentes.</p> <p>Evidencias: Sistema de Evaluación del Desempeño aplicado y gestionado. Poas. Acuerdos de desempeño. Informes de retroalimentación y de resultados.</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Se cuenta con la matriz de suplencia, que permite identificar quien o quienes pueden sustituir y ejecutar las funciones de un puesto de mayor nivel o un puesto clave, asegurando la continuidad de las operaciones, sin afectar o alterar el desarrollo normal de la institución. El periodo de vacaciones, licencia, es clave para el desarrollo de los colaboradores, logrando que se entrenen, por si se ejecuta una salida de personal. Evidencia: Matriz de suplencia. Correo con distribución de funciones en caso de licencia o vacaciones.</p>	No se evidencia que se lleve a cabo una efectiva gestión del conocimiento
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Cada año se aplica la Encuesta de Clima Organizacional, para conocer el grado de satisfacción de los colaboradores, en diferentes aspectos, a través del informe de resultados podemos conocer la percepción de los colaboradores sobre el clima laboral y la Organización. En el aspecto Comunicación se obtuvo una valoración positiva de 95.32. Canales de comunicación interna: Correo electrónico, murales, portal institucional. Evidencias: Informe de resultados de la ECO</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>En el informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral, el personal calificó el aspecto Reconocimiento laboral en 89.12. La institución gestiona los fondos para los incentivos de desempeño y SISMAP, para reconocer ampliamente al personal por los logros individuales y colectivos institucionales.</p>	



	Evidencia: Informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral. Gestiones para la autorización y pago de los incentivos de referencia.	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>En el informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral, el personal calificó el aspecto Mejora y Cambio en 90.88. Tanto a nivel de la Alta Dirección, Encargados de área, como todo el personal, acogen con rapidez y facilidad los cambios y mejoras que se requieren implementar, ya sea a requerimiento de los organismos gubernamentales de control o por necesidad interna. Uso de tablets para aplicar las encuestas. Digitalización del formato de recepción de mercancías.</p> <p>Evidencias: Procesos revisados, actualizados y automatizados o digitalizados, ejecutados e implementados.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>El nivel de satisfacción general expresado en la Encuesta de Clima Laboral, arroja una calificación de 88%, lo que indica que a excepción de los tres aspectos calificados por debajo de 80, los colaboradores valoran positivamente a la institución, sus líderes y el ambiente de trabajo. En el aspecto, Identidad con la Institución y Valores se obtuvo una calificación de 91.23; Calidad de vida laboral, 94.30. No obstante los tres aspectos calificados por debajo de 80, se derivan del presupuesto limitado de la institución para llevar a cabo las acciones que demandan ambos aspectos. En la actualidad se está analizando la propuesta del</p>	

	<p>Plan de mejora, de modo que lo planteado sea alcanzable, realista y acorde a lo esperado.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral.</p>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>El nivel de satisfacción general expresado en la Encuesta de Clima Laboral, arroja una calificación de 94.3, en el aspecto de calidad de vida laboral; y en Balance Trabajo Familia, 89.47. En relación a la flexibilidad de horario, la institución realiza una evaluación y análisis de las necesidades de permisos o cambio de horario, por estudios, situaciones familiares, atención de salud, entre otro, planteados por los colaboradores y procede, en la medida de las posibilidades, sin afectar el servicio, a autorizarlos.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral. Permisos y cambio de horario, solicitados y aprobados.</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>El nivel de satisfacción general expresado en la Encuesta de Clima Laboral, arroja una calificación de 86.84 en el aspecto Equidad y Género y 91.67 en el aspecto sobre la relación con los empleados, colegas y colaboradores.. La institución cuenta con procedimientos objetivos de procesos claves, y lleva a cabo una gestión basada en competencias y habilidades de los colaboradores, lo cual indica que la base para alcanzar las oportunidades que se presentan, solo responde al desempeño alcanzado y al potencial de los individuos, no a su género</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral. Promociones del personal aplicadas.</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>El nivel de satisfacción general expresado en la Encuesta de Clima Laboral, arroja una calificación de 94.30 en el aspecto Calidad de Vida Laboral.</p>	

Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral

**4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Las competencias de cada puesto estan definidas en la descripción de puesto correspondiente. Para el desarrollo y crecimiento del personal, se toma en consideración, su desempeño y potencial. En la ejecución de las acciones formativas planificadas para el desarrollo de competencias y habilidades para el liderazgo, son incluidos los colaboradores que han mostrado potencial para crecer dentro de la institución, con la finalidad de que se sientan preparados al presentarse la oportunidad. En el aspecto Servicio profesional de carrera se obtuvo una calificación de 85.09.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación y registro de asistencia a capacitaciones para el desarrollo de competencias y habilidades de supervisión.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>La percepción reflejada en las calificaciones otorgadas en los diversos aspectos que integran, inciden y afectan los niveles de motivación y los niveles de empoderamiento percibidos. A continuación, calificación otorgada por el personal en los aspectos:</p> <p>Identidad con la Institución y Valores, 91.23.            Relaciones con los Empleados / Colegas / Colaboradores, 91.67;            Reconocimiento Laboral, 89.12            Colaboración y Trabajo en Equipo, 95.61            Liderazgo y participación, 95.61            Calidad de Vida Laboral, 94.30</p>	

	<p>Enfoque a Resultados y Productividad, 92.98 Beneficios, 87.54 Nivel de satisfacción general, 88% Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral.</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>En el informe de resultados de la Encuesta de Clima Organizacional se obtuvo una valoración positiva de 92.28 en el aspecto Capacitación especializada y desarrollo. Evidencias: Informe de resultados de la ECO</p>	

### Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

#### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>Desde Recursos Humanos se llevan los registros de los indicadores de gestión, correspondientes al área, índice de Rotación, índice de absentismo, por permisos, licencias, Horas/ hombre invertidas en capacitación. Evidencias: Matriz de indicadores de RRHH.</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>El 100% de las acciones de mejora de los servicios, productos y procesos se llevan a cabo con la participación del personal de la institución. En primer lugar por cuestión de presupuesto y en segundo lugar porque el conocimiento intrínseco se encuentra en los colaboradores. Desde la propuestas, diseño y ejecución final. En Liderazgo y participación se obtuvo una valoración positiva de 95.61, Evidencias: Informes de resultados y desempeño institucional. Informe de resultados de la ECO.</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>A la fecha no se ha recibido reportes sobre posibles problemas éticos o conflictos de intereses.</p>	

	Evidencias: 0 reportes. No se han recibido reportes.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Debido a que nuestra misión en sí misma integra la responsabilidad social, las actividades realizadas o coordinadas para estos fines, forman parte de los planes operativos y programas a ser ejecutados por los responsables de área, el personal se involucra en el desarrollo de las mismas. Evidencias: PEI, POAs, Informes de resultado. Programas educativos sobre la preservación del medio ambiente y biodiversidad. Programas de labor social, voluntariado, pasantías.	No se cuenta con informaciones cuantitativas de las actividades o cantidades de colaboradores participantes en actividades de responsabilidad social fuera de la institución o no coordinadas por la institución
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	Los resultados de la Encuesta de Satisfacción de los servicios, indican una valoración positiva sobre el trato y atención brindado a los usuarios. El trato que le ha dado el personal, 99.73% El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió, 100% La profesionalidad del personal que le atendió, 96.23 La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución, 100% La confianza en la atención brindada, 100% El Plan de capacitación contempla los cursos sobre atención y servicio al cliente y en RRHH los registros de participantes. En caso de recibir quejas por la atención brindada, y las acciones tomadas, se encuentran registradas en la matriz de quejas y sugerencias. Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción al Usuario.	

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>La medición de los objetivos individuales, se realiza a través de la revisión de avances de los Acuerdos del Desempeño y a la posterior evaluación del Desempeño.  En los resultados de la evaluación del Desempeño 2022, un 88 % esta por encima de 80.  Evidencias: Informes de resultados de las evaluaciones del desempeño.</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>En el indicador sobre el uso de las TICs, que incluye los aspectos de infraestructura, software y herramientas, política de uso correcto de equipos, gestión y controles TIC, Seguridad física y Seguridad lógica, obtuvimos 20/25 puntos.  Se lleva el control del número de colaboradores con equipo tecnológico asignado, para la realización de sus funciones y actividades diarias. El 100% del personal de las áreas detalladas a continuación, tienen equipos tecnológicos asignados: Dirección General, Contabilidad, Administración, Recursos Humanos, Compras, Educación Ambiental, Tecnología, Almacén, Clínica Veterinaria, entre otras  Evidencia: Calificación de OGTIC, sobre el uso de las TICS. Relación de Equipos tecnológicos asignados.</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>En RRHH se mantienen los registros actualizados de las participaciones en charlas, talleres y cursos. Y se lleva el indicador mensual Horas / Hombres invertidas en Capacitación. Objetivo de capacitación y desarrollo – Mantener por encima de 200, las horas/hombre invertidas en capacitación:  Enero – 17 participantes – 210 Horas/Hombre  Febrero – 20 participantes – 102 horas/Hombre  Marzo – 53 participantes – 277 Horas/ Hombre</p>	

