



## PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

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

#### Cargo en el Comité Nombre

Coordinadora: Yesenia Justo

Secretario (a): Alba Yanet Martínez

Miembro: María Isabel Pérez  
Información (RAI)

Miembro: Marlene Rosado  
Contrataciones

Miembro: Yudelka Pérez

Miembro: Ana Ramona Jiménez

Miembro: Yeurys Núñez

#### Cargo en la Institución

Encargada Recursos Humanos

Auxiliar Administrativo

Responsable de Acceso a la

Encargada de Compras y

Auxiliar de Recursos Humanos

Guía de Trenes

Técnico en Programación

Santo Domingo, D. N.

28 de Junio 2023



# PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

## RESUMEN EJECUTIVO

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

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

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

La Guía de Autoevaluación con el Modelo CAF es una herramienta componente del SISMAP, que permite la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad en las Instituciones del Sector público, para la medición y mejora de su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público desarrollen una cultura de mejora continua y de excelencia.

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



## PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

- **ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 MARCO INSTITUCIONAL.**

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

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

#### **1.1.3 Valores:**

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

#### **1.1.4 BASE LEGAL**

En el año 1972 se dio inicio al proyecto para construcción del nuevo Parque Zoológico Nacional Dominicano.

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

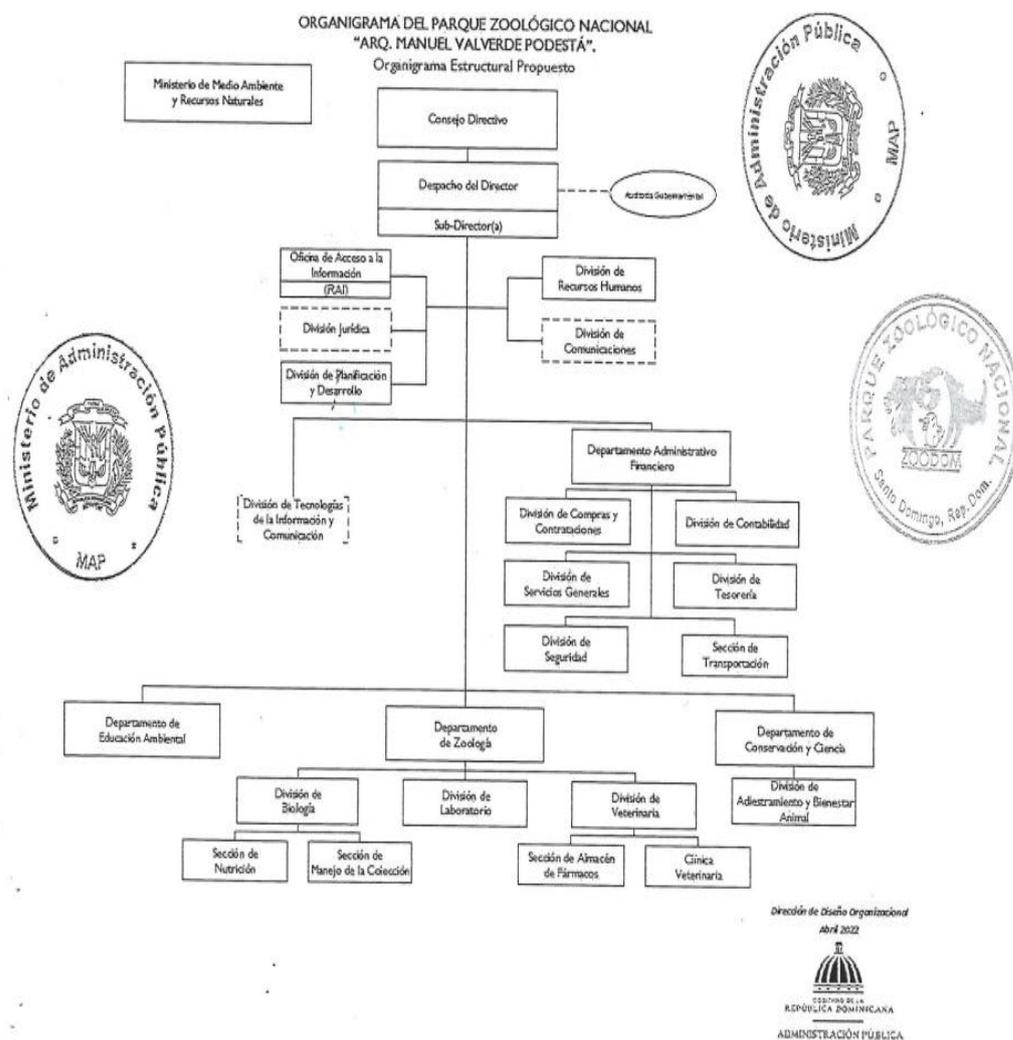
Por la ley No. 78-88, promulgada el 15 de octubre 1988, designa con el nombre de Arquitecto Manuel Valverde Podestá al Parque Zoológico Nacional.

