

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL

FECHA:

JUNIO 2024

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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 cuenta con Misión, Visión y Valores, acorde con su naturaleza. Durante el proceso de revisión y actualización de la Carta Compromiso, se aprovechó para revisar el marco institucional, y se tomó la decisión de no modificar este año. 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. Evidencia: Carta Compromiso, Brochures, murales, programa de inducción, correo interno, Portal Institucional, Charlas educativas a visitantes y en 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.	Los valores institucionales se encuentran directamente relacionados con la misión de la organización. El Amor por la naturaleza forma parte de la conciencia social, competencia necesaria en las instituciones que conforman el sector Ambiental, unida al trabajo en equipo, son competencias transversales que forman parte de toda la estructura Organizacional, y deben ser mostradas en el desarrollo y funcionamiento de las áreas y sus miembros. Se refuerza la concientización para ejercer el compromiso colectivo para la protección de la naturaleza, la	

	<p>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.</p> <p>Evidencia: Diccionario de Competencias, Carta Compromiso, Programa de Charlas educativas, visitas guiadas y no guiadas, entre otros.</p>	
<p>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).</p>	<p>La misión, Visión y Valores Institucionales están directamente relacionados y alineados a las Estrategias Nacionales para el Sector Medio Ambiental y protección de los Recursos Naturales.</p> <p>Evidencias: Plan y marco Estratégico Institucional. Carta Compromiso</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>El Marco Estratégico institucional integrado por la Misión, Visión y Valores se encuentra publicado, para conocimiento de la Ciudadanía General en el Portal Institucional, En adición, son socializados a través de la Carta Compromiso al Ciudadano, para comprensión por parte de diversos grupos de interés. El proceso de inducción sirve de medio para socializar el marco estratégico e impulsar la alineación del personal desde su ingreso. Los objetivos y planes se encuentran publicados en el Portal institucional, asequible a todos los grupos de interés y ciudadanos interesados en la ejecución del Zoodom.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Portal institucional, brochure y Carta Compromiso. Portal Institucional.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo</p>	<p>Durante el proceso de actualización de la Carta Compromiso, efectuado recientemente, se hizo un ejercicio de revisión de la Misión, Visión y Valores, decidiendo la máxima autoridad, mantener los mismos por un período más, en vista de que</p>	

<p>(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>mantienen su alineación con el quehacer y la naturaleza institucional. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024, análisis FODA.</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>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.</p> <p>Para contribuir con el fortalecimiento de la ética institucional, se incentiva el uso de los canales correspondientes para comunicar cualquier tipo de conflicto de interés que pudiese presentarse, a fin de dar atención oportuna con la confidencialidad y discrecionalidad pertinente. El</p>	

	ZOODOM cuenta con buzones y la Dirección General, Administrativa y Financiera y Recursos Humanos mantiene canales abiertos para una comunicación ágil y cercana. Evidencias: Procedimientos, Charlas sobre conflicto de interés, ley de compras y contrataciones. Portal de Transparencia.	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	La integridad y el respeto son valores y competencias transversales definidas para todos los niveles de la Organización. Zoodom promueve y refuerza los principios éticos, valores y atributos que deben modelar los colaboradores. Desde su ingreso, durante el proceso de inducción, éstos son socializados y evaluados como parte del sistema de evaluación del desempeño, Evidencias. Programa de Inducción. Carta Compromiso. Diccionario de Competencias	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Zoodom cuenta con Estructura Organizacional, Manual de cargos, Manual de Procedimientos, Mapa de Procesos, Diccionario de Competencias aprobados por el MAP. El Mapa de Procesos refleja los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de la institución. El Manual de cargos acorde a la Estructura organizativa y en cumplimiento a los lineamientos del MAP.</p> <p>Evidencia: Estructura Organizacional, Manual de Cargos, Manual de Procedimientos, Diccionario de Competencias y Mapa de Procesos aprobados</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<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>Los Organismos de control del Estado han implementado sistemas efectivos para la medición del desempeño institucional, con indicadores claves de gestión. Como parte del proceso de mejora y fortalecimiento institucional, se mantiene constante monitoreo y evaluación periódica a fin de asegurar el avance, logro, resultados, cumplimiento e impacto, así como el reenfoque a tiempo, de ser necesario. Los objetivos y el desempeño de las áreas son medidos a través del cumplimiento de POAs y de la Evaluación del Desempeño individual.</p> <p>Evidencia: 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>Periódicamente la institución recibe informaciones del interés de la ciudadanía/cliente, a través de los canales de comunicación dispuestos para los fines, buzones de quejas y sugerencias, redes sociales, Encuesta de satisfacción. Las informaciones recibidas son revisadas, respondidas, y en la medida de la posibilidad presupuestaria, factibilidad y valor agregado a los productos y servicios, son tomadas en consideración para proponer mejoras.</p> <p>Evidencias: Matriz de reportes recibidos y atendidos a través de buzones de quejas y sugerencias. Resultados de Encuesta de Satisfacción.</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 el seguimiento y monitoreo periódico al cumplimiento de indicadores, a los avances, ejecución y resultados, para asegurar su enfoque al logro de objetivos y planes operativos y su alineación al Plan Estratégico. En ese sentido, de acuerdo a la periodicidad establecida, se realiza la medición de los servicios y procesos claves. En adición se da cumplimiento a los sistemas de medición</p>	

	<p>gubernamentales definidos: SISCOMPRAS, Transparencia, SISMAR, SIGEF, SIGECI, OGTIC, SASP, IGP, entre otros, alineados y de acuerdo a las reglamentaciones establecidas por los Organismos de Control del Estado. Los avances se reflejan en los informes de cumplimiento y avance publicados en el portal Institucional. Se cuenta con la matriz de Riesgos identificados, aprobada y socializada para conocimiento de todos los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Informes de resultados del POA. Calificación periódica de los indicadores de gestión gubernamental. Memoria semestral y anual.</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>Con la finalidad de aplicar mejoras, Zoodom ha implementado Buenas prácticas de la Norma ISO 9001: 2015, en cuanto a documentación de procesos, estandarización de documentos e informaciones documentadas relevantes. En adición al refuerzo para el cambio de cultura, en relación al resguardo de evidencias del desempeño y programas ejecutados, aspecto básico de un sistema de gestión de calidad. Se refuerza el concepto de mejora continua y calidad en la fuente. Se cuenta con Comité de Calidad y la Certificación NORTIC A5, a fin de impulsar la mejora continua en los servicios y procesos.</p> <p>Evidencias: Autoevaluación CAF, Portal Institucional. Calificaciones de indicadores de gestión Gubernamental, Manuales y documentaciones claves del sistema,</p>	
<p>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.</p>	<p>El Portal institucional, el uso del correo electrónico y las redes sociales institucionales se mantienen abiertos y con atención permanente y constante, para garantizar una relación cercana a los grupos de interés, que nos permite conocer sus expectativas e inquietudes y dar atención y</p>	

	<p>respuesta oportuna y rápida. En adición, se comparten todas las informaciones relevantes sobre los servicios, para que la ciudadanía general, conozca sobre cualquier actualización o cambio que pudiera afectarles. Se mantiene la certificación Nortic EI: 2021, que valida la ejecución y cumplimiento del plan de Gobierno Electrónico y las normativas del sector.</p> <p>Evidencias: Portal Institucional, contenido redes sociales, certificaciones OGTIC.</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se cuenta con políticas y procesos claramente definidos y documentados, lo cual permite poner en práctica una gestión por procesos acorde con los nuevos conceptos de la Administración Moderna y del trabajo colaborativo en equipo. 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, con el involucramiento de los colaboradores que pueden aportar al desarrollo del mismo.</p> <p>Actualmente se encuentra en proceso de actualizar el manual de funciones y procedimientos.</p> <p>Evidencia: Mapa de procesos, Manual de Procedimientos. Informes de resultados y memoria institucional.</p>	
<p>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>	<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</p>	

	<p>informaciones relevantes y recomendaciones sobre el uso de los servicios, horarios, feriados, fechas conmemorativas, actividades externas e internas.</p> <p>Evidencias: Redes Sociales, Portal Institucional, Actualización de informaciones en murales, correo institucional, buzón de quejas y sugerencias.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>En la medida de las posibilidades y necesidades, se le da importancia a las recomendaciones de mejora expuestas por colaboradores, se acogen, analizan y evalúan las propuestas realizadas en base al conocimiento de los aspectos internos. Se analiza la viabilidad y factibilidad para posteriormente ejecutar el proyecto.</p> <p>Evidencias: Informes de propuestas de mejora evaluadas e implementadas.</p>	
<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>	<p>Previo a la implementación de cambios, la institución comunica por los canales habilitados para los fines, a colaboradores y otras partes interesadas, es especial si puede afectar los servicios a la ciudadanía. En caso de emergencia, se prevee cualquier situación, con la finalidad de comunicar a tiempo cualquier eventualidad o informaciones que pudieran ser de interés. Se cuenta con canales de comunicación efectivos y eficaces.</p> <p>Evidencias: 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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		

<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>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.</p> <p>Desde la Dirección General se incentiva y promueve una comunicación abierta, para que los colaboradores puedan expresar sus inquietudes y propuestas y se comparten informaciones de interés, planes y proyectos en desarrollo, de modo que los empleados puedan sugerir y proponer proyectos en beneficio de la Institución.</p> <p>Evidencias: Declaración jurada de la Directora General, Encargada Administrativa y Financiera y Encargada de Compras, en cumplimiento de la Ley No. 311-14 sobre Declaración Jurada de Patrimonio, publicados en portal de Transparencia. Conformación y juramentación de la Comisión de Ética Pública, según lo establecido en Decreto No. 143-17, del 26 de abril de 2017 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p>	
<p>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.</p>	<p>Los resultados obtenidos a través de la Encuesta de Clima Organizacional refuerzan el compromiso de una cultura de confianza y respeto entre líderes y colaboradores. En el Aspecto Liderazgo y participación, se obtuvo una calificación de 95,61%. A nivel interno y en los servicios externos brindados se impulsa la inclusión y el acceso sin distinción de personas. Se incentiva el involucramiento de todos para el logro de los</p>	

	<p>objetivos institucionales. Se promueven actividades de integración con el objetivo de incrementar la empatía entre todos los colaboradores e impulsar un ambiente de inclusión y no discriminación.</p> <p>Evidencia: Resultados de la ECO.</p>	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<p>A través de la aplicación de las encuestas de clima organizacional y buzones de sugerencias, se impulsa la participación de los colaboradores, para expresar sus opiniones, recomendaciones, ideas de mejora en aspectos claves de la organización.</p> <p>Evidencia: Informes de ECO, Informes buzones</p>	
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.	<p>Cada área y equipo de trabajo liderado por el Encargado, es responsable de la elaboración y ejecución de su Plan Operativo y de los planes y programas de trabajo y actividades que apoyan el logro de objetivos y metas institucionales. A través de los Acuerdos de Desempeño se plantean las metas y objetivos individuales, y a través de los POAs, los institucionales, periódicamente se lleva a cabo el proceso de revisión, monitoreo, socialización y correspondiente retroalimentación, con la finalidad de asegurar el enfoque y alineación a las metas institucionales, en cumplimiento a lineamientos del MAP dentro del Sistema de Evaluación del Desempeño.</p> <p>Evidencias. POA, Acuerdos y Evaluación de desempeño. Informes trimestrales de revisión y Retroalimentación</p>	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>Debido a la cantidad limitada de personal por área, es imprescindible que cada supervisor incentive la colaboración y el desarrollo del personal a cargo, a fin de poder lograr los objetivos del área. Mediante la asignación de tareas, funciones y procesos de importancia, y compartir el trabajo, se impulsa el crecimiento personal de los colaboradores. La</p>	

	<p>Memoria e informes de rendimiento institucional, consolidan los resultados por área. En el funcionamiento normal diario y en los períodos de vacaciones y licencias de supervisores y colaboradores, se brinda la oportunidad para el desarrollo y puesta en práctica de sus habilidades y competencias.</p> <p>Evidencia: Matriz de suplencia. Distribución de responsabilidades por vacaciones.</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>Se cuenta con un Plan de Capacitación, acorde a la disponibilidad presupuestaria. Con la finalidad de asegurar equipos de trabajo que se complementen y puedan llevar a cabo diversas tareas y funciones, Se incentiva el entrenamiento cruzado, para cubrir emergencias, licencias, vacaciones y puestos vacantes. Cada año se realiza el proceso de detección de necesidades de capacitación, a fin de tratar de alinear el plan de capacitación al cierre de brechas.</p> <p>Evidencias: Evaluación del desempeño, Plan de Capacitación. Asistencia a Capacitaciones. Matriz de suplencia.</p>	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>La Alta Dirección reconoce la labor de sus equipos, en cuanto al logro de indicadores y Metas Presidenciales. Se gestiona el bono de incentivo por desempeño y el Bono por cumplimiento de SISMAP. A final de año se reconoce y premia a los empleados que durante todo el año han mantenido su compromiso de trabajo, haciendo gran aporte al logro de resultados y modelan los valores institucionales.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la Evaluación del desempeño. Comunicaciones de solicitud autorización pago de incentivos.</p>	

	Indicadores del Sismap. Reconocimientos al personal	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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.	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 e involucramiento, a fin de asegurar relaciones permanentes y proactivas. Evidencias: Matriz de partes interesadas, Encuesta de satisfacción y buzón de sugerencias y quejas. Comunicaciones del sector comunitario	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	La institución se involucra y participa en actividades coordinadas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Y se mantiene atenta para dar respuesta a inquietudes y requerimiento de las autoridades políticas, ejecutivas y legislativas pertinentes. Evidencias: Correo y comunicación de convocatoria.	

3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se realizó el ejercicio de identificación y cumplimiento legal aplicable a la institución y se preparó la Matriz de cumplimiento legal aprobada y socializada a través del Portal Institucional. Evidencias: Matriz de cumplimiento legal	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	Conforme a lineamientos del Gobierno Central y Organismos de control, se vela por el cumplimiento del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), dando respuesta oportuna a las autoridades correspondientes. 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. Evidencias: Plan Estratégico, Informes de ejecución del POA.	
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.).	La Institución gestiona acuerdos y convenios con Organizaciones que comparten intereses y enfoques similares, para apoyar iniciativas que impulsen acciones para la protección del Medio Ambiente y la Fauna. Mantiene convenio de colaboración para iniciativas de preservación de la Biodiversidad y el Medio Ambiente, con Fundación Propagas, Grupo Jaragua, Grupo Nuvi. Somos miembro de la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuarios, (ALPZA). Evidencias: Membresía, acuerdo/convenio. Informe de actividades realizadas en conjunto.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Zoodom apoya, coordina y participa en actividades realizadas en conjunto con Organizaciones que impulsan acciones para la conservación del	

	medioambiente. Ej. Foros, charlas, conferencias Ferias, Actividades de reforestación. Evidencia: Comunicaciones e invitaciones a actividades. Informes de actividades realizadas	
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.	A través de la ejecución de los programas formativos en apoyo a la Educación ambiental, la institución promueve el desarrollo de la conciencia social individual y colectiva, como forma de impulsar la preservación del medio ambiente, de la biodiversidad, la flora y fauna endémica. A través de los canales de comunicación, las redes sociales y directamente en las instituciones educativas, se promueve el programa de Charlas educativas Evidencias: Programa de charlas educativas, portal institucional y mensajes en redes.	