	<p>Abril – 67 Participantes -314 Horas/Hombre          Mayo – 42 Participantes – 258 Hombres/Hombre          Junio – 29 Participantes – 273 Horas /Hombre          Evidencias: Relación de participantes en cursos, charlas y talleres. Matriz de indicadores de RRHH</p>	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>Cada año, se gestiona el Bono por desempeño, para el reconocimiento individual, y el Bono por logro del SISMAP, para el reconocimiento del Equipo.</p> <p>No. de colaboradores que recibieron el Bono por Desempeño - 174 colaboradores - para un 87% del total de empleados.</p> <p>No de colaboradores que recibieron el bono por logro del SISMAP – 200 colaboradores, para un total del 100% del total de empleados.</p> <p>Evidencia: Comunicaciones para la gestión de las autorizaciones correspondientes.</p>	

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

**Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:**

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		

<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>Programa de charlas educativas dirigidas a niños y jóvenes de instituciones educativas públicas y privadas. Participación en actividades coordinadas por otras Organizaciones y entidades, en apoyo al Medio Ambiente. Evidencias: Actividades organizadas por el Jardín Botánico, el Grupo Jaragua.</p>	<p>No se cuenta con mediciones del impacto</p>
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>La institución contribuye a la sociedad, desde diversos aspectos: Con los programas educativos para la sensibilización y concientización sobre el cuidado y preservación del medio ambiente y la biodiversidad. Las estaciones para la reclasificación de desechos. 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. Evidencias: Indicador de Compras y Contrataciones. Puntos para la clasificación de la basura.</p>	<p>No se cuenta con mediciones</p>
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>A solicitud de Organizaciones sin fines de lucro, que prestan servicio para el bienestar de personas en estado de vulnerabilidad o condiciones especiales, se autoriza el ingreso y uso de los espacios y atracciones del Parque. En adición también en coordinación con grupos y organizaciones con programas para el cuidado y preservación del medio ambiente, se realizan actividades abiertas al público, en apoyo a Evidencias: Autorizaciones de solicitudes de Organizaciones sin fines de lucro.</p>	



<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La institución brinda oportunidad de trabajo a las personas del entorno cercano al Parque. <b>De los 200 empleados del parque, 163 pertenecen y residen en el entorno cercano, para un 82% de oportunidad al personal de los sectores alrededor el Zoodom.</b></li> <li>- Mantiene limpio y seguro los espacios exteriores del parque.</li> <li>- Se ocupa de la limpieza de la cañada de los alrededores del parque.</li> <li>- Realiza compras menores o de caja chica en negocios cercanos a la institución.</li> <li>- Los diversos espacios de cafetería y venta de mercancías, son administrados por personas externas al parque.</li> <li>- Permite la salida de agua potable para uso de las viviendas del entorno</li> </ul> <p>Evidencias: Personal reclutado y contratado de los sectores de los alrededores más cercanos a la institución. Operativo de limpieza de la cañada.</p>	<p>No se cuenta con mediciones de impacto</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>Con el accionar de la institución, en relación a la integridad en el manejo de recursos, la transparencia, comportamiento ético, calidad, cumplimiento, igualdad, entre otros muchos, no solo nos convertimos en ejemplo y referencia para la ciudadanía, sino que también incidimos y formamos parte de los logros positivos que puede presentar el gobierno en general. En el aspecto Austeridad y combate a la corrupción se obtuvo calificación de 91.67</p> <p>Evidencias: Indicadores de gestión gubernamental</p>	

<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Con las buenas prácticas implementadas para el cuidado del medio ambiente, como el uso de bombillas LED, Uso de impresores centrales, Copiadoras Laser. Incentivar a la clasificación de desechos, disposición final adecuada de los cartuchos de tonners. La institución cuenta con contenedores de reciclaje y clasificación de residuos Evidencias: Comunicaciones sobre las disposiciones señaladas.</p>	<p>No se cuenta con mediciones</p>
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>La institución cumple con las normativas vigentes de los órganos rectores. Cumple con la Normativa de Datos Abiertos. Divulga y mantiene actualizado el Portal Institucional, acorde a las normativas que le rigen, con las informaciones relevantes que garantizan la transparencia de los procesos y en la ejecución, evidenciando el cumplimiento de la Organización, en cuanto a la política de la Oficina de Acceso a la Información. Publica los informes de desempeño y resultados para conocimiento y consulta de la ciudadanía en general. La medición de los indicadores que integran el Portal de Transparencia. Planificación Estratégica, Cumplimiento del plan y los plazos del PEI, POA, 100% OAI, Medición de la estructura organizativa, manual de organización de la OAI, RAI, resolución de información clasificada, cumplimiento de plazos de las solicitudes, 100%. Portal 311, enlace directo al 311, estadísticas 311, 100% Recursos Humanos, nómina de empleados, jubilaciones, pensiones y retiro, Portal concursas, programas existenciales, 100% Estadísticas Institucionales, 100%</p>	