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



# PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

## 1.1.5 Estructura Organizacional



Repuesta a comunicación No. ZOODOM-22-147, sobre modificación de la estructura organizativa presentada por el Parque Zoológico Nacional (ZOODOM).



## PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

### 1.1.6. Servicios

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

### 1.2 Resumen de nuestro plan

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

### Resultado del Autodiagnóstico de evaluación.

#### 2. FORTALEZAS IDENTIFICADAS

- ✓ Alto compromiso e involucramiento de la Máxima Autoridad y Encargados y empleados a nivel general para el logro de objetivos y metas institucionales.
- ✓ Indicadores de gestión de procesos claves, identificados y evaluados
- ✓ Involucramiento y sinergia mostrados por el equipo a cargo del autodiagnóstico.



## PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

- ✓ Informaciones relevantes de la Institución, compartidos entre los miembros del equipo a cargo de la autoevaluación, agregando valor al conocimiento general.
- ✓ Oportunidades de mejora identificadas, para fines de ser priorizadas y atendidas, para un resultado integral.
- ✓ Gestión comunicacional con canales de comunicación efectivos, para el fortalecimiento de los vínculos con los grupos de interés.

### 3. Aspectos relevantes del Autodiagnóstico.

#### LIDERAZGO

- Gestión institucional sólida, de la Alta Dirección y de los colaboradores, a través de programas y actividades para fortalecer el trabajo en equipo y el desarrollo de los valores institucionales.
- Compromiso con la mejora continua, impulsando la implementación de buenas prácticas de un Sistema de Gestión.
- Promoción de cultura de aprendizaje a través del plan de capacitación anual.
- Atención y proactividad en apoyo a las necesidades del personal
- Gestión institucional para el fortalecimiento de relaciones proactivas con las comunidades colindantes, para la colaboración y atención a requerimientos y necesidades básicas.

#### PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- Fortalecimiento de la herramienta de análisis FODA, como marco de referencia de cara a los asociados claves y/o grupos de interés
- Comunicación efectiva con los grupos de interés, a fin de poder atender sus necesidades y expectativas, y socializar los objetivos, estrategias y planes, así como los resultados esperados /logrados.
- Implementación de la metodología CAF para realizar la autoevaluación, lo que permite la identificación de puntos fuertes y oportunidades de mejora.
- Monitoreo y evaluación periódica implementado, para la medición del nivel de ejecución de las estrategias, los objetivos y las metas contenidas en los diferentes planes.
- Programa de voluntariado y de labor social implementado, para motivar la participación de los colaboradores a brindar apoyo a la sociedad dominicana y cumplir su compromiso social.



## PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

### PERSONAS

- Necesidades actuales y futuras de los recursos humanos, evaluadas, analizadas y planificadas, acorde a la estrategia de la institución.
- Acciones ejecutadas para garantizar condiciones propicias para el Balance vida – trabajo, para impulsar el bienestar y la salud emocional de los colaboradores, posibilitando la adaptación de las horas de trabajo, el trabajo a distancia, a tiempo parcial, licencias y otros, de acuerdo a las necesidades presentadas y analizadas.
- Proceso de monitoreo implementado para la medición periódica de los avances de las metas y objetivos individuales e institucionales.
- Necesidades puntuales, del personal en condiciones de vulnerabilidad, evaluadas y atendidas.
- Matriz de identificación de colaboradores para suplencia y/o sustituciones, para garantizar la continuidad de las actividades en ausencia de personal clave.
- Objetivos de desempeño definidos junto con las personas, procurando el consenso entre encargados y empleados (acuerdos de desempeño), con evaluación sistemática correspondiente.
- Participación de colaboradores claves, en el proceso para el desarrollo de estrategias, objetivos y procesos de la institución