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
La Organización:		
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 globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	Para la elaboración del Plan Estratégico, se realiza el proceso de análisis y comprensión del Contexto Organizacional, tomando en consideración los aspectos que pueden interferir, incidir e influir en el desarrollo y logro de la institución, Evidencias: Análisis Foda	Revisión y Actualización del Análisis del Contexto, FODA

<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 tiene identificado a los Grupos de interés, con sus necesidades y expectativas. Las Encuestas de satisfacción y el sistema de buzones de quejas y sugerencias, son mecanismos que utilizamos para conocer las expectativas de la ciudadanía en general, en ese sentido se incentiva su participación. Evidencias: Informe de resultado de las Encuestas, Informe de reportes de buzones. Matriz de Partes Interesadas.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>El análisis del contexto, es insumo para la elaboración del Plan Estratégico. El mismo contempla los cambios globales estatales que pudieran afectar el desempeño, incluidas modificaciones a las políticas públicas y lineamientos del Gobierno central. Evidencia: 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, a través del Análisis del contexto organizacional, el cual corresponde ser revisado este 2024, como parte del Proceso de elaboración del Plan Estratégico. Los riesgos organizacionales fueron identificados y valorados. Se cuenta con la Matriz de Riesgos aprobada y socializada. Evidencias: Análisis FODA, Matriz de Riesgos</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
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.	Los objetivos estratégicos y operativos son formulados en base a las prioridades de la institución y a los lineamientos del Gobierno Central, en coherencia con el marco estratégico. El plazo de ejecución dependerá de la disponibilidad presupuestaria y retos a enfrentar. Evidencias: Plan Estratégico, Planes Operativos anuales.	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Para la formulación del Plan Estratégico se analiza el Contexto Organizacional, para conocer el entorno, incluida 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. Evidencias: Plan Estratégico. Informes de resultados encuesta y buzones.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	La formulación del Plan Estratégico y Planes Operativos toma en consideración las expectativas y necesidades expresadas por las partes interesadas, lo que permite la integración de los aspectos señalados. La misión, visión y valores institucionales, así como los servicios que se brindan ya integran los aspectos señalados. Evidencia: Informe resultados Encuesta de satisfacción. PEI, POAs. Carta Compromiso al Ciudadano	
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.	La formulación del Presupuesto Físico- Financiero se enfoca al logro de los objetivos y metas de la organización. 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	

	<p>Operativo. Los fondos propios, permiten la ejecución de acciones (programas, actividades, mejoras), que agregan valor, complementan y mejoran el funcionamiento y desempeño. Cada trimestre se remite a DIGEPRES los informes de resultados.</p> <p>Evidencias: Ejecución presupuestaria.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>La formulación del Plan Estratégico y Planes Operativos, así como la disponibilidad presupuestaria conlleva un análisis de priorización de programas y acciones para el fortalecimiento de los servicios y de la Institución en sí misma, así como las directrices del Gobierno Central, la consignación y disponibilidad de presupuesto y los requerimientos de las Partes interesadas.</p> <p>Evidencias: PEI, POA.</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>Todo Plan Operativo, conlleva la definición de objetivos, metas, productos y resultados esperados, alineados a la Estrategia institucional y del Gobierno Central. En relación a indicadores de gestión, solo los procesos claves cuentan con su definición y medición,</p> <p>Evidencias: Informe de medición periódica de Indicadores de Gestión. Matriz de indicadores de Gestión de Procesos y áreas claves.</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	<p>El Plan estratégico, los objetivos y planes operativos son definidos en coordinación con los responsables de área, quienes tienen la responsabilidad de comunicarlos al personal a cargo</p>	

<p>organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>e involucrarles en su ejecución, asegurando su comprensión y compromiso para su logro. Durante el proceso de revisión y retroalimentación sobre los avances, se impulsa el logro de resultados. Evidencias: Portal Institucional, correo electrónico, reuniones de retroalimentación y revisión de metas</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>Cada trimestre se preparan los informes de rendimiento, avance, ejecución de metas y objetivos, tanto individuales (Acuerdos del Desempeño), como de equipo (ejecución POA). La elaboración de informes requiere la recolección de datos e informaciones fiables, y ofrece la oportunidad de efectuar el debido seguimiento al desempeño y logros alcanzados. Los resultados del desempeño de las metas físicas de la Estructura Programática del Presupuesto y el nivel de ejecución de programas y proyectos se reportan a Digepres. El Sistema de evaluación por resultados, que integra los Acuerdos de Desempeño esta implementado en coordinación con el MAP. Evidencias: 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
La Organización:		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Las oportunidades de mejora identificadas son evaluadas con la finalidad de analizar su factibilidad, y posibilidad de automatizar, simplificar y/o integrar cambios para su mejora. Este año, el área de tecnología tiene en programa la instalación de un sistema CRM, para facilitar la coordinación y seguimiento de tareas y actividades.</p>	

	<p>En relación al servicio, se esta coordinando con Infotep el curso de inglés para el personal guía, a través de la plataforma virtual, a fin de facilitar la participación de todos los involucrados.</p> <p>Evidencias: Poa de Tecnología, Plan de Capacitación y su ejecución.</p>	
<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>	<p>Las áreas de tecnología y Clínica Veterinaria, mantienen canales de comunicación permanente con instituciones y/u Organizaciones homólogas, con la finalidad de aunar esfuerzos para el desarrollo de ideas que generen mejora en los procesos y servicios.</p> <p>Evidencias: Informe de reuniones. Correos electrónicos.</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La institución se encuentra alineada a la Política de innovación del Gobierno y del Organismo de control a cargo de la Tecnología de la información. Los logros institucionales son socializados a través del Portal Institucional. a fin de que las partes interesadas puedan tener acceso a los mismos.</p> <p>Evidencias: 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>Evidencias: 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>	

5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<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>Evidencias: Presupuesto anual, POA, Informe de avance 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
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>Cada año se realiza la planificación de las necesidades de Recursos Humanos, tomando en consideración las demandas de las áreas para responder a la estrategia y lograr los resultados esperados. Además de las necesidades planteadas, la planificación de los RRHH considera la disponibilidad presupuestaria.</p> <p>Evidencias: Planificación de RRHH</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>Mediante el establecimiento de Políticas Claras y definición y estandarización de procesos objetivos, la institución apoya una ejecución transparente y objetiva, en todas las áreas que conforman la estructura Organizativa, incluido Recursos Humanos. Las Descripciones de Puestos establecen 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</p>	

	de desarrollar habilidades y competencias para el futuro. Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos de RRHH	
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.	El área de Recursos Humanos se apoya en los procedimientos definidos para el área, para asegurar la objetividad y equidad en sus procesos. Evidencias: Procedimiento de Reclutamiento. Matriz de competencias. Programa de Inducción. Acuerdos y evaluación del Desempeño	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	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. Evidencias: Procedimiento de Reclutamiento y Selección.	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	Las metas y objetivos individuales establecidos en los Acuerdos del Desempeño, son definidos a partir de los resultados institucionales que se esperan y los planes Operativos a desarrollar por cada área, a fin de asegurar su alineación. El monitoreo de los avances, se lleva a cabo a través de reuniones de revisión y retroalimentación, con el objetivo de asegurar el compromiso, alineación y reenfoque, si es necesario. Evidencias: Acuerdo y evaluación del desempeño. Informes de retroalimentación periódica.	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la	Los procesos para la administración de los Recursos Humanos están basados en la objetividad,	No existe una unidad de Género ni se ha definido una política de género

<p>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>equidad, capacidad y competencias del personal, por lo que todos tienen las mismas oportunidades de desarrollo. 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 perfiles de puestos, son utilizados para un reclutamiento y selección objetivo y para definir las necesidades de capacitación del personal.</p> <p>Evidencias: Procedimientos de RRHH. Manual de cargos, descripciones de puestos. Registro de participación en eventos formativos. Reportes de la composición de los empleados.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>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.</p> <p>Evidencias: Detección de necesidades de capacitación. Plan de Capacitación.</p>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>El proceso de Reclutamiento y Selección se realiza apegado al procedimiento establecido, gestionando la búsqueda de candidatos idóneos, en diversas fuentes. La Institución cuenta con un plan de capacitación, definido en base a las necesidades de desarrollo del personal y los requerimientos de la organización y a la disponibilidad presupuestaria.</p> <p>Evidencias: 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 hace uso de éstas para incentivar la participación y desarrollo del personal. Evidencias: Plan de capacitación. Reportes de 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 colaboradores en puestos del nivel de supervisión y a personal en desarrollo. Evidencias: 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. A fin de monitorear su desempeño y apoyarle en el proceso de adaptación y aprendizaje, el supervisor o a quien se delegue la función, da seguimiento y apoya en el proceso de adaptación, para guiarle y enseñarle los procesos internos, además de comunicar su desempeño y oportunidades de mejora, a través de la evaluación del período probatorio. Evidencias: Programa de Inducción. Evaluación periodo probatorio</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La Institución ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo del personal, en base a las competencias y desempeño mostrados, y las vacantes que se generen. Evidencias: Evaluación del desempeño. Reporte de colaboradores promovidos.</p>	
<p>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).</p>	<p>La institución incentiva y promueve el uso de las plataformas virtuales para el desarrollo del personal. En adición lleva a cabo jornadas de entrenamiento cruzado, y entrenamiento de nuevas tareas y funciones desde su puesto de trabajo.</p>	

	Evidencias: 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 requerimientos y necesidades detectadas, y a nuevas estrategias y cambios en aspectos normativos y legales, así como actualizaciones exigidas por Organismos de control del Estado. Evidencias: 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.	Se gestiona e impulsa la transferencia del conocimiento especializado. Se mantiene el indicador de horas/hombres de capacitación y el cumplimiento del plan. Este año se está implementando el proceso de evaluación de la eficacia. No se realiza la evaluación de impacto o de costo/beneficio Evidencias: 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
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	La Alta Dirección mantiene una comunicación de puertas abiertas, y reuniones de trabajo para fomentar la comunicación participativa, abierta, directa, a todos los niveles, fomentando un adecuado ambiente que permita la integración del personal. Resultados de la última Encuesta de Clima Organizacional realizada, en junio del 2023. En Comunicación 95.32; Relación con los Empleados / Colegas / Colaboradores 91.67; Colaboración y trabajo en equipo 95.61.	

	Evidencias: 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)).	<p>La institución recibe las sugerencias y opiniones de los empleados de forma oral y directa, en reuniones realizadas para estos fines, a través de buzones, correos electrónicos y encuestas de Clima Organizacional. Se fomenta el desarrollo de ideas y propuestas para la mejora de procesos y áreas. Se evalúa y analiza la factibilidad de las sugerencias recibidas. 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</p> <p>Evidencias: Informe resultados de la ECO</p>	
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.	<p>Las sugerencias y opiniones de los colaboradores, son recibidas, evaluadas, analizadas y ponderadas. De acuerdo a la factibilidad y disponibilidad de recursos, se toman en consideración para su implementación. La Alta Dirección y los responsables de área involucran a los colaboradores en el desarrollo de proyectos de mejora de procesos y/o de infraestructura, solicitando sus ideas para la mejora. Se toma en consideración la opinión de colaboradores para el establecimiento de objetivos y la definición del tiempo para lograrlo. Los responsables directos de las operaciones pueden proponer cambios y mejora en los procesos en los que intervienen, a través del 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>	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: Propuestas de mejora recibidas y ejecutadas. Solicitudes de trabajo. Informe resultados de la ECO.	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	El proceso de definición de objetivos y metas individuales integra a los actores responsables de su cumplimiento, encargados y colaboradores, a fin de asegurar su compromiso para su ejecución y alcance de 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 Evidencias: Informe resultados de la ECO. Informes de las reuniones de retroalimentación de los Acuerdos de Desempeño y sus avances.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	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 la ECO aplicada en 2023, se obtuvo un resultado de 88%, en el nivel de satisfacción general. Evidencias: Informe resultados de la ECO y plan de mejora para el fortalecimiento.	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La institución cuenta con 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.	

	Evidencias: Conformación del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional. Informes de las jornadas de vacunación y operativo de salud a empleados.	
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).	Los resultados obtenidos en la Encuesta de Clima Organizacional 2023, indican el nivel de satisfacción de los colaboradores: Calidad de vida laboral 94.30; y Balance trabajo familia, 89,47. La Máxima Autoridad, el Departamento Administrativo y Financiero, RRHH y 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. Evidencias: Informe de resultados de la ECO	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	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, la institución provee los alimentos a 0% para el colaborador, 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>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>Los alimentos diarios que se les provee, la guardería para los hijos desde 3 meses a 4 años, los Bonos de desempeño y por logro del Sismap, capacitaciones, permisos para estudio, entre otros, son acciones para compensar el compromiso y logro del colaborador, En la encuesta de clima laboral 2023, la percepción y satisfacción de los colaboradores en relación al Reconocimiento Laboral, fue de 89.12. Evidencias: 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 la misión, visión y valores institucionales. 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</p>	

	<p>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 acuerdo para la recogida de plásticos.</p> <p>Evidencias: 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 impulsar la misión, los valores y el propósito principal del parque, concientización a la ciudadanía en general, sobre el cuidado y preservación del medio ambiente, la biodiversidad, la Flora y fauna de nuestro país, así como el fortalecimiento de la relación, brindando la oportunidad a los estudiantes, de integrarse a los programas de pasantías, labor social y voluntariado.</p> <p>Evidencias: Certificado de participación en programas de Pasantía y Labor Social. 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 revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Las responsabilidades y/o compromiso de cada Entidad involucrada en una alianza, están definidas en el contenido del acuerdo-convenio firmado. Cada acción o actividad realizada, impacta directamente a los participantes en las mismas.</p> <p>Evidencias: Acuerdos convenios. Informes de ejecución</p>	No se evidencian evaluaciones de impacto
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Al analizar el contexto Organizacional y el FODA, se lleva a cabo el ejercicio sobre la evaluación de 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. En este 2024, se están llevando a cabo</p>	

	acercamientos con Empresas privadas, para gestionar colaboraciones para programas puntuales. Evidencias: Convenios, Acuerdos. Cartas solicitud de apoyo	
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 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. Evidencias: Concursos y licitaciones. Calificaciones Siscompras y Transparencia	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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, así como con las Normativas y reglamentaciones de Datos Abiertos y Transparencia. Divulga y mantiene actualizado el Portal Institucional, con informaciones relevantes que garantizan la transparencia de los procesos y su ejecución. Se garantiza el cumplimiento de la política de Acceso a la Información. Publica y mantiene actualizado el Portal Institucional con los informes de desempeño y resultados, para el conocimiento y consulta de la ciudadanía en general. Evidencias: Portal Institucional.	