	<p>Información básica sobre servicios públicos, presupuesto aprobado, ejecución presupuestaria, 100%</p> <p>Compras y contrataciones públicas, Plan anual de compras, licitaciones públicas nacionales, compras menores, relación de compras por debajo del umbral, 100%</p> <p>Comisiones de Etica Pública, listado de miembros autorizados, plan de trabajo, informes de logro y seguimiento al plan, 100%</p> <p>Finanzas, Estados financieros, informes financieros, ingresos y egresos y activo fijos, 100%</p> <p>Consultas públicas, procesos para consultas abiertas, 100%</p> <p>Evaluación datos abiertos, cumplimiento de datos abiertos y publicaciones oficiales, 100%</p> <p>Evidencia: Evidencias: Índice de Gobierno abierto y E- participación.</p>	
--	--	--

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>l) 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>En relación al cuidado y preservación del Medio Ambiente, la institución ha tomado algunas medidas y puesto en ejecución algunas buenas prácticas, para apoyar el objetivo indicado: Prohíbe dentro del Parque el uso de utensilios desechables de plástico, tanto a visitantes como a los pequeños negocios independientes de alimentos y bebidas. Los que venden refrescos en botellas de plástico, son responsables de recogerlos y asegurar la disposición siguiente. No es permitido el ruido de música o vehículos dentro del parque.</p>	<p>No se cuenta con medición</p>

	<p>Uso de bombillas LED.  Impresoras y copadoras Laser.  Digitalización de formatos de uso frecuente.  Los pagos se realizan vía transferencia, para reducir uso de cheques.  Cartuchos de tonner, celulares y piezas de computadores inservibles, son recogidos por una empresa que dedicada a los fines.  Reutilización de las piezas de radios y copadoras descartados, para arreglar otros equipos, hasta que se conviertan en inservibles.  Evidencias: Correos electrónicos informando a los involucrados sobre las disposiciones. Formatos digitalizados, procesos cambiados y procedimientos revisados y actualizados.</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Para fines de informes de resultados, gestiones de autorizaciones, procesos de pago, remisión de documentos de la operatividad y cumplimiento del desempeño institucional, se mantienen relaciones permanentes y constantes, con la periodicidad requerida en las normativas, reglamentaciones y procedimientos vigentes. Las relaciones con representantes de la comunidad, son abiertas, en el sentido que la interacción entre la institución y estos, dependerá de los requerimientos y necesidades o expectativas que se presenten para uno y para el otro. En RRHH y en el área administrativa se reciben solicitudes de trabajo, referidas por representantes de las comunidades cercanas, las cuales son atendidas y respondidas acorde a la necesidad y las oportunidades que se presenten. Se cuenta con canales de comunicación abiertos para la comunicación con los diversos grupos de interés, entre las cuales tenemos, Portal</p>	<p>No se cuenta con medición o datos cuantificados</p>

	<p>Institucional, redes sociales, buzones de sugerencias, Encuestas de satisfacción, vía telefónica y las puertas abiertas para una atención directa.</p> <p>Evidencias: Cartas de representantes de la comunidad, Redes sociales, Portal institucional, informes de los buzones de quejas y sugerencias, Informes de las Encuestas sobre la calidad de los servicios, entre otros.</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>Toda información emitida a través de los medios de comunicación, ya sean tradicionales y/o digitales, tienen una gran relevancia para la institución, sean negativos o positivos, por el grado en que pudieran afectar su imagen y reputación. En este sentido, este año hemos recibido dos coberturas, vía el canal de youtube, en la primera, por desconocimiento, fueron emitidas informaciones falsas, que pudieron afectar negativamente la imagen del parque. La institución tomó la decisión de invitarles a visitar el parque, generando con la misma, un resultado positivo, en vista de que hubo un cambio en la percepción y por ende en los comentarios emitidos a partir de la visita.</p> <p>Evidencias: Programas en canal de youtube sobre el parque.</p>	<p>No se cuenta con medición</p>
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Se cuenta con procedimiento escrito para el proceso de reclutamiento y selección, al cual se da fiel cumplimiento y garantiza la objetividad en el proceso. La institución cuenta con colaboradores con ciertas discapacidades, en adición recibe jóvenes pasantes con ciertas condiciones de discapacidad. En la actualidad tenemos un empleado con condición de escucha y habla (sordo y mudo), una persona con cierta discapacidad</p>	