### ALIANZAS Y RECURSOS

- Vínculo fortalecido, con Instituciones Educativas públicas y privadas, para asegurar el cumplimiento del objetivo estratégico sobre educación y concientización a la ciudadanía en general, sobre cuidado del Medio ambiente y la biodiversidad.
- Colaboración e intercambio de informaciones para el fortalecimiento de procesos y acciones para la mejora y el bienestar animal, recibidas como parte de los beneficios de ser Socio – Miembro de la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológico y Acuático.
- Gestión comunicacional efectiva con los grupos de interés, a través de diferentes canales, para un intercambio de informaciones de ambas vía, de manera oportuna.



## PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

- Convenios y acuerdos suscritos con organizaciones diversas, para el desarrollo de estrategias, planes, programas y acciones que contribuyan a la preservación de la biodiversidad, la fauna y flora del país.
- Acuerdo suscrito con el Ministerio de Medio ambiente y Recursos Naturales, para ser Centro de acogida, cuidado y protección de animales rescatados.
- Alianzas y convenios con entidades de los diferentes sectores del ámbito de actuación del ZOODOM, a través de los cuales se han logrado construir relaciones sostenibles y resultados favorables en los procesos para el fortalecimiento institucional e implementación de acciones que apoyan los objetivos comunes.
- Relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad para fines de colaboración, así como para conocer las sus inquietudes y necesidades.
- Procesos de compras y contrataciones conforme cronograma, apegados a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades.
- Mejoras en el funcionamiento de la Ventanilla Virtual, para agilizar y efficientizar los procesos de prestación de servicios a los ciudadanos/clientes.
- Diversos canales de contacto que permiten una comunicación eficiente y oportuna con los ciudadanos/clientes: buzones digitales y presenciales, encuestas de satisfacción, Portal Institucional.

### PROCESOS

- Mejora de varios procesos con el uso de la digitalización, para su simplificación y agilización.
- Indicadores de gestión de procesos claves, identificados, monitoreados y medidos de acuerdo a la periodicidad establecida.
- Calidad de los servicios monitoreados permanentemente a través de las encuestas de satisfacción.
- Análisis de resultados de las encuesta de satisfacción, efficientizado con el uso de tablets.



## PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

### RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- En los resultados de la aplicación de encuestas, para la medición de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios que presta la institución, se evidencia un resultado de un 93%.
- De cara a transparencia institucional, la medición realizada por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIC), obtuvo un promedio de 99%.
- Se evidencia un alto nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios cuyo resultado fue de un 99.5%.

### RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- Como resultado de la aplicación de la encuesta de clima laboral se evidencia que la imagen y el rendimiento de la organización son favorables, alcanzando un nivel de satisfacción de un 88%.
- Se evidencia que el 97% de colaboradores conforme su evaluación de desempeño excede de la meta establecida en el indicador definido.
- Se evidencian acciones y programas ejecutados, con la finalidad de contribuir al tema de responsabilidad social.
- Gestiones realizadas y pago efectuado del Bono de Desempeño y Bon por logro del SISMAP, en reconocimiento al desempeño individual y por áreas de cara al cumplimiento de metas y objetivos.

### RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

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



## PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

- Ejecución de acciones en procura de cumplir con la cuota de responsabilidad social, como son charlas educativas sobre la preservación del medio ambiente y la biodiversidad.
- Jornada de siembra de árboles, coordinados con el programa de voluntariado, con la finalidad de sensibilizar a los participantes.
- Programa de charlas sobre el reciclaje, dirigido a estudiantes, para su sensibilización en el tema.

### RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- Se realizan mediciones a través de cada uno de los sistemas de monitoreo de los Entes reguladores de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores definidos.
- Participación en foros y congresos especializados, coordinados por la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuáticos, con la finalidad de compartir nuevos conocimientos, experiencias y buenas prácticas.
- En 2023 se inició con la identificación, medición y monitoreo de algunos indicadores de gestión de procesos y áreas claves.
- En la Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios presenciales y en línea, se obtuvieron calificaciones de 100% y 99% respectivamente.
- Realización de benchmarking a los fines de implementación de buenas prácticas.
- Se evidencia el compromiso de la excelencia por medio de evaluaciones internas y auditorías externas que contribuyen al fortalecimiento institucional, por medio de diferentes sistemas de gestión.