<p>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.</p>	<p>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 y oportunidades de mejora. El proceso de Encuesta, en modalidad virtual y físico, los buzones de quejas y sugerencias y las Redes Sociales son los medios de mayor uso para los fines. La Institución mantiene y fortalece un vínculo directo con los diversos grupos de interés, en especial con Instituciones Educativas públicas y privadas.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de satisfacción. Informe de quejas y sugerencias recibidas a través de los buzones. Informaciones emitidas y respondidas a través de las Redes Sociales y el Portal institucional.</p>	
<p>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.</p>	<p>Se cuenta con procedimiento escrito para el proceso de recolección de las informaciones, registro, cálculo, análisis y socialización. Diariamente se reciben y registran las informaciones resultantes de las encuestas aplicadas, de los reportes en los buzones de quejas y sugerencias, además de la revisión del portal institucional y redes sociales, para fines de análisis y posterior atención y retroalimentación pertinente.</p> <p>Evidencias: Informe de Buzones de sugerencias, informes de resultados de encuestas</p>	
<p>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.</p>	<p>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 institucional, redes sociales, brochures, entre otros. A través de las redes sociales institucionales se</p>	

	<p>informa sobre cualquier cambio que pudiera afectar el servicio, a fin de que la ciudadanía en general y partes interesadas, estén informados.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso, Portal institucional, Redes Sociales</p>	
--	---	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>En cumplimiento de las reglamentaciones y lineamientos de la Dirección general de Presupuesto, la institución cuenta con un presupuesto general, el cual es una de las bases fundamentales para formular el Plan Estratégico y los planes operativos, garantizando que los programas, acciones y actividades planificadas cuenten con los fondos necesarios para su ejecución. El cumplimiento de las regulaciones para el manejo de fondos y presupuesto, así como la definición y estandarización de los procesos internos, asegura el uso y manejo eficiente y eficaz de los recursos, así como la implementación de los controles. La planificación y la ejecución presupuestaria alineada al cumplimiento de los objetivos estratégicos, permite una distribución eficiente de los recursos, de acuerdo a las prioridades determinadas para el buen funcionamiento del parque, generando ahorros en las actividades que así lo permiten.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: Índice de Gestión Presupuestaria. Presupuesto General de la Institución	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<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 adquisiciones, ya sea en infraestructura física, vehículos, tecnológica, RRHH, adquisición de Ejemplares, 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>Evidencias: Índice de Gestión Presupuestaria, Plan Estratégico y Planes Operativos</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>En cumplimiento con las regulaciones gubernamentales y los requerimientos de los Organismos de control, la institución ha establecido sus mecanismos de control y el uso de las herramientas, controles y reportes que aseguren el manejo transparente de las finanzas y la ejecución presupuestaria. Se da cumplimiento a las normativas de Transparencia y datos abiertos, con la publicación de la ejecución presupuestaria, documentos financieros y los soportes que le avalan. Para la publicación pertinente se utilizan las plataformas, programas y sistemas dispuestos por las Entidades de Control del Estado, garantizando el cumplimiento de las normativas correspondientes. Periódicamente se realiza el monitoreo del cumplimiento de indicadores de las Metas</p>	

	<p>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>Evidencias: Índice de Gestión Presupuestaria. Portal Institucional. Datos e informaciones registradas en SIGEF, SASP, SUGEP.</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>A fin de asegurar controles eficaces y eficientes en el manejo de recursos financieros y transacciones 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.</p> <p>Evidencias: Índice de ejecución presupuestaria. Plan Estratégico. SIGEF.</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>Con la implementación de los controles establecidos por los Organismos de control gubernamental, en adición a los controles internos definidos por la institución, se garantiza el cumplimiento de las normativas del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAEF), mediante el uso del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) que integra los siguientes componentes del Sistema: Presupuesto, Contabilidad, Compras y Contrataciones, Tesorería, además del módulo de Contraloría, el cual maneja los contratos, el sistema de manejo de nómina y control de bienes, todo esto en cumplimiento a la Ley No.10-07 de Control Interno.</p>	

	Evidencias: Reportes en SIGEF, pagos aprobados por Contraloría. Informe de gastos. Ejecución Presupuestaria	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	De acuerdo a lo permitido por los controles y normativas de Digepres, la institución desglosa las asignaciones presupuestarias, tomando en consideración la planificación anual del presupuesto. Mantiene efectivos controles y el debido monitoreo que garantice un eficaz gasto basado en la programación. Implementa un sistema de 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. Evidencias: Plan Estratégico, Poa, Presupuesto Institucional, Informes trimestrales.	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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. Los procedimientos se encuentran disponibles en el Portal Institucional, para la consulta y conocimiento del personal. El almacenamiento de las informaciones relevantes, claves y críticas de la Organización, se mantienen resguardadas con el debido respaldo o backup, que	No se evidencia política o procedimientos para una gestión del conocimiento

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>se ejecuta de acuerdo a los parámetros establecidos, a fin de garantizar la seguridad de los mismos. El backup de las informaciones contables se realiza diariamente. Se cuenta con un sistema de respaldo adecuado a la operativa y necesidad de la institución.</p> <p>Evidencias: Portal transaccional. Procedimiento y Política de backup</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Toda información pertinente a la institución es gestionada de acuerdo a la política definida para los fines. Las normativas, leyes, reglamentaciones pertinentes a la Institución, se encuentran plasmadas en la Matriz de cumplimiento legal, la cual se encuentra colgada en el Portal Institucional. Cualquier información externa que deba ser compartida a nivel interno, se gestiona a través de los canales institucionales.</p> <p>Evidencias: Portal Institucional.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>En la medida de las posibilidades, la Institución aprovecha e incentiva el uso de las plataformas digitales para el desarrollo del conocimiento. Desde el área de Educación ambiental, se lleva a cabo un programa semanal de charlas en modalidad virtual, sobre temas concernientes a nuestras especies animales, endémicas y exóticas. Para difundir el conocimiento interno e informaciones a toda la organización, se hace uso de canales como la intranet y el portal institucional, medios que facilitan la distribución de informaciones relacionadas al conocimiento general de la institución y a las funciones, tareas, objetivos de cada puesto, para su socialización con los grupos de interés. En el Plan de Capacitación se incluyen cursos para el desarrollo de habilidades digitales.</p> <p>Evidencias: Portal Institucional</p>	

<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Haciendo uso de plataformas digitales con contenido formativo, cada semana, el personal del área de Educación ambiental, recibe charlas con contenido importante sobre la biodiversidad, ecosistemas y cuidado animal, con el fin de ampliar y desarrollar el conocimiento sobre las especies animales. La institución es miembro activo de la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuarios, ALPZA, la cual mantiene una gran red, que permite el intercambio de informaciones entre todos los zoológicos miembros de ALPZA, coordinado a través de las plataformas digitales.</p> <p>Evidencias: Membresía, correos, página web Alpza, Intercambio de informaciones, participación en foros, charlas, entrenamientos presenciales y conferencias vía plataformas y canales digitales.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La institución cuenta con política para la seguridad de la información, para el fortalecimiento de los controles internos para el acceso y manejo a los sistemas y a las informaciones. La información externa pertinente a la organización es gestionada de acuerdo a lo establecido como normativa interna, y en base a las regulaciones emitidas por el Organismo de Control de tecnología de la información gubernamental. Tecnología cuenta con procesos descritos para garantizar su adecuada actualización y respaldo, así como para garantizar el acceso seguro al sistema de información.</p> <p>Evidencias: Política Seguridad de la información. Portal institucional</p>	
<p>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.</p>	<p>Se cuenta con correo institucional para facilitar la comunicación hacia y desde los colaboradores, por esa vía y en el portal institucional se colocan todas las informaciones relevantes de la Organización, para su socialización. Las Descripciones de puestos,</p>	

	<p>procedimientos, 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>Evidencias: Portal Institucional, correo electrónico. Redes Sociales</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>Se garantiza el acceso a informaciones institucionales abiertas a la ciudadanía en general, que pudieran ser de su interés, a través del Portal Institucional. La institución cumple con las normativas y políticas de datos abiertos emanadas por el Organismo de Control gubernamental pertinente. En este sentido, también son utilizadas las Redes Sociales institucionales para transferir conocimiento interesante sobre nuestras especies animales, de forma sistemática y en base a un plan de comunicación digital dirigido a las comunidades y grupos de interés vinculados al zoodom.</p> <p>Evidencias: Portal Institucional. Redes Sociales</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>Los equipos tecnológicos se encuentran dentro de un dominio institucional, asegurando que la información esté resguardada en los servidores. Los correos electrónicos son institucionales, lo cual asegura que la información permanece en la institución, a la salida de un colaborador. Se ha definido la matriz de suplencia o de alternos, 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</p>	No se evidencia un sistema formal para la retención del conocimiento implícito

	<p>definitiva, fungiendo como relevo, siempre que se presente la oportunidad. También se dispone del respaldo de informaciones, que asegura que las informaciones sensibles, críticas y claves de la Organización son resguardadas y donde los usuarios autorizados pueden acceder para alojar los datos, informaciones, documentaciones que le corresponde manejar.</p> <p>Evidencias: Correo Institucional. Portal Institucional</p>	
--	---	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El área de Tecnología de la información y Comunicación (TIC), y sus procesos, son transversales a toda la Organización. Como aspecto y área estratégica del Gobierno, su gestión es regida por las regulaciones y monitoreo del Organismo de control pertinente, OGTIC. La gestión tecnológica es planificada tomando en consideración los requerimientos, lineamientos y directrices del Estado para el Eje en cuestión y la visión y estrategia del gobierno central. Los planes y programas para el fortalecimiento interno se encuentran alineados al desarrollo institucional definido en el Plan Estratégico y los objetivos y metas del área, son establecidos en el Plan Operativo anual, de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria y a las prioridades y requerimientos de la institución y de las unidades, ajustando dichos requerimientos a la disponibilidad presupuestaria.</p> <p>Evidencias: POA de Tecnología de la Información</p>	

<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 existentes son los básicos que requiere mantener el sistema en funcionamiento con la seguridad que se requiere, responden a necesidades muy puntuales, críticas y claves para el funcionamiento y la calidad del servicio de la Organización, y por cuestión de disponibilidad presupuestaria uno de los requisitos para su adquisición se corresponde con el aspecto costo – efectividad.</p> <p>Evidencias: Plan Operativo TIC, plan de compras de equipos de tecnología</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 del Organismo control para la tecnología, OGTIC, se mantiene actualizado sobre las nuevas tendencias en las tecnologías, accediendo a las informaciones sobre los cambios importantes a nivel tecnológico y aplica lo pertinente. El personal de la División de Tecnología 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 en acciones formativas y eventos sobre las Nortics, para conocer las recomendaciones y actualizaciones en los medios web de la Institución y asegurar las mejoras que apoyen la gestión. Se cuenta con política para la seguridad de la información. Las gestiones de 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, son planificadas y ejecutadas por la división de tecnología de la institución y se lleva a cabo siempre que se cuente con disponibilidad presupuestaria.</p>	

	Evidencias: Plan Operativo de Tecnología, e informe de ejecución	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	Las informaciones de relevancia y el conocimiento desarrollado por los integrantes de la institución y por la institución misma, se encuentran colgados en el portal institucional, con respaldo en la nube, con la finalidad de asegurar su disponibilidad y 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 de usuario, para el acceso a los sistemas y una política de seguridad y de uso de los equipos tecnológicos. Evidencias: Política de seguridad y acceso a la información	
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.	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). Para mejorar y agilizar la atención al usuario, se mantiene la APPs que permite agilizar el proceso de adquisición de brazaletes para el acceso al parque, reducir el tiempo de espera e incrementar la satisfacción de visitantes. 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%. Digitalización formato de los ingresos diarios. Uso tablets para la aplicación de Encuestas. Evidencias: Redes Sociales, Intranet, Índice de satisfacción de los servicios en línea	

<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>Con el aporte y acompañamiento de la OGTIC, la institución ha logrado implementar medidas para el manejo y la seguridad de datos e informaciones críticas de la institución. En ese sentido, con las directrices del Organismo de control, cumple con normativas y reglamentaciones de datos abiertos. Se han implementado mejoras para la gestión de la infraestructura y seguridad tecnológica, con la definición de perfiles de acceso. Las auditorías externas realizadas por el Organismo de control pertinente han arrojado resultados positivos y adecuada calificación, avalando el buen desempeño institucional en el aspecto seguridad y accesibilidad. Cuenta con política de Seguridad de la información.</p> <p>Evidencias: Política de seguridad de la información. Participación en talleres de Nortic. Calificaciones obtenidas en las Normas TIC</p>	
<p>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.</p>	<p>A través del área de Educación, se mantiene una campaña de concientización sobre la prevención de daños al medioambiente. En ese sentido se mantienen puntos con zafacones para el bote de basura clasificada. El 100% de las impresoras son de tecnología laser. Las piezas de los radios de comunicación interna obsoletos o dañados, son reutilizadas para la reparación de otros. Se mantiene un convenio interinstitucional para recolección en un punto y recogida de residuos plásticos, y recogida de residuos tecnológicos para su disposición final.</p> <p>Evidencias: Charlas educativas. Buena Práctica de Reciclaje de papel usado. Impresoras Láser.</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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).</p>	<p>Los programas de mantenimiento técnico para los sistemas eléctrico, sanitario, refrigeración, para la infraestructura, flota de vehículo, equipos tecnológicos son diseñados en base a las necesidades y requerimientos de la Organización y de las áreas, priorizando en base a su impacto, y disponibilidad presupuestaria, y forman parte de la operatividad para el buen funcionamiento de los servicios y de la institución, incluidos en los planes Operativos de las áreas responsables de su coordinación y ejecución. La institución cuenta con personal y equipos de trabajo para la ejecución de los referidos programas de mantenimiento preventivo y correctivo, para un mayor rendimiento, eficiencia y efectividad de los recursos asignados en el presupuesto.</p> <p>Evidencia: Programas de mantenimiento. POAs, Informes periódicos de resultados</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución cuenta con adecuadas condiciones de trabajo, oficinas y espacios adecuados para la operatividad y los servicios. Las instalaciones son seguras, tanto para la empleomanía, como para los usuarios y visitantes. Los niveles de seguridad de las exhibiciones de ejemplares, cumplen con normativas de seguridad internacional. Los espacios abiertos de esparcimiento y recreación de la ciudadanía cliente satisfacen las expectativas de la ciudadanía cliente. 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</p>	