	<p>motora en brazo y mano, dos colaboradores que caminan con bastón, por tener problemas en una pierna (uno de ellos con una pierna más corta, y otro empleado sin visión de un ojo. Para un total de cinco empleados con ciertas condiciones. Es decir 3% de la empleomanía.</p> <p>Mantiene programas de labor social, dando prioridad a solicitudes para jóvenes de las escuelas públicas.</p> <p>Evidencias: Procedimientos de RRHH. Colaboradores con cierta discapacidad.</p>	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>A requerimiento de los colaboradores, apoya las iniciativas y proyectos externos en los que participan de manera independiente e individual.</p> <p>Evidencias: Jornada de limpieza de playas.</p>	No se cuenta con medición o datos cuantificados
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	<p>El área de tecnología ha sido convocada para compartir su experiencia de éxitos y logros en el desarrollo de APPs, softwares y mejora en procesos a su cargo, así como el incremento de las calificaciones obtenidas en indicadores de gestión.</p> <p>En este sentido, ha colaborado con apoyo y asistencia técnica a instituciones homólogas.</p> <p>Evidencias: Correos de convocatoria para colaboración técnica. Intercambio de informaciones y participación en reuniones de trabajo con el Jardín Botánico, Museo de Historia Natural.</p>	No se cuenta con registros cuantificables
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	<p>Para los colaboradores, se llevan a cabo programas y operativos de salud, este año se han efectuado tres jornadas de vacunación contra el tétanos y la rabia, para un total de 96 colaboradores vacunados. 50% de la población vacunada</p> <p>Vacuna antirrábica: se han aplicado 38 dosis, y 11 colaboradores han sido inmunizados con el total</p>	

de las dosis requeridas. Para un 6% de los empleados  
Vacuna contra el tétanos: Se han aplicado 58 dosis a igual número de empleados. Para un 29% de la Población  
Las jornadas de vacunación han sido coordinadas con Salud Pública y con personal interno.  
Se realizó una charla de prevención sobre enfermedades mórbidas, con la participación de 25 Empleados.

Se llevó a cabo una Jornada para la toma de presión arterial a los colaboradores y el seguimiento correspondiente, llevado a cabo con el personal de salud de la institución.

La institución cuenta con varias estaciones de salud para dar atención primaria a empleados y visitantes, a continuación informaciones al respecto:  
Asistencia a 95 empleados, 177 visitantes adultos, 165 visitantes niños, para un total de 437 atenciones primarias brindadas.  
De los cuales, fueron referidos a 46 adultos y 31 niños, por los síntomas y condiciones presentadas y detectadas.  
Los programas y acciones ejecutados no han conllevado erogación o pago por los servicios e insumos, debido a que fueron realizados con personal de Salud Pública y personal interno.  
En otro sentido, se solicitó al IDOPPRIL, la evaluación a las instalaciones físicas, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los estándares, posterior a la evaluación, se atendieron las

	<p>observaciones remitidas en el informe resultante, corregidas en un 100%.</p> <p>Para la ciudadanía en general, se publican informaciones sobre el cuidado de la alimentación y la importancia de ejercitarse, en apoyo al programa para la prevención de enfermedades mórbidas, a requerimiento de Salud Pública.</p> <p>Evidencias: Informes sobre las jornadas de vacunación y operativos de salud.</p> <p>Mensajes publicados en las redes sociales, con temas para la salud y prevención.</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Con el apoyo de EDESUR, la institución ha colocado estaciones para depositar la basura y letreros para incentivar a la clasificación de desechos.</p> <p>Se realizan talleres para enseñar a trabajar con material reciclables, dirigido a estudiantes de básica.</p> <p>Internamente se han tomado medidas en apoyo al medio ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reducción del tiempo de uso de las bombas sumergibles para abastecer de agua al parque.</li> <li>-Verificación de los niveles de agua de las cisternas, a fin de asegurar que los niveles ameritan el encendido de las bombas sumergibles.</li> <li>-Cambio de los aires acondicionados tradicionales a invertir.</li> <li>-Evaluación periódica del consumo de los equipos de refrigeración y eléctricos de alto consumo.</li> <li>-Apagar los cuartos fríos, cuando no tienen productos almacenados.</li> <li>-Programa de mantenimiento preventivo.</li> <li>-Mantener la temperatura de los aires acondicionados en los niveles de bajo consumo.</li> </ul> <p>Apagarlos al salir de las oficinas.</p>	<p>No se cuenta con evaluación de resultados</p>