### 3.1 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

#### ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

##### LIDERAZGO

No se identificaron mejoras.

##### PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

Agregar valor al proceso, con la implementación de la metodología Pestel, para el análisis del Contexto Organizacional. Y utilizar una herramienta más robusta para la identificación y evaluación de los riesgos.

##### PERSONAS



## PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

No se identificaron mejoras.

### **ALIANZAS Y RECURSOS**

No se identificaron mejoras.

### **PROCESOS**

No se evidencia que todos los procesos cuenten con procedimientos e informaciones documentadas. En este 2023 se ha iniciado con la revisión y actualización de los procedimientos ya descritos y la elaboración de otros.

No se evidencia la identificación y evaluación de los Riesgos Organizacionales y de Procesos. En este 2023, como parte de la planificación a partir de plan de mejora CAF, se ha iniciado con la identificación de Riesgos organizacionales.

### **RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

No se identificaron mejoras.

### **RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

No se evidencia que al personal se le realiza una evaluación por competencias. Se ha iniciado con la elaboración del Diccionario de Competencias, actividad previa al desarrollo de la evaluación por competencias, para implementar en el 2024

### **RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL .**

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

### **RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.**

No se evidencia que a todos los procesos claves se les hayan definido indicadores de Gestión para la medición del desempeño. En este 2023 ya se inició con la identificación y medición de 8 indicadores de gestión.

No se realizan evaluaciones de impacto, ni mediciones de resultados.

## **3.2 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

- La revisión de los criterios y subcriterios permiten una revisión organizada y sistemática, lo cual implica que debemos conocer las responsabilidades que recaen en el Comité de Calidad y en ciertos colaboradores.
- Elaborar el autodiagnóstico CAF con un equipo multidisciplinario enriquece el proceso y a los miembros que conforman el equipo. La diversidad y el desarrollo de los temas permite poner en práctica competencias y habilidades del trabajo en equipo y crear sinergia para lograr un buen resultado.
- Compartir y socializar los resultados del autodiagnóstico y tomar en consideración las personas claves de las áreas para la elaboración del Plan de Mejora, permite que todo el equipo comprenda y maneje las mismas informaciones y lo que se espera de ese proceso, para un trabajo alineado y enfocado hacia los mismos objetivos.



## PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

- El Marco Común de Evaluación (CAF), permite una visión integral de la institución para conocer la situación actual de cada una de las actividades y procesos que intervienen en la prestación de los servicios y la guía para encaminar acciones hacia una mejora.
- Al realizar el autodiagnóstico, se evidencia la importancia de una gestión por procesos.
- La guía de autodiagnóstico CAF es un reto que requiere la sinergia e integración de las áreas, para su desarrollarlo y logro de sus objetivos.
- Como instrumento de análisis, el Marco Común de Evaluación (CAF) permite la identificación de los puntos fuertes o fortalezas que apoyen el desarrollo de acciones para la potenciación de capacidades, y compartirlas como buenas prácticas en toda la Organización. En adición, se identifican las oportunidades de mejora y la necesidad de poner en práctica, acciones para atenderlas.
- Se identifica la necesidad de promover dentro de la institución una cultura de autoevaluación permanente de los procesos institucionales, basada en el monitoreo y evaluación sistemática que permita a las áreas identificar sus oportunidades de mejora.
- Es determinante que durante el proceso de autoevaluación CAF, se cuente con los recursos humanos requeridos para trabajar con las áreas de la institución y facilitar la colaboración permanente y el intercambio de información constante.
- La elaboración del Plan de Mejora Modelo CAF a partir de los resultados del autodiagnóstico, permite enfocar esfuerzos para atender las oportunidades de mejora identificadas, para un fortalecimiento y desarrollo integral, así como la implementación de buenas prácticas de un Sistema de gestión de la calidad.

### Resumen de Puntuaciones

<b>Institución: PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL DOMINICANO</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Puntos Totales Actual</b>	<b>Puntos Totales Propuesto</b>
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	127	140
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	111	140
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	82	100
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	84	100
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	96	120
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>	80	100
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	80	100
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	80	100
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	80	100
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>820</b>	<b>1000</b>



## **PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL**

### **3. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.**