	<p>espacio de la clínica para la atención y el cuidado de ejemplares, se encuentra ubicada en área central, para un acceso rápido en caso de necesidad. Parqueos amplios y diversas cafeterías.</p> <p>Evidencias: Mapa de distribución de los espacios.</p>	
<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>	<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 utilizan y reutilizan hasta llegar al punto de desuso natural.</p> <p>Evidencias: Informes a Bienes Nacionales. Inventario de activos. Solicitudes de descargo de acuerdo a las normativas y reglamentaciones</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 mantiene a disposición de la ciudadanía, el acceso a las instalaciones, promociona su uso a través de los canales de comunicación institucional, así como los servicios que brinda para toda la ciudadanía, a fin de asegurar que las comunidades del entorno y digitales, conozcan sus servicios y como acceder a ellos. Diariamente los parqueos son utilizados para el ejercicio físico de miembros de la comunidad cercana, por sus excelentes condiciones de mantenimiento, limpieza y seguridad.</p> <p>Evidencia: 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 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. Se han</p>	

	<p>implementado herramientas para el control y efficientización de la energía eléctrica.</p> <p>Evidencias: 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>Las áreas de trabajo y de servicio a la ciudadanía son de fácil acceso. Se cuenta con cantidad suficiente de estacionamiento para el personal y para visitantes, de fácil acceso, en excelente condición de higiene, limpieza, mantenimiento y seguridad. Varias vías de transporte público facilitan que los visitantes y empleados puedan acceder fácilmente al parque. Se cuenta con rampa para facilitar la movilidad de personas con discapacidad y/o envejecientes, cochecitos de bebé, entre otros, estaciones de enfermería, sillas de ruedas, parqueo identificado para embarazadas y personas con discapacidad. Calles internas y parqueos pavimentados. Los trenes para el recorrido de visitantes, cuentan con espacios para las sillas de ruedas de personas con discapacidad y cochecitos para bebés.</p> <p>Evidencias: Fotos. Mapa de geolocalización del Parque. Mapa de distribución de espacios</p>	

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>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.</p>	<p>Los procesos críticos y claves de las áreas misionales, están debidamente descritos y documentados, con procedimientos escritos para garantizar su estandarización. Cuenta con Mapa de Procesos, manual de procedimientos, matriz de</p>	

	<p>procesos claves, estructura organizativa debidamente aprobada.</p> <p>Evidencias: Manual de procedimientos. Mapa de procesos. Estructura Organizativa aprobada</p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>El mapa de proceso presenta la interrelación e interacción de los procesos claves para el funcionamiento y operatividad de la institución, asegurando la comprensión e implementación de una gestión por procesos, permitiendo el flujo normal de las actividades 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.</p> <p>Evidencias: Portal institucional con informaciones actualizadas. Procesos clave con procedimientos escritos. Mapa de procesos. Estructura Organizativa aprobada. Manual de Procedimientos, Descripciones de puestos</p>	
<p>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>	<p>La Institución cuenta con mapa de interacción de procesos aprobado. Los procesos claves que afectan directamente el servicio institucional y la atención a usuarios y ciudadanía en general, cuentas con su descripción escrita (procedimientos escritos) y debidamente documentados. Para garantizar el cumplimiento de objetivos se cuenta con Plan Estratégico, Planes Operativos y planes de mejora a nivel general, además de la asignación presupuestaria y el seguimiento correspondiente. Se cuenta con Matriz de Riesgos identificados.</p>	

	Evidencias: Mapa de procesos. PEI, POA y Ejecución Presupuestaria, Matriz de riesgos identificados	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Las responsabilidades se encuentran definidas en las Descripciones de puestos que describen las actividades, incluyendo objetivo general del puesto, funciones, controles a implementar y competencias requeridas para su desempeño, en adición se cuenta con procedimientos que establecen el paso a paso y los responsables de su ejecución. 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. Evidencias: Descripciones de puestos. Procesos clave con procedimientos escritos.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Los procesos se actualizan conforme a las necesidades de la institución y las directrices del Ministerio de Administración Pública (MAP), con la finalidad de lograr mayor eficiencia y mejorar los servicios. Los responsables de las actividades que integran los procesos proponen y gestionan los cambios que consideren pertinentes para agilizar y facilitar las operaciones, asegurando el cumplimiento de los controles establecidos. Evidencias: Mapa de procesos, Descripciones de puestos y procedimientos	
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.	Como miembro activo de la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuarios, la institución realiza intercambio de informaciones, experiencias y conocimientos de los procesos claves y críticos que se llevan a cabo para el cuidado y bienestar de nuestros ejemplares y especies. En ese sentido, se comparten las buenas prácticas con entidades internacionales afines a nuestra	

	<p>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 la mejora y aprendizaje de todos, en beneficio de la colección animal. Para los demás procesos, contamos con la guía de las instituciones responsables del seguimiento, control y monitoreo, tales como el MAP, DIGEPRES, Contraloría, DIGEIG, DGII, Hacienda, MIMARENA, TSS, SISALRIL, 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>Evidencias: 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>		

	<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 han 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.</p>
--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: Carta Compromiso. Medición de los Indicadores de servicios. Acuerdos y Evaluación del dese	
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).	La institución cuenta con política y normativa interna para la seguridad de la información. Al ingresar, los colaboradores firman el Acuerdo de confidencialidad. Se han implementado buenas prácticas de Seguridad y protección de datos, con controles establecidos para el manejo de los Accesos. Evidencia: Política y normativa interna de seguridad de la información y uso de equipos tecnológicas	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	Mediante las informaciones recabadas a través de los buzones de quejas y sugerencias, los ciudadanos en general tienen la oportunidad de participar proponiendo mejoras que consideren importantes y necesarias y que agregan valor a los productos y servicios que brinda la institución. Las informaciones, opiniones, recomendaciones, retroalimentación y oportunidades de mejora recibidas, son revisadas, atendidas, evaluadas y analizadas para conocer su factibilidad. Con la participación en las Encuestas de medición de los atributos de calidad y satisfacción de los servicios, aplicados según la periodicidad establecida, así como el uso de 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	

	<p>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.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta al ciudadano. Informes de sugerencias y quejas recibidas y atendidas.</p>	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<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 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, para ofrecer al ciudadano cliente una experiencia memorable, con atención de calidad.</p> <p>Evidencias: Informes de los buzones de quejas y sugerencias respondidas y atendidas.</p>	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<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, fue de 99.50%.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Clima Organizacional y de la Encuesta de Satisfacción de los servicios.</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,	<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</p>	<p>No se cuenta con las informaciones escritas en sistema Braille</p>

<p>carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>encuentran en formato físico y digital, accesibles a los interesados. Se implementó un sistema código QR para que los visitantes que así lo requieran puedan recibir las informaciones de los diversos ejemplares y especies, en varios idiomas. Las informaciones ofrecidas durante el recorrido de las visitas guiadas se ofrecen de manera verbal. Durante todo el recorrido, se cuenta con carteles, anuncios y en adición se entrega el brochure escrito de la Carta Compromiso.</p> <p>Evidencias: 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
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Se cuenta con Mapa de Procesos, que identifica y define la interrelación e interconexión de las actividades que integran los procesos, y con procedimientos que documentan el paso a paso de cada responsable que interviene en un proceso. En otro sentido, como parte del Estado, es imprescindible accionar en conjunto y en coordinación con las instituciones que complementan la cadena de servicios de la que formamos parte, como Ente Estatal. Se tienen plazos establecidos que son cumplidos a cabalidad, a fin de lograr y mantener los resultados esperados. En relación a las acciones pactadas con otras Organizaciones, las responsabilidades son establecidas desde la firma de los convenios, y cada parte asume y ejecuta en los plazos indicados en los mismos.</p>	

	<p>Evidencias: Ejecución y cumplimiento de Cumplimiento de los procesos de nómina, pago, activos fijos, presupuesto, entre otros. Informes de avance y cumplimiento de indicadores. Programa de charlas ejecutado</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>El Portal Institucional es la vía mediante la institución comparte las informaciones relevantes y de interés para los grupos interesados en la gestión y resultados de la institución. Con las instituciones educativas se mantiene comunicación permanente. Las informaciones de los participantes en los programas de labor social y pasantía, así como la emisión de los certificados de participación, se comparten en modalidad virtual, para facilitar el acceso a los mismos. El uso de un Sistema QR, para compartir informaciones de los ejemplares y especies de la colección en diversos idiomas. La Carta Compromiso al Ciudadano, los informes de las Encuestas y las encuestas en sí mismas, los buzones de sugerencias y quejas, y las Redes Sociales permite el intercambio de información directa, relevante y pertinente.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso al ciudadano. Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción, Informe de reportes de Buzones de sugerencias y quejas, Redes Sociales. Sistema código QR con informaciones en diversos idiomas.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Las relaciones con los proveedores de servicios son fluidas, cercanas y de comunicación permanente para garantizar la solución de posibles situaciones a mejorar y corregir, con canales o líneas de comunicación abiertas. Se realizan reuniones de trabajo con las Organizaciones con las cuales se</p>	

	<p>mantienen acuerdos y convenios, a fin de asegurar la coordinación y ejecución de las acciones pactadas. Con las instituciones educativas se lleva a cabo una coordinación efectiva de los programas de Pasantía y Labor Social.</p> <p>Evidencias: Programas y certificados de pasantía, labor social y voluntariado</p>	
<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>	<p>Una gestión por procesos como lo demanda la administración moderna, establece la ejecución del trabajo coordinado entre áreas, con actividades y responsabilidades que se interconectar e interrelacionan y que requieren compartir procesos, lo que hace necesario trabajar con objetivos comunes, claros y alineados. 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>Evidencias: Mapa de procesos. Matriz de procesos</p>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Los procedimientos escritos establecen los objetivos, el alcance, el resultado esperado, la delimitación de tareas y funciones, y la estandarización del proceso, lo cual facilita la ejecución de las actividades por parte de los 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 accionan para garantizar los resultados finales. Los acuerdos con</p>	

	socios claves también establecen las responsabilidades que corresponden a cada uno. Evidencias: Procedimientos escritos. Acuerdos.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Para impulsar el desarrollo de conciencia social, así como la responsabilidad social individual y colectiva, en apoyo a la misión institucional, la organización cuenta con socios estratégicos como son las entidades educativas públicas y privadas, las Organizaciones sin fines de lucro que mantienen el mismo fin de apoyo a la preservación, cuidado y protección del medio ambiente, la biodiversidad, la flora y la fauna. En ese sentido, se identifican los procesos y servicios del área 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 el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, para la acogida de animales rescatados. Evidencias: Informes de animales rescatados y acogidos. Programa de labor social y pasantías ejecutado. Programa y coordinación de charlas en escuelas y colegios	

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:

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

Documento Externo
SGC-MAP

La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
<p>I) 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 servicios definidos en la Carta Compromiso al Ciudadano y sus atributos de calidad, son medidos mediante la aplicación de encuestas diarias, con calificaciones por encima del 95%, lo cual indica, el nivel de satisfacción de la ciudadanía con respecto al servicio de calidad recibido. De igual modo los comentarios recibidos a través de las redes sociales institucionales, indican el nivel de agrado y aceptación de la ciudadanía. El compromiso de calidad asumido se encuentra implícito en los servicios prestados, los cuales se encuentran 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, son 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 los atributos de calidad de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, se obtuvo una satisfacción general mensual en el período enero – abril de 2024, de 98%, 99%, 99% y 99% respectivamente, en lo referente a la calidad de los servicios. De acuerdo a las informaciones recabadas por los diferentes canales, indican que los aspectos y expectativas de los grupos de interés, están enfocados a la atención, el servicio al cliente y la eficiencia en los procesos</p> <p>Evidencias: Informes de encuesta de satisfacción ciudadana y de usuarios y visitantes. Informes de sugerencias y quejas.</p>	

<p>2) 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 el periodo enero – mayo 2024 se obtuvieron las siguientes calificaciones promedio, en los diferentes aspectos medidos: Elementos tangibles – 95.49; Accesibilidad – 96.84; Amabilidad – 98.04; Fiabilidad – 97.91; Profesionalidad – 98.01. Evidencias: Matriz de resultado mensual de la medición de los atributos de calidad de los servicios</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<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. Evidencias: Informes de encuesta de satisfacción ciudadana y de usuarios y visitantes. Informes de sugerencias y quejas.</p>	
<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>	<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 de libre acceso a la información pública, que forma parte del</p>	

	<p>Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP).</p> <p>En la Página de Transparencia, en el Portal Institucional se publica toda la información relativa a la base legal y legislación aplicable; procesos de compras y contrataciones, informaciones referentes a la institución y relevantes para los grupos de interés, en Redes Sociales Institucionales se 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 Tecnología de la Información y Comunicación, y el seguimiento de la Oficina de Acceso a la Información (OAI). La Carta Compromiso al Ciudadano, Brochures de los servicios, carteles colocados en todo el recorrido de las Instalaciones, señalizaciones, entre otros, escritos para la comprensión fácil y el entendimiento de todos los usuarios/clientes</p> <p>Evidencias: Portal Institucional. 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, atendidas en el plazo establecido. La Organización mantiene el enfoque medioambiental, y a través de las charlas</p>	

	<p>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, amplia los niveles de confiabilidad y satisfacción de los servicios a nivel general. Durante el periodo enero – mayo 2024, la calificación obtenida como resultado de la medición de los atributos de calidad de los servicios en los aspectos de confiabilidad y profesionalidad, evidencia una percepción positiva por parte de la ciudadanía.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 98.93% • Profesionalidad. 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. 98.01% <p>Evidencia: Informe de resultados de la Encuesta de los atributos de calidad</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	La atención oportuna y pertinente a requerimientos, expectativas, inquietudes y necesidades de los grupos de interés, y la ejecución de las acciones de mejora, el cuidado de las instalaciones y de las especies, incide en el incremento de los niveles de confiabilidad y satisfacción de los servicios a nivel general. La calificación obtenida como resultado de la Encuesta	

	<p>de satisfacción realizada de enero a abril 2024, en los aspectos de confiabilidad y profesionalidad permite inferir, que la imagen de la institución frente a la ciudadanía es muy positiva.</p> <p>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. 98.93%. Profesionalidad 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. 98.93%</p> <p>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>Las instalaciones físicas del parque se encuentran ubicadas en un espacio de fácil acceso para la ciudadanía, con rutas de transporte público de autobuses, minibuses y carros que pasan justo frente a su entrada. Para facilitar el acceso a informaciones de interés para la ciudadanía, se mantiene el portal institucional y redes sociales. Para la ciudadanía cliente considera las necesidades de los diversos grupos de interés, incluidas las personas de grupos minoritarios. Promedio general obtenido en resultados de la Encuesta de Satisfacción del 2024, sobre la calidad de los servicios presenciales 99.24% y de los Servicios en línea 100%. La facilidad de acceso a la plataforma virtual fue calificada con 100%; en la pregunta acerca de si, Las instalaciones de la institución son</p>	<p>Pendiente los resultados de la encuesta de los servicios del 2024</p>

	<p>fácilmente localizables, se obtuvo una calificación del 98.65%.</p> <p>Se 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. Con la finalidad de mejorar el tiempo de atención para la venta de brazaletes para la entrada, se incentiva el método de comunicar la reserva previa, antes de la llegada al parque, para grupos mayores a 25. Se mantienen dos casillas de venta de boletos, cada una con dos taquilleras. El precio de entrada al parque es asequible para todo público. Con precios especiales para grupos.</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 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, se</p>	

	<p>consigue un incremento en 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 Profesionalidad, 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 99%. Informe de la Encuesta de Satisfacción reciente arroja una valoración en Fiabilidad de 97.91% y en Profesionalidad, 98.01%. 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. Los productos y servicios que se brinda son aptos para todos los públicos y edades sin distinción. 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>Evidencias: Informe de resultados de la ECO y la Encuesta de Satisfacción del Cliente</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<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>No existe medición sobre la percepción en relación a la innovación</p>

	<p>Evidencias: Sistema de código QR para ofrecer las informaciones de las especies animales en otros idiomas. Zoochat y Zoobot para las reservas en línea. Cascada en área de Cisnes, nuevas atracciones para niños y grandes</p>	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>El sistema de reserva vía el zoochat 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. Tiempo de espera antes de ser atendido 99.46% y Tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud 100%. Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción de los servicios.</p>	
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<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. -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. - 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. - Despliegue del programa Activity Directory, para mejorar y controlar los accesos, y asegurar el cuidado y manejo de la información institucional.</p>	<p>No se cuenta con medición y evaluación sobre la digitalización de la Organización</p>

Comentado [MNN1]: Evidencias cuantitativas, porcentajes, cantidad.