	<p>-Instalaciones de bombas de agua pequeñas, en la exhibición de ciertas especies de animales, que requieren cambio constante de agua.</p> <p>-Desconectar o apagar las computadoras al salir.</p> <p>-Organización y/o sustitución de instalaciones eléctricas, ramales de cables y alambres conductores viejos, estropeados, que pudieran causar pérdida de energía.</p> <p>Evidencias: Correo electrónico comunicando e instruyendo sobre las medidas. Talleres de reciclaje realizados.</p>	
--	--	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

**Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:**

**Subcriterio 9.I. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>En relación a Calidad:</p> <p>En el informe resultante de la Encuesta de Satisfacción de los servicios:</p> <p>Para los servicios presenciales, la calificación promedio es de 100%.</p> <p>Para los servicios en línea, la calificación promedio es de 99.00%</p> <p>En la evaluación de la Calidad de los servicios establecidos en la Carta Compromiso, se obtuvo una calificación de 93%.</p> <p>Los servicios en línea se encuentran certificados bajo la Nortic A-5, Logrando una puntuación 25/25.</p> <p>Cantidades de personas que recibieron servicios en el periodo enero – junio 2023. Más de 200 mil visitantes</p> <p>Promedio mensual de visitantes al parque – 37,500</p>	

	<p>Promedio mensual de visitantes al Zoo Show – 460</p> <p>Promedio mensual de visitantes al área infantil – 3,862</p> <p>Promedio mensual de visitantes al Pabellón de mamíferos Endémicos de RD – 1,025</p> <p>Participantes en talleres sobre la fauna y el reciclaje – 2,700 participantes</p> <p>Participantes del programa de charlas educativas sobre el cuidado y preservación del medio ambiente – 250 estudiantes</p> <p>Participantes en el programa de pasantía - 4 estudiantes</p> <p>Participantes en el programa de labor social – 206</p> <p>Estudiantes de 19 centros educativos públicos y de 4 privados.</p> <p>Participantes en el programa del voluntariado – 7 estudiantes</p> <p>Evidencias: Informes diarios de operación</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Personas sensibilizadas y concientizadas sobre el cuidado y preservación del medio ambiente y la biodiversidad, en el primer periodo del 2023</p> <p>-Participantes en el programa de charlas educativas sobre el cuidado y preservación del medio ambiente. 250 estudiantes</p> <p>-Participantes en el programa de labor social. 206 estudiantes pertenecientes a 23 instituciones educativas públicas y privadas.</p> <p>-Participantes en talleres de reciclaje. 2,700 participantes</p> <p>-Pasantes de tecnología del Politécnico ITLA: 31 pasantes</p> <p>-Participantes en el programa de pasantía en veterinaria - 4 estudiantes</p>	

	<p>Cantidad de visitantes en el primer semestre del 2023: Más de 200,000 visitantes Evidencias: Informes de resultados</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>El parque Zoológico Nacional es único en el País, no cuenta con comparaciones sobre productos y servicios similares. En relación a resultados, podemos indicar las calificaciones en los diversos indicadores de gestión, y la comparación o ranking con otras instituciones estatales: SISMAP – Calificación 79.10%. Lugar 98/186</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Las Organizaciones Fundación Propagas, Fondo Peregrino, Fundación Punta Cana y Zoodom, han aunado esfuerzos de manera conjunta, mediante la firma de un acuerdo común, para la ejecución del "Proyecto de conservación del Gavilán de la Española".</p> <p>- A través del presente convenio, las partes se comprometen a unir esfuerzos para la ejecución de proyectos, programas y actividades para el fomento y desarrollo del Proyecto de conservación del Gavilán de la Española", en la República Dominicana, implementando programas de educación ambiental de manera conjunta y coordinada y ejecutando acciones para el incremento de la población de gavilanes en la República Dominicana, así como su conservación en las zonas de presencia de la especie, dentro del Parque Nacional Los Haitises y las zonas actuales de reintroducción, bajo dispersión asistida, en Punta Cana, Los Brazos y nuevas zonas de reintroducción.</p>	<p>No se cuenta con medición de cumplimiento</p>