	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio de equipos tecnológicos asignados al personal, para mejorar su capacidad de respuesta y desempeño. - 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. <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 (ITICGE), se obtuvo una valoración de 79.07%</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
<p>I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>En la Encuesta de Satisfacción de los Servicios, realizada en el 2024, los usuarios valoraron los siguientes aspectos:</p> <p>El tiempo de espera antes de ser atendido, 98.92%</p> <p>El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió, 98.65%</p> <p>El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud, 99.73%</p> <p>Servicio recibido, 97.32% considera que fue mejor de lo esperado.</p> <p>Trato recibido, 100%</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.	La institución recibe un promedio de 15 reportes de quejas o sugerencias mensuales. Se cumple con los 15 días hábiles establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano y en el procedimiento, para dar respuesta y atención, contados desde la fecha de recepción de las mismas. Evidencias: Matriz de quejas y sugerencias recibidas y atendidas.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	En la medición de la calidad de los servicios definidos en la Carta Compromiso se obtuvo una calificación de 99%. Evidencias: Resultados de la evaluación y medición del cumplimiento de los estándares de calidad de la carta Compromiso.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Los resultados obtenidos en las Encuestas sobre la calidad de los servicios publicados en la Carta Compromiso arrojaron un resultado de 99%. Evidencias: Resultados de la evaluación y medición del cumplimiento de los estándares de calidad de la carta Compromiso	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	La institución cuenta con los siguientes canales de información, para suministrar información relevante y/o recibir informaciones de los diversos grupos de interés: 1- Portal Institucional. 2- Twitter 3- Instagram 4- Facebook 5- Chat bot vía whatsapp. 6- Vía telefónica 7- Oficina de Acceso a la Información 8- Correo institucional	

	<p>9- Carta Compromiso 10- Brochure informativo 11- Buzones de quejas y sugerencias. 12- Encuesta de Satisfacción de servicios presenciales. 13- Encuesta de Satisfacción de servicios en línea</p> <p>Resultados de las calificaciones obtenidas: Presencia y manejo de las Redes Sociales, se obtuvo una calificación de 0.50 de 0.50. De prueba anónima a las Redes Sociales, se obtuvo calificación 0.50/0.50 En la normativa de publicación y facilidad de acceso al ciudadano, Nortic 3 se obtuvo la calificación 2.0/2.0. Vinculación al acceso del 311, se obtuvo 1.0/1.0 Toma de decisiones y Participación Ciudadana en Acceso a la Información, 5/8 Evidencias: Indicador de Gobierno abierto y E-participación</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>La confianza y fiabilidad en los servicios 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, Nortic 3, se obtuvo la calificación 2.0/2.0. De prueba anónima a las Redes Sociales, se obtuvo calificación 0.50/0.50 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> <p>1- Presupuesto 2- Plan Estratégico</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>3- POA</p> <p>4- Principales Indicadores de Gestión gubernamental.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transparencia 97.79% - SISCOMPRAS 90.94% - Carta Compromiso 99% - Índice de Satisfacción Ciudadana – 99% - Calidad de los Servicios presenciales – 100% - Calidad de los Servicios en línea – 99% - Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico – 79.07% - SISMAP – 86.00% - Índice de Satisfacción del Empleado – 88% <p>Evidencias: Portal Institucional. PEI, POA e Informes de resultados del semestre.</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>En la medición sobre publicación y facilidad de acceso a Datos abiertos, se obtuvo una valoración de 2.0/2.0.</p> <p>Evidencias: Índice de Gobierno abierto y E-participación.</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>El horario de los servicios se encuentra publicado en el Portal Institucional y en las redes sociales, para fácil acceso de los diversos grupos de interés. También se encuentran 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 99.46%.</p> <p>Evidencias: Portal Institucional y redes sociales. 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</p>	

	<p>muy favorables y positivos en los siguientes aspectos:</p> <p>Tiempo de entrega del servicio en línea. 100%</p> <p>El tiempo de espera de servicios presenciales, antes de ser atendido, 98.92,</p> <p>El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud, 96.73%</p> <p>El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió, 98.65%</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. 100%</p> <p>El tiempo de respuesta a la solicitud en línea, 100%</p> <p>Tiempo</p> <p>Tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió, 98.65%</p> <p>Tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud, 96.63%</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de satisfacción de los servicios.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>No obstante no se cuenta con una medición costo – beneficio, la naturaleza de las instituciones públicas tienen como objetivo principal brindar servicios de calidad a la ciudadanía y mantener su satisfacción, propósito logrado, de acuerdo a los resultados de las encuestas. Es necesario informar que el presupuesto asignado y los ingresos propios, logran cubrir adecuadamente el funcionamiento del parque. A la fecha, la ciudadanía no ha presentado quejas por el precio a pagar por el servicio.</p>	

	Evidencias: Portal Institucional y redes sociales. Buzones de sugerencia	
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 servicios y el compromiso de cumplimiento, se encuentran disponibles en el Portal Institucional, para el fácil acceso de la ciudadanía. El brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano es entregado en físico, además de encontrarse disponible en el Portal institucional 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, y los procesos de encuesta, se reciben informaciones, quejas y sugerencias, provenientes de diferentes grupos de interés, las cuales son evaluadas y analizadas y si resultan factibles, con disponibilidad presupuestaria y agregan valor a los productos o servicios y a la satisfacción de la ciudadanía, se toman en consideración. Evidencias: Informe de quejas y sugerencias recibidas.	No se cuenta con medición del grado de implicación
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Se recibe un promedio mensual de 6.71, de quejas y/o sugerencias, todas atendidas y respondidas en un plazo no mayor a los 15 día 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	

	<p>realizado diversas gestiones, solicitando la colaboración de la CAASD, el Ayuntamiento del D.N., Mejora de la Plaza. Instalación de Nuevas atracciones.</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>A fin de agilizar el recorrido guiado, se adquirió un vehículo de trabajo para el traslado interno de grupo familiar, a fin de que las familias no tengan que esperar a los grupos de colegios y escuelas. 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. Programa de charlas dirigido a centros educativos de niños con condiciones de Síndrome Dawn.</p> <p>Evidencias: Publicación de los servicios en la Carta Compromiso</p>	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	<p>Se cuenta con matriz de Partes interesadas actualizada. A través de las encuestas, los buzones de sugerencias y las redes sociales, los diversos grupos de interés tienen la oportunidad de expresar sus requerimientos, necesidades y expectativas.</p> <p>En el proceso de revisión, se tomaron en consideración, lo expresado por algunos grupos de inter, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunidad del entorno cercano. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Participantes en labor social y pasantías. - Centros Educativos - Personal de la Institución. - Organizaciones que mantienen Convenio con Zoodom. - Proveedores - Visitantes <p>La interacción con los grupos de interés se realizan de diversas formas y por diferentes vías. Evidencias: Matriz de quejas y sugerencias. Necesidades y expectativas plasmadas</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>La institución facilita que los diversos grupos de interés puedan acceder a informaciones relevantes de la institución, publicadas en el Portal institucional. En adición los ciudadanos tienen la oportunidad de ofrecer sugerencias, recomendaciones y comunicar oportunidades de mejora detectadas, a través de Encuestas y Buzones.</p> <p>Las Redes Sociales institucionales sirven de canal de información ágil y de interacción directa con la comunidad digital.</p> <p>Medición de la satisfacción de los servicios en línea, en los siguientes aspectos.</p> <p>La facilidad de acceso a la plataforma, 100% Claridad de la información suministrada, 10%.</p> <p>Evidencias: Redes sociales, Portal Institucional. Matriz de quejas y sugerencias, Infrmes de encuestas</p>	

<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Las informaciones sobre el desempeño, la ejecución y los indicadores de medición de la gestión se encuentran colocados en el Portal Institucional, para conocimiento de la ciudadanía, incluida la medición periódica de los indicadores de Transparencia, Siscompras, Gestión presupuestaria, entre otros. La medición de los indicadores que integran el Portal de Transparencia.</p> <p>Planificación Estratégica. cumplimiento y plazos del PEI, POA, 100%</p> <p>OAI, Medición de la estructura organizativa, manual de organización de la OAI, RAI. Resolución de información clasificada, cumplimiento de plazos de las solicitudes, 100%.</p> <p>Portal y enlace directo al 311, estadísticas 311, 100%</p> <p>Recursos Humanos, nómina de empleados, jubilaciones, pensiones y retiro, Portal concursa, programas 100%</p> <p>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, compras menores, relación de compras por debajo del umbral, 100%</p> <p>Comisión de Ética Pública, 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>Evidencias: Portal institucional. Matriz de principales indicadores de gestión de procesos</p>	
--	--	--

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
Opinión del personal respecto a:		
I) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Las informaciones y datos correspondientes al desempeño y rendimiento de la institución son publicadas y actualizadas en el Portal Institucional, 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. En otro sentido, a través de las redes sociales institucionales y del Portal institucional, se mantiene una línea de comunicación oportuna y actualizada, sobre aspectos relevantes y de interés para la ciudadanía. Con la atención y respuesta brindada a cada ciudadano interesado en la mejora del Zoodom, que presenta sus inquietudes a través de los buzones de sugerencias y quejas; Con el servicio de calidad y calidez que se brinda a visitantes y usuarios, se amplia y mejora la imagen institucional y los niveles de confiabilidad y satisfacción a nivel general. En el período enero – mayo 2024, el promedio general obtenido en la medición de los aspectos; Confiabilidad y profesionalidad, muestra que la ciudadanía mantiene una percepción positiva de la imagen institucional.</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. 97.91%	

	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalidad. 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. 98.01% Evidencias: Informes de resultados de la Encuesta de satisfacción de los servicios. Portal institucional. Redes sociales 	
<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>Como parte del ejercicio de revisión de la Carta Compromiso, se realizó la socialización del proceso, que incluyó lo correspondiente al Marco Estratégico, misión, visión y valores. En otro sentido, la Organización toma en consideración el conocimiento y experiencia adquirido por el personal, y les involucra en el análisis y evaluación a realizar para proponer mejora de los productos, servicios y proyectos. 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 y más adecuada /equilibrada para la Organización y el personal.</p> <p>En el informe de resultados de la ECO, los colaboradores valoraron de manera positiva los siguientes aspectos: Identidad con la institución y valores, 91.23%; Colaboración y trabajo en equipo, 95,61%; Comunicación 95,32%; Mejora y cambio, 90.88%</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso, Brochures, Carnet, murales, programa de inducción, Portal Institucional. Informe de resultados de ECO.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La institución incentiva a colaboradores y grupos de interés a presentar propuestas de mejora, las cuales son tomadas en consideración para su implementación, si la disponibilidad presupuestaria lo permite. Las informaciones recibidas a través de buzones de quejas y sugerencias y las diversas encuestas, son revisadas y analizadas. A través de los buzones de sugerencias, se recibe un promedio mensual de 9 reportes.</p> <p>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 aquellas que presentan una forma de contacto.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la ECO. Informes de quejas y sugerencias atendidas.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>En coordinación con la DIGEIG, el taller de Régimen Ético y Disciplinario se incluye en el Plan de Capacitación anual, como forma de asegurar la comprensión del personal en el tema en cuestión. Se cuenta con Comisión de Ética, de conformidad a la normativa y juramentada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Dicha Comisión ha coordinado con la DIGEIG capacitaciones sobre conflictos de interés. Los colaboradores son informados sobre la disposición de la Comisión de Ética Pública para asesorar sobre cualquier duda de carácter moral y brindar orientación con respecto a situaciones relacionadas con conflictos de intereses.” 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"> - En la ECO 2023, en el aspecto Austeridad y Combate a la corrupción, se obtuvo una valoración positiva de 91.67. - El 50% de los colaboradores ha participado en el taller del Régimen ético y Disciplinario. - Se mantienen 3 buzones para denuncias o violaciones de carácter moral. A la fecha no se ha recibido denuncia de ese tipo. <p>Evidencias: Talleres 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>La Institución cuenta con varias modalidades para retroalimentar, consultar y mantener el diálogo con el personal. La Encuesta de Clima Laboral y planes de acción resultante de la misma, los buzones de sugerencias y la atención y respuesta a las inquietudes presentadas, las reuniones trimestrales para la revisión de objetivos y verificación de avance, además de la cultura de puertas abiertas. Los colaboradores pueden expresar su sentir y opinión, así como recomendar mejoras, entre otras. En el informe de resultados de la ECO más reciente, los colaboradores valoraron positivamente los siguientes aspectos: Comunicación 95.32%; y Liderazgo y Participación 95.61</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la ECO. Informe de los buzones de quejas y sugerencias atendidas.</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>La naturaleza de la institución conlleva en sí misma la integración de la Responsabilidad Social en todo su accionar. 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</p>	<p>No se cuenta con medición del impacto de las acciones de responsabilidad social ejecutadas por la Organización.</p>

	<p>fauna del País. Se coordinan y ejecutan actividades junto a Organizaciones con objetivos afines, para impulsar acciones para la preservación, cuidado y protección del Medio Ambiente y la Fauna. En adición se desarrollan programas de Labor Social y Pasantías. Como medida importante se han realizado acuerdos en apoyo al tema de reciclaje y clasificación de los residuos, con punto de recolección de plástico. Los desechos orgánicos son reutilizados para el abono de las plantas.</p> <p>Evidencias: Programa de charlas educativas para el cuidado y preservación del medio ambiente. Programas de Labor Social y Pasantías, Acuerdos y Convenios en apoyo a los objetivos institucionales</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>En relación a los cambios e innovación, la institución incentiva la búsqueda de mejora de los procesos y de los servicios, con la finalidad de mantener adecuado nivel de satisfacción de la ciudadanía, así como poner en práctica acciones para la readecuación e implementación de los cambios mandatorios del sistema establecidos por los organismos de control del estado y para cumplir con normativas internacionales de seguridad y bienestar de los ejemplares y especies de la colección.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados institucionales</p>	No se evidencia la implantación de una gestión de cambios
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Las áreas de contabilidad, compras y almacén han puesto en práctica acciones que simplifican los procesos de registro de datos, a través de la digitalización de reportes, eliminando la repetición o duplicado del proceso de registro. 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</p>	No se cuenta con medición de impacto

	<p>continuación, mejoras efectuadas desde el área de tecnología.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Reporte a la contraloría, de los productos recibidos diariamente, fue unificado con el reporte interno. Ahora se registra en el sistema, se descarga, imprime y sella, eliminando el registro manual en el formulario físico, ya no se hace doble registro. <p>En curso esta la implementación de un CRM para el control y seguimiento de las tareas y actividades. Desarrollo del formato en Excel para el registro de visitas e ingresos diarios, facilitando las informaciones para el reporte mensual y trimestral, logrando mejorar el tiempo utilizado para el análisis de los datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambio de equipos tecnológicos asignados al personal, para mejorar su capacidad de respuesta y desempeño. - En proceso, implementación de un sistema de respaldo, para establecer el backup automático de las informaciones relevantes. <p>Implementación del sistema Zims, para el registro de las informaciones de los ejemplares y especies.</p> <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> <p>Evidencia: Informe de desempeño y rendimiento institucional. Informe de resultados de la ECO</p>	
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>El trabajo en equipo y la comunicación son los pilares en los que se apoya la institución para lograr los objetivos de forma efectiva y eficaz. La institución cumple con los plazos establecidos por los Organismos de control del Estado, para gestionar y ejecutar las acciones correspondientes. En relación a la percepción sobre el enfoque a</p>	

	<p>resultados y productividad, los colaboradores calificaron con 92.98, promedio general.</p> <p>La medición de la satisfacción del servicio, arrojó resultados positivos, con valoración de 99.46%; En relación al tiempo de espera antes de ser atendido, 98.92%.</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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>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> <p>Evidencias: Informe de resultados de la ECO. Informe de ejecución de los POAs. Informes de resultados. Indicadores de gestión de procesos claves. Acuerdos y evaluación del Desempeño, informes de reuniones para la retroalimentación.</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>De acuerdo a la administración moderna, la institución trabaja en base a una gestión por procesos. En el desarrollo de los procedimientos ejecución de los procesos, intervienen los</p>	

	<p>responsables de éstos, como conocedores del accionar, logrando poner en práctica el trabajo en equipo efectivo. En el aspecto Colaboración y Trabajo en equipo se obtuvo calificación de 95.61. Le 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.</p> <p>Evidencias: Manual de Procedimientos. Mapa de procesos. Matriz de procesos</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Las descripciones de puesto definen las funciones, actividades y tareas de cada puesto, y las mismas sirven de base para preparar los acuerdos del desempeño. Cada empleado tiene conocimiento de sus responsabilidades. Se han completado las posiciones vacantes, para un balanceo de la carga de trabajo. Se esta completando, en la medida que la disponibilidad presupuestaria lo permite, la estructura organizativa, con puestos y posiciones claves, para la mejora del rendimiento individual. Los informes derivados del proceso de 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 matriz de suplencia, que permite identificar el personal alterno, que sustituye y ejecuta las funciones de un puesto de mayor nivel o un puesto clave, asegurando la continuidad de las operaciones, sin afectar o alterar el desarrollo</p>	<p>No se evidencia la implementación de un sistema para la gestión del conocimiento</p>

	<p>normal de la institución. El periodo de vacaciones, licencia, es clave para el desarrollo de los colaboradores, logrando su entrenamiento y desarrollo futuro. Las informaciones relevantes, incluidos los procedimientos claves, se encuentran desplegados en el portal institucional, para el acceso de los colaboradores asignados. Los procesos de entrenamiento cruzado se realizan con la finalidad de mantener a más de un empleado que pueda responder ante situaciones de ausencia del titular o en casos de emergencia y realizar las funciones y procesos relevantes y claves de las áreas.</p> <p>Evidencia: Matriz de suplencia. Entrenamiento cruzado. Correo con distribución de funciones en caso de licencia o vacaciones</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Se cuenta con matriz de comunicación interna y externa actualizada, que indica los responsables de comunicar, qué comunicar, cuando comunicar, y cómo comunicar, la cual se encuentra desplegada y divulgada a través del portal. En la más reciente Encuesta de Clima realizada, el aspecto Comunicación fue calificado con valoración positiva de 95.32.</p> <p>Canales de comunicación interna: Correo electrónico, murales, portal institucional.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la ECO. Matriz de comunicación</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, con el propósito de reconocer ampliamente al personal por los logros individuales y colectivos. En adición, en el mes de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>diciembre se reconoce al personal con desempeño excelente y que muestra los valores institucionales. Evidencia: Informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral. Gestiones para la autorización y pago de los incentivos de referencia.</p>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<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. Digitalización de formatos para agilizar procesos, simplificación de procesos entre otros.</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
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<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 en general, 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. 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. Como parte del plan de</p>	

	<p>mejora resultante de la ECO, se han efectuado las propuestas de reajustes salariales, para trabajar el aspecto remuneración y equidad, además de otras acciones plasmadas en el plan para el fortalecimiento del Clima Organizacional. Se han realizado gestiones para el incremento del presupuesto y trabajar acciones que inciden en la mejora del clima, pero conllevan erogación de presupuesto, e inversiones.</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 solicitudes de permisos o cambio de horario, por necesidad de estudios, por situaciones familiares, atención de salud a familiares directo, entre otros, y autoriza, en la medida de las posibilidades, sin afectar el servicio.</p> <p>Con la finalidad de apoyar y garantizar la tranquilidad de los colaboradores (padres y madres Zoodom), el Zoodom mantiene una guardería, donde se les brinda atención y cuidado de calidad a cero costo para los colaboradores, a los niños de 3 meses a 4 años de edad hijos de empleados/as.</p> <p>Para mantener la salud de sus colaboradores, la institución realiza los operativos de vacunación contra el tétanos, Influenza, antirrábica, charla contra el cáncer de mamás, prevención contra la diabetes, jornadas de consulta para el personal que padece hipertensión arterial.</p> <p>Desarrollo del Club de la Salud, para que los colaboradores puedan ejercitarse en grupo.</p>	

	Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral. Permisos y cambio de horario, solicitados y aprobados. Guardería infantil en funcionamiento	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	En los aspectos Equidad y Género y Relación con los empleados, se obtuvo calificación de 86.84 y 91.67 respectivamente, en la más reciente Encuesta de Clima realizada. En relación a la igualdad de oportunidades y al trato y comportamiento, la ejecución es guiada por los procedimientos, a fin de asegurar equidad y objetividad en las decisiones. Se lleva a cabo una gestión basada en competencias y habilidades de los colaboradores, lo que establece como base para alcanzar las oportunidades que se presentan, el desempeño y el potencial de los individuos, no su género. Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral. Promociones del personal aplicadas.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	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, factor que mide el carácter del ambiente laboral, el sentir de los colaboradores en su entorno laboral, la seguridad, reducción de estrés, entre otros aspectos. 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
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	En las descripciones de puestos se encuentran definidas las competencias Las competencias de	

	<p>cada puesto por Grupo Ocupacional. 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 asegurar su desarrollo para acceder a las oportunidades que se presenten. 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>	
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>De acuerdo a las calificaciones recibidas en los diversos aspectos que integran, inciden y afectan los niveles de motivación y empoderamiento del personal, se detallan a continuación:</p> <p>Identidad con la Institución y Valores, 91.23. Relaciones con los Empleados / 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 Enfoque a Resultados y Productividad, 92.98 Beneficios, 87.54 Nivel de satisfacción general, 88%</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral.</p>	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<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.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>El Plan de capacitación se elabora en base a la detección de necesidades detectadas por los supervisores, y además del personal a incluir por decisión de los supervisores, se les da oportunidad de participación a todos aquellos que deseen capacitarse adicional a las acciones formativas que le corresponden para el cierre de brechas. Las acciones formativas especializadas, se llevan a cabo con los Organismos de control del Estado, y en caso de disponibilidad presupuestaria, se aprueban para personal en cargo especializado.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la ECO. Informes de capacitaciones especializadas</p>	
--	---	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>Desde Recursos Humanos se llevan los registros de los indicadores de gestión, correspondientes al área, índice de Rotación, índice de absentismo, permisos, licencias, Horas/ hombre invertidas en capacitación.</p> <p>Evidencias: Matriz de indicadores de RRHH.</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>El 100% de las acciones de mejora de los servicios, productos, procesos y mejora de infraestructura, se llevan a cabo con la participación del personal de la institución, por motivo del presupuesto limitado y por el conocimiento interno que han adquirido. Desde la propuestas, diseño y ejecución final.</p> <p>En Liderazgo y participación se obtuvo una valoración positiva de 95.61,</p> <p>Evidencias: Proyectos ejecutados por personal interno. Informe de resultados de la ECO.</p>	

3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	A la fecha no se ha recibido reportes sobre posibles problemas éticos o conflictos de intereses. 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.	<p>La institución participa de forma voluntaria, en proyectos de rescate, rehabilitación y liberación de aves y mamíferos en extinción o en veda. A pedido de diversas Organizaciones, apoya en actividades acorde con la misión institucional.</p> <p>En adición, mantiene el programa de labor social para que los estudiantes que así lo deseen, puedan realizar la labor de 60 horas de trabajo, para graduarse. Cantidad de participantes en el programa de labor social en 2024 por mes: Enero – 52; Febrero- 24; Marzo – 63; Abril – 65; Mayo 64, para un total a la fecha, de 267 jóvenes impactados en el tema de la conservación del medio ambiente y la fauna. En el programa de pasantías se reciben un promedio de 30 estudiantes de tecnología y/o veterinaria, por semestre.</p> <p>El zoodom recibe animales que la ciudadanía desea entregar para su cuidado y protección.</p> <p>En adición, el personal que integra las áreas de Conservación y ciencia y Zoología, así como los del área de Educación Ambiental, colaboran con proyectos y programas ejecutados por diversas Organizaciones, para la preservación del Medio Ambiente y la Fauna. Los Médicos Veterinarios y el persona de entrenamiento, participan en operativos de rescate de animales en peligro de extinción, y/o en veda, que estén capturados.</p> <p>En adición, también colaboran con el batallón de Constanza en la rehabilitación de guaraguaos, en proyectos para la conservación y reproducción de manglares y en proyectos de compostaje.</p>	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 ésta

	<p>El personal de Educación Ambiental, participa en limpieza de playas, a través de los operativos de recogida de basura e impartiendo charlas sobre la conservación y protección del medio ambiente, a requerimiento y en operativo de siembra de árboles. De forma voluntaria, coordinan operativos de siembra de árboles dentro del zoológico, con el apoyo y colaboración del Ministerio de Agricultura. Las labores las realizan de forma voluntaria, apelando a su conciencia social</p> <p>Evidencias: Fotos. Matriz de participantes en programas de pasantías y Labor social.</p>	
<p>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).</p>	<p>Los resultados de la más reciente Encuesta de Satisfacción de los servicios, indican una valoración positiva sobre el trato y atención brindado a los usuarios.</p> <p>El trato que le ha dado el personal, 98.92%</p> <p>El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió, 98.65%</p> <p>La profesionalidad del personal que le atendió, 98.93%</p> <p>La confianza en la atención brindada, 98.92%</p> <p>El Plan de capacitación anual siempre contempla los cursos sobre atención y servicio al cliente, dirigido al personal con contacto directo con la ciudadanía/cliente.</p> <p>El pasado año se recibió una queja por la atención inapropiada de la persona que atiende una de las cafeterías administrada por personal externo. La queja fue comunicada y la persona retirada. En caso de recibir quejas por la atención brindada, se da atención inmediata y se registra en la matriz de quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción al Usuario. Plan de Capacitación</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>La medición de los objetivos individuales, se realiza a través de la revisión de avances de los Acuerdos del Desempeño y su posterior evaluación al cierre de cada año.</p> <p>Resultados de la evaluación del Desempeño 2023: Total evaluados 225: 186 Activos y 39 Inactivos. Servidores calificados igual o mayor a 85%: 204 servidores; 185 Activos y 19 inactivos. Servidores calificados menor a 85%; 1 Activo y 20 inactivos.</p> <p>En el Sismap se obtuvo una calificación de 99% en cumplimiento con el Subsistema de Evaluación del Desempeño.</p> <p>Evidencias: Plantilla de resultados de las evaluaciones del desempeño.</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>El 100% del personal administrativo y de oficina cuenta con PC instalada para la ejecución del trabajo.</p> <p>En ese sentido, el 100% de los colaboradores que manejan PC para la ejecución de su trabajo cuenta con conectividad e internet: Dirección General, Contabilidad, Tesorería, recepción, Almacén, Transportación, Boletería, Administración, Recursos Humanos, Compras, Educación Ambiental, Tecnología, Seguridad, Clínica Veterinaria, Nutrición animal, Legal, Enriquecimiento animal, Biología, Seguridad, entre otras.</p> <p>En la calificación otorgada por la OGTIC, en el indicador correspondiente al uso de las TICs, 64.70%.</p> <p>Implementación de gobierno digital – 64.95%.</p> <p>Innovación – 62.50.</p> <p>E-participación Ciudadana – 80%.</p>	

	<p>Servicios en línea – 87.07. Calificación general 75.07%. Incluye aspectos de infraestructura, software, herramientas, política de uso de equipos, gestión y controles TIC, Seguridad física y Seguridad lógica. 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. Indicador de capacitación y desarrollo, mantener por encima de 1800 las horas/hombre invertidas en capacitación en el año: Julio 2023 – 34 participantes – 47 Horas / Hombre. Agosto 2023- 88 participantes – 168 Horas /Hombre Septiembre 2023- 38 participantes – 108 Horas /Hombre Octubre 2023- 61 participantes – 109 Horas /Hombre Noviembre 2023- 112 participantes – 332.5 Horas /Hombre Diciembre 2023- 2 participantes – 40 Horas /Hombre Enero 2024 – 86 participantes – 227 Febrero 2024 – 91 participantes – 217 horas/Hombre Marzo 2024 – 37 participantes – 70 Horas/ Hombre Abril 2024 – 47 Participantes - 162 Horas/Hombre Mayo 2024 – 48 Participantes – 755.5 Hombres/Hombre. 2,236 Total Horas /Hombre invertidas en Capacitación en el Período Julio 2023 a Mayo 2024.</p>	