	<p>. Obligaciones. - Las partes se comprometen, sin ser limitativos, a: i) Unir esfuerzos, recursos, conocimientos científicos y técnicos para desarrollar acciones conjuntas que conlleven a la consecución de los objetivos de las partes. 2) Colaborar en la recaudación de fondos y gestión de proyectos conjuntos. 3) Mantener datos actualizados para la generación y recomendación de herramientas para la implementación de programas de educación y conservación. 4) Producir, publicar y difundir conocimientos. Acuerdo NUVI y ZOODOM. coordinar las acciones de cooperación más adelante descritas a fines de promover la separación de botellas plásticas y colocar puntos NUVI para la recolección de las mismas.</p> <p>1. Ubicar un punto de recolección de botellas plásticas PET, en las instalaciones del PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL.</p> <p>2. Apoyar campañas de educación y sensibilización para separación de botellas plásticas en la fuente de generación.</p> <p>Evidencias: Acuerdo firmado. Informes de las actividades realizadas</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>En las evaluaciones realizadas por OGTIC, para conocer el nivel de cumplimiento de los indicadores y normativas del área de tecnología, se han obtenido las siguientes calificaciones:</p> <p>Nortic A5: Norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos. 25/25.</p> <p>Evaluación de la Carta Compromiso: 93%</p> <p>Medición de los servicios en línea: 99%</p> <p>Evidencias: Certificación y calificación recibida</p>	

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>En la encuesta de satisfacción de los servicios ofrecidos en línea, se obtuvo una calificación de 99%.</p> <p>Servicios en línea - solicitudes de acceso, para uso de espacios, visitas guiadas, labor social y club de fotografías</p> <p>Agilización del proceso de reservas para visita de grupos, con el uso de zoo chat.</p> <p>Agilización del proceso de recepción de mercancías, debido a la digitalización del reporte diario.</p> <p>Agilización en el proceso de análisis de los datos recabados en la encuesta de satisfacción, con el uso de tablets.</p> <p>Evidencias: Cambios y mejoras implementadas</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Sistema de unificación de gestión de pagos, SUGEP, de la Contraloría RD, 100% implementado.</p> <p>Cambios en el sistema de registro y pago de licencias por enfermedad común y maternidad, implementado al 100%.</p> <p>Evidencias: Registros en Sugep.</p>	

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>La gestión de los recursos, se realiza en base a la planificación Estratégica, los planes Operativo, y la asignación presupuestaria. Su ejecución involucra la administración de todos los recursos involucrados para el logro de las metas y objetivos institucionales.</p> <p>La medición de los Indicadores de Gestión, indican una gestión basada en resultados, y en su cumplimiento.</p>	

	<p>En el monitoreo y control de presupuesto se obtuvo 92% en el indicador de gestión presupuestaria.</p> <p>Evidencias: PEI, POA, Presupuesto, Informes de resultados. Matriz de principales indicadores de gestión de procesos.</p>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de Encuestas de satisfacción., Uso de tablets para realizar la Encuesta de Satisfacción de los servicios, logrando mejorar el tiempo utilizado para el análisis de los datos.</li> <li>- Proceso de recepción de mercancías. Mejora del proceso de proceso de recepción de mercancías, con la digitalización del formato para el registro de productos y mercancías recibidas, mejorando el tiempo de registro y reporte a la contraloría.</li> <li>- Proceso para seguridad de la información. Mejora y control de accesos, para asegurar el manejo de información institucional, con el despliegue del programa Activity Directory.</li> <li>- Proceso de servicios tecnológicos. Cambio de equipos tecnológicos asignados al personal, para mejorar su capacidad de respuesta y desempeño.</li> <li>- Proceso de seguridad de la información. Aumento de la velocidad de respuesta y la capacidad de la memoria para el resguardo e información institucional, con la sustitución del Disco HDD por disco SSD.</li> <li>- Proceso de medición de resultados. Identificación, monitoreo y medición de indicadores de gestión de procesos claves.</li> <li>- Proceso de atención al usuario. Implementación del sistema código QR, para atender la diversidad de idiomas de visitantes.</li> </ul>	<p>No se cuenta con medición o resultados cuantificables</p>

	(Acceso a las informaciones de nuestros individuos animales). Evidencias: Informes de resultados	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>Como miembro de la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuarios, se tiene la oportunidad de investigar sobre las mejores prácticas en Organizaciones similares a la nuestra, en lo correspondiente al cuidado y bienestar de los individuos animales de la colección. Esto ha permitido implementar proyectos de mejora de infraestructura física, cubiles, ambientes, para el bienestar, recreación y/o reproducción de animales existentes, en base al programa definido.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivo propuesto: Adecuación y mantenimiento de la infraestructura de los cubiles de los ejemplares en un 5% mensual, del total de 93 cubiles:</li> <li>- Enero – 5 remozamientos y adecuaciones. 5%</li> <li>- Febrero. 4 remozamientos. 4%</li> <li>- Marzo. 5 remozamientos. 5%</li> <li>- Abril. 5 remozamientos. 5%</li> <li>- Mayo. 5 remozamientos. 5%</li> <li>- Junio. 5 remozamientos. 5%</li> </ul> <p>Evidencias: Mejoras realizadas en base a las informaciones recabadas en otros parques socios miembros de ALPZA.</p>	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>Las Organizaciones Fundación Propagas, Fondo Peregrino, Fundación Punta Cana y Zoodom, han aunado esfuerzos de manera conjunta, mediante la firma de un acuerdo común, para la ejecución del "Proyecto de conservación del Gavilán de la Española".</p> <p>- A través del presente convenio, las partes se comprometen a unir esfuerzos para la ejecución de</p>	No se evidencia que se realice evaluación de a la eficacia de las alianzas