	Evidencias: Relación de participantes en cursos, charlas y talleres. Matriz de indicadores de RRHH	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>La institución lleva a cabo tres acciones durante el año, para reconocer la labor individual y/o de equipo, por superar las expectativas, por su contribución al logro de los objetivos del área e institucionales y por modelar los valores institucionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento a final de año. Selección de los empleados que en cada área mostraron un excelente desempeño y comportamiento. Entrega de certificado y premio. Reconocimientos entregados En Diciembre 2023: 41 colaboradores individuales, más los equipos de Compras, Servicios Generales y Transportación. - Bono por desempeño 2023, para los colaboradores con calificación mayor o igual a 85%, en la Evaluación del Desempeño anual. 204 colaboradores obtuvieron el bono por desempeño: 185 activos y 19 inactivos. - Bono por mantener la calificación general del SISMAP por encima de 80%, durante el año 2023. para el reconocimiento individual, y el Bono por logro del SISMAP. Recibieron el Bono Sismap, de acuerdo al tiempo laborado en el año, 198 activos y 46 ex empleados, para un total de 244 servidores. <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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
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.	En adición a los programas de charlas educativas para la concientización sobre la conservación, cuidado y protección del Medio Ambiente: Visitantes que reciben la charla como parte del recorrido en el Parque: De julio a Diciembre 2023, 115,764 visitantes recibieron la Charla Educativa de concientización sobre el cuidado del Medio Ambiente y la Fauna; y de Enero a Mayo 2024, 160,357 visitantes. Jóvenes estudiantes que participan en el Programa de Labor Social: De enero 2024 a Mayo 2024 – 268 participantes. Jóvenes estudiantes que participan en el programa de pasantía: De enero 2024 a Marzo 2024. 8 Participantes de la carrera de Veterinaria, y 22 de la carrera de tecnología del ITLA. Participación en jornadas de siembra de árboles: 142 Niños y 30 jóvenes estudiantes y 90 adultos. Taller de Educación Financiera, en coordinación con Banreservas, impartido a 125 niños en edades de 6 a 13 años. Nuestros colaboradores, forma parte de un grupo de interés importante de nuestra institución,	No se cuenta con mediciones del impacto

	<p>reciben charlas educativas sobre el cuidado de la salud y prevención enfermedades, sobre violencia intrafamiliar, Primeros Auxilios, entre otras.</p> <p>Evidencias: Informe de actividades en apoyo al medio Ambiente.</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>En los procesos de compra se cumple con las normativas y reglamentaciones de la Dirección de Compras y Contrataciones. Mantiene excelentes relaciones con los proveedores, cumpliendo con el 100% de sus suplidores en cuanto al pago en los plazos establecidos, contribuyendo de esta forma, no solo a mantener una buena imagen y reputación por cumplir con los compromisos asumidos, sino que apoya la economía de estos. En el parque esta prohibido el uso de plásticos, los administradores de las cafeterías y expendios aseguran el uso de material reciclable.</p> <p>Zafacones para la clasificación de desechos dispuestos en varios puntos del parque</p> <p>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. Cada mes la Empresa recicladora, recoge un aproximado de 1,000 envases plásticos, colocados en el punto de recolección dispuesto en la Plazoleta del Parque.</p> <p>Evidencias: Indicador de Compras y Contrataciones. Cantidad de envases plásticos recogidos por la empresa recicladora.</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>La institución brinda atención especializada a los grupos en condiciones de vulnerabilidad, facilidades de acceso a grupos de estudiantes con condiciones especiales, a envejecientes, se le ofrece asistencia personalizada.</p>	<p>AQUI</p>

	<p>Con rampa para el acceso de personas con problemas de movilidad, trenes con espacio para colocar sillas de rueda y coches de bebé.</p> <p>Parqueos señalizados para embarazadas, y personas con discapacidad motora.</p> <p>Centros de atención a niños y jóvenes con Síndrome Dawn gestionan facilidades para el ingreso de sus estudiantes, las cuales siempre son autorizadas por la Administración.</p> <p>Organizaciones sin fines de lucro, son autorizados a usar las instalaciones del parque para realizar actividades abiertas al público, con la finalidad de impactar a las personas visitantes</p> <p>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>	<p>Con la finalidad de apoyar las comunidades del entorno, la institución cumple con los aspectos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Da prioridad en la selección de candidatos que viven en el entorno, para trabajar en zoodom, siempre que cumplen con el perfil del puesto, impactando de manera directa la economía y el crecimiento de las personas del entorno. La institución brinda oportunidad de trabajo a las personas del entorno cercano al Parque. De los 200 empleados, 163 pertenecen y residen en el entorno cercano, para un 82% de oportunidad al personal de los sectores alrededor el Zoodom. Esto reduce su gasto de transporte para llegar al Parque. Garantiza niveles de seguridad adecuados, ya que el personal es conocido en su entorno. 2- Mantiene limpio y seguro los espacios exteriores del parque. 	<p>No se cuenta con mediciones de impacto</p>

	<p>3- Se ocupa de la limpieza de la cañada de los alrededores del parque.</p> <p>4- En la medida de las posibilidades, realiza compras menores o de caja chica en negocios cercanos a la institución.</p> <p>5- Los diversos espacios de cafetería y venta de mercancías, son administrados por personas externas al parque.</p> <p>6- Permite la salida de agua potable para uso de las viviendas del entorno</p> <p>Evidencias: Personal reclutado y contratado de los sectores del entorno. Operativo de limpieza de la cañada.</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 su accionar, plasmado en los informes de desempeño y ejecución presupuestaria de rendimiento y memoria anual, la institución muestra su accionar íntegro en el manejo de los recursos asignados y propios, siempre en cumplimiento de las normativas y reglamentaciones establecidas por los Organismos de control. La institución es un referente positivo, por los servicios de calidad que brinda, por la transparencia, el comportamiento ético, su cumplimiento, equidad, responsabilidad social y otros aspectos que la definen.</p> <p>En otro sentido, el trabajo realizado forma parte de los logros positivos que presenta 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. Informe de resultados de la ECO</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>En adición a las acciones, programas y actividades que forman parte de los planes de acciones institucionales, para el cumplimiento de objetivos y metas de la Organización, cuya ejecución aporta a la sostenibilidad medioambiental, la institución</p>	<p>No se cuenta con mediciones de impacto</p>

	<p>implementa buenas prácticas, para la reducción del impacto en la sostenibilidad medio ambiental, tales 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 puntos de recolección de envases plásticos, en acuerdo con una Organización de reciclaje, Cada mes se recolecta aproximadamente, 1,000 envases plásticos.</p> <p>Evidencias: Foto de la recogida de plásticos. Comunicaciones sobre las disposiciones señaladas. Informes de ejecución POAs, memoria anual</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>En su ejecución, la institución cumple con las normativas vigentes de los órganos rectores y de control.</p> <p>Las calificaciones de los indicadores de gestión de procesos claves, reflejan su cumplimiento en los indicadores de transparencia, Siscompras, gestión presupuestaria, Normativa de Datos Abiertos, entre otros.</p> <p>Publica y actualiza los informes de desempeño y rendimiento, así como la ejecución presupuestaria, resultados, para conocimiento y consulta de los interesados.</p> <p>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 su ejecución, evidenciando el cumplimiento de la Organización, en cuanto a la política de la Oficina de Acceso a la Información. En el mes de abril 2024, se obtuvieron las siguientes calificaciones en la medición de los indicadores que integran el Portal de Transparencia.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Planificación Estratégica, Cumplimiento del plan y los plazos del PEI, POA, 100%</p> <p>OAI, Medición de la estructura organizativa, manual de organización de la OAI, RAI, resolución de información clasificada, cumplimiento de plazos de las solicitudes, 100%.</p> <p>Portal 311, estadísticas 311, 100%</p> <p>Recursos Humanos, nómina de empleados, jubilaciones, pensiones y retiro, Portal concursa, programas existenciales, 100%</p> <p>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>Comisión de Etica Pública, 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:

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>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 su disposición final. No permitido el ruido, música o vehículos que no sean de trabajo dentro del parque. Uso de bombillas LED. Impresoras y copiadoras Laser. Digitalización de formatos de uso frecuente. Sistema de pago vía transferencia. 100% de los pagos son realizados por transferencia. Uso de cheques eliminado. Cartuchos de tonner, celulares y piezas de computadores reutilizados o entregados a empresa dedicada a los fines. Reutilización de las piezas descartadas de radios de comunicación y copiadoras, en arreglo de otros equipos, hasta ser inservibles. Evidencias: Correos electrónicos informando a los involucrados sobre las disposiciones. Formatos digitalizados, procesos simplificados y procedimientos revisados y actualizados.</p>	<p>No se cuenta con medición</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La matriz de comunicación indica el periodo y frecuencia de la comunicación con cada parte interesada. La institución mantiene buenas relaciones con las autoridades correspondientes, para la gestión de cooperaciones necesarias para el buen funcionamiento del Zoodom.</p>	

Con el Ministerio de Medio ambiente trabaja lo correspondiente al rescate de animales, con a responsabilidad por parte del Zoo, de su custodia, cuidado y rehabilitación si requiere. Además de los proyectos de rehabilitación y liberación de Aves.

En los meses de Febrero a Mayo 2024, el MOPC ha colaborado con la reparación y asfaltado de los baches en las calles internas del Parque.

Con la Alcaldía de DN, se coordinan procesos de limpieza y operativos de la cañada.

Con los Organismos de control, se mantiene una relación de monitoreo y cumplimiento de los requerimientos, así como para los reportes de resultados, ejecución, gestión presupuestaria, 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.

Con los representantes de las comunidades se mantienen una interacción constante, para colaboración y apoyo de ambas partes, de acuerdo a los requerimientos, necesidades y 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 abiertos para la comunicación con los diversos grupos de interés, Portal Institucional, redes sociales, buzones de sugerencias, Encuestas de satisfacción, vía telefónica y puertas abiertas para una atención directa. En la

	<p>Encuesta de Clima Organizacional, el Aspecto Comunicación fue calificado positivamente, con 95.32%</p> <p>Evidencias: Cartas de representantes de la comunidad, Redes sociales, Portal institucional, informes de los buzones de quejas y sugerencias</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>Cualquier información sobre el Parque Zoológico publicada, es de gran relevancia e importancia para la institución, ya que puede afectar negativa o positivamente, de manera directa, su imagen y reputación.</p> <p>En este año 2024, varios medios de comunicación nacional se han hecho eco de noticias que impactan a nuestro Zoodom.</p> <p>Diario Libre, Listín Diario, Hoy Digital, hicieron dos menciones de dos noticias del Zoodom, cada uno.</p> <p>El Dominican Today hizo mención a una noticia.</p> <p>Esas publicaciones permiten que el Parque Zoológico alcance mayor visibilidad en la ciudadanía.</p> <p>Las informaciones no formales emitidas por las comunidades digitales a través de las redes sociales, han sido positivas al 100%, lo cual demuestra la buena aceptación del Zoodom, por parte de la ciudadanía en general.</p> <p>Evidencias: Redes Sociales.</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>El proceso de Reclutamiento y Selección se realiza en base al procedimiento escrito, el cual se basa en el principio de objetividad, acorde a la descripción y perfil del puesto, que tiene definidas las competencias requeridas.</p> <p>Por la naturaleza de la institución, un gran porcentaje de los puestos y sus posiciones son del Grupo Ocupacional I, por lo que el mayor porcentaje de los empleados son de niveles socioeconómicos de vulnerabilidad.</p>	

	<p>La institución es abierta a recibir jóvenes pasantes con condiciones especiales. De hecho ya se han recibido pasantes con cierta discapacidad.</p> <p>En la actualidad tenemos un empleado con condición de escucha y habla (sordo y mudo), una persona con cierta discapacidad 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. Son ubicados en cargos donde su condición no afecte el servicio y el funcionamiento del parque.</p> <p>Mantiene programas de labor social, dando prioridad a solicitudes para jóvenes de las escuelas públicas.</p> <p>Evidencias: Procedimientos de RRHH. Cinco (5) Colaboradores con cierta discapacidad.</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>En este 2024, varios colaboradores han iniciado dos proyectos en apoyo al medio ambiente, en las instalaciones del Zoodom.</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Reproducción de manglares en el lago de los flamencos. 2- Proyecto de Compostaje de los residuos Orgánicos. <p>En ambos casos, la institución ha dado su apoyo para el desarrollo de ambos proyectos, los cuales se encuentran en fase inicial.</p> <p>Los médicos veterinarios colaboran con el proyecto de rehabilitación de ejemplares de guaraguo.</p> <p>La institución es abierta a dar apoyo a iniciativas de participación en proyectos acorde a la misión institucional.</p>	<p>No se cuenta con medición o datos cuantificados</p>

	<p>En adición apadrina las solicitudes de empleados, para coordinar jornadas de siembra de árboles dentro del parque. De julio 2023 a la fecha han participado 280 personas en siembra de árbol realizado en Zoodom.</p> <p>Evidencias: Informe de siembra de árbol. Correo electrónico de la Encargada de Educación Ambiental, solicitando plantas a Medio Ambiente. Informaciones del proyecto de reproducción de manglares</p>	
<p>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>	<p>Personal veterinario de la institución ha participado en congresos y encuentros coordinados por la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuarios, con la finalidad de conocer buenas prácticas en el manejo de especies y ejemplares. Recientemente, en Abril – mayo 2024, tres Médicos veterinarios viajaron a Guatemala, para compartir experiencias y conocimientos con el Parque Zoológico de ese país. Actualmente se encuentran en proceso de transferir los conocimientos adquiridos con el resto de personal del área, para posteriormente evaluar la factibilidad de poner en práctica algunas ideas de mejora.</p> <p>Con el jardín Botánico, se mantienen reuniones para compartir conocimientos y buenas prácticas.</p> <p>Evidencias: Aprobaciones de participación en congresos ALPZA y reuniones de trabajo con instituciones homólogas</p>	
<p>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>	<p>Para los colaboradores, se llevan a cabo programas y operativos de salud, de julio 2023 a mayo 2024 este año se han efectuado cuatro jornadas de vacunación: Se han vacunado 74 colaboradores, de las vacunas contra el tétanos, la rabia y la influenza. En el período Julio 2023 – Mayo 2024, han sido atendidos 117 colaboradores, a quienes se les</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

realiza la toma de la presión arterial, con la finalidad de mantener en seguimiento

Vacuna antirrábica: se han aplicado 38 dosis, y 11 colaboradores han sido inmunizados con el total de las dosis requeridas. Se han aplicado las dos dosis de la vacuna de la influenza a 52.

Las jornadas de vacunación han sido coordinadas con Salud Pública y con personal interno.

Se realizó una charla de prevención contra el Cáncer de mama, con la participación de 26 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:

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 observaciones remitidas en el informe resultante, corregidas en un 100%.

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.

Evidencias: Informes sobre las jornadas de vacunación y operativos de salud.

Documento Externo
SGC-MAP

	Mensajes publicados en las redes sociales, con temas para la salud y prevención.	
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>Con la finalidad de impulsar la concientización sobre la sostenibilidad del medio ambiente, la institución mantiene el apoyo de diversas Entidades pública para la implementación de algunas acciones, tales como, la instalación de puntos o estaciones para la clasificación de desechos, y puntos para el depósito de envases plásticos, los cuales son recogidos mensualmente, para fines de su reciclaje.</p> <p>Como parte de los programas educativos institucionales, se realizan talleres para enseñar a trabajar con material reciclable, dirigido al público en general.</p> <p>Desde la Administración se han implementado acciones en procura de aportar a la sostenibilidad medio ambiental.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se mantiene lo correspondiente a la reducción del tiempo de uso de las bombas sumergibles de abastecimiento de agua para la operatividad y buen funcionamiento del parque. - Revisión periódica de los niveles de agua de las cisternas, para encender las bombas sumergibles, solo cuando es necesario. - Se completó el plan de cambio de los aires acondicionados al sistema inverter, en un 100% - Asegurar la ejecución del Programa de mantenimiento preventivo a equipos de refrigeración y eléctricos de alto consumo. - Monitorear el cumplimiento de las reglas establecidas para asegurar la reducción del consumo de energía eléctrica, tales como, asegurar que se mantengan apagados los cuartos fríos cuando no contengan productos almacenados, que la temperatura de los aires acondicionados se 	No se cuenta con medición de impacto

	<p>mantengan en los niveles bajos de consumo y que sean apagados al salir de las oficinas, asegurar el buen funcionamiento de las bombas de agua colocadas en algunas exhibiciones que requieren del movimiento constante del agua, que las PC sean apagadas o desconectadas al finalizar la jornada laboral. Verificación y comparación mensual de los kw en la factura eléctrica, para fines de reforzar el cumplimiento de las medidas</p> <p>Evidencias: Correo electrónico reiterando las medidas. Talleres de reciclaje realizados.</p> <p>Reducción o mantenimiento de la Factura eléctrica</p>	
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>En relación a la cantidad y calidad de los servicios que brinda la institución, informamos que se han colocado metas más retadoras en los planes operativos de las áreas de servicio, a fin de incrementar el número de personas que reciben nuestros servicios, y que el nivel de la calidad sea mayor, para un incremento de la satisfacción del ciudadano / cliente.</p> <p>En ese mismo sentido, también ha sido incrementado el número de encuestas aplicadas diariamente, para un incremento de la muestra a encuestar sobre la satisfacción de los atributos de calidad establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. En adición también fue incrementado el mínimo del indicador de algunos atributos, de 90% a 95%, con la finalidad de evidenciar la mejora</p>	<p>A la fecha no se cuenta con los resultados de la Encuesta de Satisfacción de los servicios que se esta aplicando en este mes de mayo y junio 2024</p>

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>continua de la institución en relación a los niveles de calidad de los servicios.</p> <p>En el informe resultante de la Encuesta de Satisfacción de los servicios aplicada a mediados del 2023:</p> <p>Para los servicios presenciales, la calificación promedio obtenida es de 100%.</p> <p>Para los servicios en línea, la calificación promedio obtenida fue de 99.00%</p> <p>Para el periodo enero – mayo 2024, en la medición de los atributos de calidad de los servicios establecidos en la Carta Compromiso, se obtuvo una calificación promedio general por mes:</p> <p>Enero 2024, 96.34%</p> <p>Febrero 2024, 97.9.</p> <p>Marzo 2024, 97.10</p> <p>Abril 2024, 97.68%</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 visitaron el Parque en el periodo enero – Abril 2024, un total aproximado de 69mil visitantes.</p> <p>Promedio mensual de visitantes al parque – 21,425</p> <p>Promedio mensual de visitantes al Zoo Show – 350</p> <p>Promedio mensual de visitantes al área infantil – 5,600</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 - 30 estudiantes. (22 de la carrera de tecnología y 8 de la carrera de medicina veterinaria)</p> <p>Participantes en el programa de labor social – 202</p> <p>Evidencias: Informes diarios de operación</p>	
--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

<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 periodo Enero - Abril 2024</p> <ul style="list-style-type: none"> -Participantes en el programa de charlas educativas sobre el cuidado y preservación del medio ambiente. 250 estudiantes -Participantes en el programa de labor social. 202 estudiantes pertenecientes a diez (12) instituciones educativas públicas y privadas. -Participantes en taller de reciclaje. 50 participantes -Pasantes de tecnología del Politécnico ITLA: 22 pasantes -Participantes en el programa de pasantía en veterinaria - 8 estudiantes <p>Cantidad de visitantes en el primer cuatrimestre del 2024: Aproximado de 69,000 visitantes</p> <p>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 una Organización única en el País, no cuenta con comparaciones sobre productos y servicios similares.</p> <p>En relación al logo de indicadores de gestión, estamos por encima del promedio de instituciones, en cuanto a las calificaciones obtenidas.</p> <p>En cuanto a resultados, nuestras calificaciones en los diversos indicadores de gestión, y la comparación o ranking con otras instituciones estatales, están dentro del average por encima del promedio.</p> <p>Evidencias: Publicación de ranking en los diferentes programas de monitoreo de la Administración Pública</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>El Estado no mantiene contratos /Acuerdos con la institución, en el más simple significado del concepto, no obstante, existe un compromiso implícito en la relación, donde cada parte conoce sus deberes y derechos.</p>	<p>No se cuenta con medición de cumplimiento</p>

En ese sentido, las autoridades esperan que la institución cumpla con las normativas, reglamentaciones y funciones propias de la Organización, para lo cual ha establecido sistemas de acompañamiento, monitoreo, control y verificación de resultados. Por su parte la institución, asume el compromiso de lograr las metas y objetivos institucionales, garantizar un efectivo y eficaz manejo de los recursos, poniendo en práctica los mecanismos de control establecidos, y asegurando el logro de los resultados esperados, cumpliendo con las normativas y leyes y reglamentaciones vigentes.

La institución es una organización adscrita al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, y mantienen un acuerdo entre ambas, de trabajo en conjunto en el programa de rescate e incautación de ejemplares y especies mantenidas en cautiverio de forma ilícita. En ese sentido, también existe el acuerdo de que el zoodom sea un centro de acogida, para mantener, cuidar y atender los referidos ejemplares rescatados. Otro acuerdo establecido es el trabajo en conjunto para la liberación de aves rehabilitadas.

- Las partes se comprometen a unir esfuerzos, recursos, conocimientos científicos y técnicos para desarrollar acciones conjuntas que conlleven a la consecución de los objetivos acordados, con la ejecución de proyectos, programas y actividades para el fomento y desarrollo de acciones para la conservación y cuidado de especies endémicas de la isla. Mantener datos actualizados para la generación y recomendación de herramientas para la implementación de programas de educación y conservación.

	Evidencias: Informes de operativos de rescate realizados por ambas instituciones. Informes de las actividades realizadas	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Los Organismos de control del Estado mantienen un sistema de monitoreo, inspecciones y/o auditorías para la verificación del cumplimiento de las normativas y de resultados. En las diversas mediciones, evaluaciones, inspecciones, auditorías realizadas la institución ha mantenido niveles adecuados de resultados y calificaciones.</p> <p>En adición el sistema de indicadores de gestión de procesos claves complementa y fortalece los programas de seguimiento y evaluación del Estado. La OGTIC evalúa el cumplimiento en los aspectos propios del uso de las tics, los indicadores y normativas del área de tecnología:</p> <p>Nortic A5: Norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos. 25/25. Uso de las TICs, 64.70%. Implementación de gobierno digital – 64.95%. Innovación – 62.50%. E-participación Ciudadana – 80%. Servicios en línea – 87.07%. Calificación general 75.07%. Evaluación de la Carta Compromiso: 99% Medición de los servicios en línea: 99% Sismap. 86.00% Siscompras 90.94 Trasnparencia 97.00%</p> <p>Evidencias: Certificación y calificaciones recibida</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	En la encuesta de satisfacción de los servicios ofrecidos en línea, se obtuvo una calificación de 99%.	

	<p>En los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, en el Aspecto Mejora y Cambio, se obtuvo una calificación de 90.88.</p> <p>Nueva construcción del área de cuarentana, para garantizar espacios adecuados para el cuidado y bienestar de los ejemplares ingresados en la misma. Dando cumplimiento a las normativas internacionales para la seguridad y bienestar animal.</p> <p>Agilización del proceso de recepción de mercancías, por la digitalización y unificación de los formatos.</p> <p>Agilización en el proceso de análisis de los datos recabados en la encuesta de satisfacción, con el uso de tablets.</p> <p>Formato digital para registrar los datos de visitas e ingresos diarios.</p> <p>Evidencias: Informes de Cambios y mejoras implementadas</p>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>La institución mantiene el compromiso de cumplimiento, en lo correspondiente a la implementación de cambios establecidos para las instituciones del sector Público.</p> <p>En relación a normativas nuevas establecidas para los procesos de compras, la institución ha dado ingreso a la persona responsable del aspecto legal del referido proceso, en cumplimiento a los cambios realizados por la Dirección General de Compras.</p> <p>Evidencias: Informes de resultados y cumplimiento.</p>	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del</p>	<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</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>administración de todos los recursos involucrados para el logro de las metas y objetivos institucionales. La medición de los Indicadores de Gestión, indican una eficiente gestión de recursos. En el monitoreo y control de presupuesto se obtuvo 92% en el indicador de gestión presupuestaria. Evidencias: PEI, POA, Presupuesto, Informes de resultados. Matriz de principales indicadores de gestión de procesos.</p>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>El proceso de registro diario de visitas e ingresos por los diversos conceptos cuenta con la digitalización del formato, para fines de agilizar el análisis de los datos y los reportes a la Alta Dirección. Eliminación del duplicado del registro de informaciones de visitas diarias e ingresos. Simplificación del registro y análisis de los resultados de la encuesta de los atributos de calidad de los servicios, con la implementación de una matriz de datos. Evidencias: Procedimientos revisados</p>	<p>No se cuenta con medición o resultados cuantificables</p>
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>La institución hace uso del beneficio que representa ser miembro activo de la Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuarios, por los conocimientos y experiencias acumuladas que se comparten no solo desde la dirección de ALPZA, sino entre los zoológicos miembros. Las informaciones y directrices que se comparten entre organizaciones homólogas, permiten implementar mejoras, en base a criterios y recomendaciones de buenas prácticas para el cuidado y bienestar de los ejemplares y especies. El proyecto de construcción de la nueva área de cuarentena, esta basada en los parámetros y</p>	

	<p>niveles de seguridad de zoológicos internacionales, para garantizar el cuidado, bienestar, salud y seguridad de nuestros ejemplares. Evidencias: Congresos y actualizaciones de ALPZA.</p>	
<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>	<p>Zoodom y las contrapartes en Convenios firmados, mantienen el compromiso y voluntad de cumplir con las acciones pactadas y las responsabilidades definidas para cada parte.</p> <p>Varias Organizaciones mantienen el acuerdo conjunto de cooperación para la ejecución del proyecto para la conservación del Gavilan de la Española. Fundación Propagas, Fondo Peregrino, Fundación Punta Cana y Zoodom, han acordado la ejecución de programas de educación ambiental para impulsar acciones para la protección de la referida ave y el aumento 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>.Las partes se comprometen, a unir esfuerzos, recursos, conocimientos científicos y técnicos para desarrollar acciones conjuntas que conlleven a la consecución de los objetivos de las partes. Colaborar en la recaudación de fondos y gestión de proyectos conjuntos. Mantener datos actualizados para la generación y recomendación de herramientas para la implementación de programas de educación y conservación. Producir, publicar y difundir conocimientos.</p> <p>Acuerdo NUVI y ZOODOM. Instalación de puntos de recolección de envases plásticos para ser recogidos por la empresa de reciclaje NUVI. Cada</p>	<p>No se evidencia que se realice evaluación de a la eficacia de las alianzas</p>

	<p>mes de recolectan y recogen un aproximado de 1,000 envases plásticos.</p> <p>Evidencias: Acuerdos suscritos. Actividades realizadas</p>	
<p>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.).</p>	<p>Ahorro de tiempo y material gastable</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso de levantamiento y análisis de datos de la Encuesta de Satisfacción con el uso de Tablets. - Digitalización del formato para el registro de informaciones de las visitas e ingresos diarios. <p>Sistema de reservas para visitas en grupo, para agilizar el proceso de compra de brazaletes para el ingreso.</p> <p>Evidencias: Mejoras implementadas</p>	<p>No se cuenta con medición o evaluación de la eficacia y/o impacto</p>
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>La institución no cuenta con área de Auditoría interna, ni con procesos o sistemas para efectuar auditorías internas. Se cuenta con la asignación de representantes de la Contraloría General de la República, responsables de validar el cumplimiento de todos los procesos y gestiones de pago, a la fecha no se han evidenciado fallas o errores en la ejecución del referido proceso.</p> <p>En febrero 2024 se llevó a cabo el proceso de auditoría de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano, por parte del Ministerio de Administración Pública, con resultado de 99 en la calificación otorgada.</p> <p>En lo correspondiente a la verificación de cumplimiento en el proceso de revisión trimestral de los Acuerdos de desempeño individual, el Ministerio de Administración pública lleva a cabo las inspecciones y verificaciones de lugar. Con resultados de cumplimiento al 100%.</p> <p>Evidencias: Informes. Calificaciones</p>	<p>No se cuenta con informe escrito de las evaluaciones realizadas por personal de la Contraloría</p>

<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>La institución recibió por parte de la OGTIC, los certificados por la implementación de las normativas Nortic A5, Nortic E1, Nortic A3, Nortic A2.</p> <p>Infotep hizo entrega de un certificado por la implementación de la metodología SCORE, basada en la mejora de procesos administrativos.</p> <p>Digeig hizo entrega de un certificado de reconocimiento por haber cumplido con los estándares en el ranking de Transparencia y garantizar el libre acceso a la información pública.</p> <p>Evidencias: Certificados recibidos</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>La institución remite a DIGEPRES cada trimestre, los informes de resultados y la ejecución presupuestaria, en cumplimiento de las normativas. La formulación del Presupuesto Físico- Financiero es enfocado al logro de los objetivos y metas de la organización.</p> <p>La institución cuenta con asignación presupuestaria 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 y 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>La institución funciona apegada a las normas y controles que aseguren la efectividad en el manejo de recursos.</p>	<p>No se cuenta con medición de costo - efectividad</p>

	<p>Los proyectos de mejora son ejecutados con personal interno, a fin de asegurar el menor gasto posible y la mayor eficiencia: La construcción de la nueva área de cuarentena esta siendo efectuada por personal del área de mantenimiento. Resultados de la ECO, en el aspecto Disponibilidad y Recursos 88.89; Austeridad y combate a la corrupción 91.67; Enfoque a resultados y productividad 92.98 Evidencias: Informes de resultados. Informes de encuesta de Satisfacción.</p>	
--	---	--

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.

Documento Externo
SGC-MAP