proyectos, programas y actividades para el fomento y desarrollo del Proyecto de conservación del Gavilán de la Española", en la República Dominicana, implementando programas de educación ambiental de manera conjunta y coordinada y ejecutando acciones para el incremento de la población de gavilanes en la República Dominicana, así como su conservación en las zonas de presencia de la especie, dentro del Parque Nacional Los Haitises y las zonas actuales de reintroducción, bajo dispersión asistida, en Punta Cana, Los Brazos y nuevas zonas de reintroducción.

. Obligaciones. - Las partes se comprometen, sin ser limitativos, a: i) Unir esfuerzos, recursos, conocimientos científicos y técnicos para desarrollar acciones conjuntas que conlleven a la consecución de los objetivos de las partes. 2) Colaborar en la recaudación de fondos y gestión de proyectos conjuntos. 3) Mantener datos actualizados para la generación y recomendación de herramientas para la implementación de programas de educación y conservación. 4) Producir, publicar y difundir conocimientos.

Acuerdo NUVI y ZOODOM. Coordinar las acciones de cooperación más adelante descritas a fines de promover la separación de botellas plásticas y colocar puntos NUVI para la recolección de las mismas.

3. Ubicar un punto de recolección de botellas plásticas PET, en las instalaciones del PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL.

4. Apoyar campañas de educación y sensibilización para separación de botellas plásticas en la fuente de generación



	Evidencias: Acuerdos suscritos. Actividades realizadas	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	Ahorro de tiempo: - Proceso de levantamiento y análisis de datos para la Encuesta de Satisfacción, por el uso de Tablets. - Proceso de recepción de mercancías, con la digitalización del reporte de mercancías recibidas. Evidencias: Mejoras implementadas.	No se cuenta con medición o evaluación de la eficacia y/o impacto
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	En lo relativo a informes auditoría, en el mes de julio 2023 la institución contó con la asesoría y asistencia de técnicos de Contraloría, para evaluar la implementación del programa SUGEP, el cual ha sido implementado exitosamente al 100%. Supervisores de La Contraloría, realizaron la evaluación del desempeño y verificación de las competencias de la unidad financiera, en visita realizada en julio 2023. Internamente, se realizó una revisión y actualización del inventario en almacén, con pocas discrepancias, ya corregidas. Evidencias: Informe de inventario realizado	No se cuenta con informe escrito de las evaluaciones realizadas por personal de la Contraloría
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	Certificación Nortic A 5 recibida de parte de laOGTIC Evidencias: Certificación lograda	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se evidencia 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.	

	<p>La institución recibe las partidas aprobadas, asignadas por ley y consignadas en el presupuesto anual para la ejecución de programas y actividades definidos en el Plan Estratégico y Operativo. Los fondos propios, permiten la ejecución de acciones (programas, actividades, mejoras), que agregan valor, complementan y mejoran el funcionamiento y desempeño.</p> <p>Calificación del IGC, índice de Gestión Presupuestaria: 92%</p> <p>Evidencias: Ejecución presupuestaria.</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Resultados obtenidos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la Encuesta de Satisfacción de los servicios presenciales y en línea. 99.5%</li> <li>- Certificación Nortic A 5 recibida por parte de la OGTIC.</li> <li>- Resultados de la Encuesta de la Calidad de los Servicios plasmados en la Carta Compromiso. 93%</li> <li>- Acciones para el cuidado y preservación del medio ambiente y la biodiversidad, coordinados con otras Organizaciones. No hay medición de este aspecto</li> <li>- Mejora realizadas a la infraestructura de los cubiles y ambientes de los individuos animales de la colección</li> <li>- . Objetivo de 5% mensual logrado, en base al programa de mantenimiento de infraestructura.</li> </ul> <p>Las acciones ejecutadas se han llevado a cabo con personal interno, con la finalidad de reducir el gasto al mínimo posible.</p> <p>Resultados de la ECO, en el aspecto</p>	<p>No se cuenta con medición de costo - efectividad</p>

	Evidencias: Informes de resultados. Informes de encuesta de Satisfacción.	
--	---	--

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.