



ACCREDITED BY THE  
**ASSOCIATION  
OF ZOOS &  
AQUARIUMS**

# Unidad Interna de Mejora Regulatoria (UNIMER)

## Parque Zoológico de León



## Programa Mejora Regulatoria



Carretera a Ibarrilla km.6, Col. Ibarrilla, León, Gto. México.

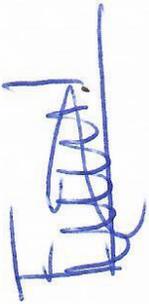
Tel. (477) 210-23-35 / 37 [www.zooleon.org.mx](http://www.zooleon.org.mx)



ACCREDITED BY THE  
**ASSOCIATION  
OF ZOOS &  
AQUARIUMS**

## REGISTRO DE PROYECTOS:

1. Internet libre para los visitantes.
2. Acreditación AZA.
3. Automatización de boletaje en servicios del parque.
4. Programa de control de visitas en días domingo.
5. Implementar APP Vox Point.





## UNIDAD INTERNA DE MEJORA REGULATORIA

### CÉDULA DEL PROYECTO

DEPENDENCIA / ENTIDAD	Parque Zoológico
NOMBRE DEL PROYECTO	IMPLEMENTAR APP VOX POINT
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	GERENCIA EDUCATIVA
LÍDER DEL PROYECTO / CARGO	AZUCENA LÓPEZ GUTIÉRREZ

FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO
feb-22	dic-22

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los recintos de las especies que alberga el Zoológico se encuentra una ficha técnica de las especies, la cual puede resultar muy general acerca de los datos de los animales.

### OBJETIVO(S)

1. Que los visitantes hagan uso de la aplicación
2. Poder medir la efectividad del uso de la aplicación
3. Conocer las áreas de mayor interés para los visitantes

### ACCIONES

1. Promocionar APP
2. Levantamiento de requerimientos para análisis de efectividad
3. Reporte

INDICADOR	META
Numero de usuarios y descargas de la app	Puesta en marcha de la APP

### RESULTADO ESPERADO

Mejorar la experiencia del visitante, desmitificar datos acerca de especies animales y el medio ambiente.

### JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La aplicación Vox point es un medio que permite tener acceso a información a través de un sistema de guía virtual, con esta herramienta los visitantes podrán tener acceso a información de diferentes especies animales y su relación con el medio ambiente.



**UNIMER: PROGRAMA DE TRABAJO INTERNO  
CRONOGRAMA DEL PROYECTO  
EJERCICIO 2022**

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA/ENTIDAD Parque Zoológico  
 LIDER DEL PROYECTO LAURA VAZQUEZ CARDONA

NOMBRE DEL PROYECTO	ENE				FEB				MAR				ABR				MAY				JUN				JUL				AGO				SEP				OCT				NOV				DIC			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1. Promocion de la APP																																																
2. Levantamiento de requerimientos para análisis de efectividad																																																
3. Reporte																																																

*ILUST*



## UNIDAD INTERNA DE MEJORA REGULATORIA

### CÉDULA DEL PROYECTO

DEPENDENCIA / ENTIDAD	Parque Zoológico
NOMBRE DEL PROYECTO	Internet Libre para los Visitantes
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	GERENCIA EDUCATIVA
LÍDER DEL PROYECTO / CARGO	EDGAR MARTINEZ GONZALEZ

FECHA DE INICIO

ene-22

FECHA DE TÉRMINO

dic-22

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Parque Zoológico de León ofrece diferentes servicios con el objetivo de recreación, educación; sin embargo, no se ha podido concretar un espacio que cuente con internet libre para nuestros visitantes, esto genera un área de oportunidad. Además es importante considerar que existen otras Entidades y Dependencias que ofrecen servicios similares dentro de sus instalaciones como lo son Parque Explora, Parque Metropolitano y Patronato de la Feria durante la Feria de León, lo cual genera una gama de servicios bajo una misma línea de proceso y de usuarios solicitantes.

### OBJETIVO(S)

1. Brindar un espacio en donde los visitantes puedan hacer uso de internet libre.
2. Eficientizar procedimiento

### ACCIONES

1. Documentar procedimiento
3. Levantamiento de requerimientos técnicos
4. Analisis de problemáticas y toma de soluciones viables.
5. Implementación del servicio

INDICADOR

Internet libre en el parque Zoológico

META

Ofrecer un espacio con internet libre para visitantes

### RESULTADO ESPERADO

Contar con diferentes puntos a lo largo del parque que brinden el servicio de internet libre.

### JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El Zoológico de León al recibir más de 600 mil visitantes al año, busca ofrecer alternativas y la mejora en el servicio que se brinda, debido a que es un proceso a la vanguardia y que comienzan a manejarse en otras instituciones, nos vemos a la tarea de ofrecer un espacio adecuado y que pueda gustar y beneficiar a las personas que nos visitan.

Handwritten signature



**UNIMER: PROGRAMA DE TRABAJO INTERNO  
CRONOGRAMA DEL PROYECTO  
EJERCICIO 2022**

<b>NOMBRE DE LA DEPENDENCIA/ENTIDAD</b>	Parque Zoológico											
<b>LÍDER DEL PROYECTO</b>	EDGAR MARTINEZ GONZALEZ											

NOMBRE DEL PROYECTO	ENE			FEB			MAR			ABR			MAY			JUN			JUL			AGO			SEP			OCT			NOV			DIC											
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Documentar procedimiento																																													
Levantamiento de requerimientos técnicos																																													
Análisis de problemáticas y toma de soluciones viables																																													
Implementación del servicio																																													

*Edgar Martínez González*



## UNIDAD INTERNA DE MEJORA REGULATORIA

### CÉDULA DEL PROYECTO

DEPENDENCIA / ENTIDAD	Parque Zoológico
NOMBRE DEL PROYECTO	Programa de control de visitas en días domingo
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	GERENCIA EDUCATIVA
LÍDER DEL PROYECTO / CARGO	EDGAR MARTÍNEZ GONZÁLEZ
FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO
feb-22	dic-22

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Zoológico de León ofrece gratuidad para los visitantes de la ciudad de León los días domingo, por tal motivo la respuesta de los visitantes fue muy buena y esto genera el ingreso considerable de personas. Por tanto es necesario se desarrolle un programa que involucre a todas las áreas del parque y se tenga un control al recibir tal cantidad de visitantes, así mismo a través de este programa se pueda garantizar la seguridad de la colección faunística, de personas y esto nos conduzca a brindar un servicio de calidad.

### OBJETIVO(S)

1. Documentar procedimiento
2. Agilizar el acceso de los visitantes
3. Ofrecer un servicio de calidad
4. Brindar seguridad a visitantes
5. Control y seguridad para la colección faunística

### ACCIONES

1. Reuniones de trabajo con las partes involucradas
2. Levantamiento de requerimientos de las áreas
3. Trabajo en áreas de oportunidad necesarias

INDICADOR	META
Encuestas de satisfacción	Llevar a cabo una operación de calidad en todos los servicios del parque.

### RESULTADO ESPERADO

Mejorar la experiencia del visitante, generara eficiencia durante las operaciones de los servicios del parque.

### JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Con la gratuidad en los días domingo el número de personas que ingresan al parque puede variar de los 8,000 a 15,000 visitantes, por lo tanto es necesario reducir los errores en los procesos, principalmente al momento del acceso, así como de los servicios dentro del parque, para lo que es necesario aumentar la calidad en el servicio.



UNIMER: PROGRAMA DE TRABAJO INTERNO  
CRONOGRAMA DEL PROYECTO  
EJERCICIO 2022

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA/ENTIDAD Parque Zoológico  
LIDER DEL PROYECTO EDGAR MARTINEZ GONZALEZ

NOMBRE DEL PROYECTO	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Reunión de trabajo de las partes involucradas																								
2. Levantamiento de requerimientos de las áreas																								
3. Trabajo en áreas de oportunidad necesarias																								

*Edgar Martínez González*



## UNIDAD INTERNA DE MEJORA REGULATORIA

### CÉDULA DEL PROYECTO

DEPENDENCIA / ENTIDAD	Parque Zoológico		
NOMBRE DEL PROYECTO	Automatización de boletaje en servicios del parque.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	GERENCIA EDUCATIVA		
LÍDER DEL PROYECTO / CARGO	LAURA VAZQUEZ CARDONA		
FECHA DE INICIO	ene-22	FECHA DE TÉRMINO	dic-22

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Parque Zoológico de León ofrece al público diferentes servicios o atractivos durante la visita; sin embargo, el cobro de dichos servicios no se encuentra automatizado. Esto puede generar demora en la operación ideal en tiempo y atención, de no corregirse podría generar molestia en nuestros visitantes, por lo tanto se presenta como un área de oportunidad.

### OBJETIVO(S)

1. Documentar procedimiento
2. Automatización de servicios

### ACCIONES

1. Reuniones de trabajo con las partes involucradas
2. Levantamiento de requerimientos técnicos
3. Trabajo en software dependiendo necesidades de cada área
4. Implementación de automatización y puesta en marcha

Handwritten signature in blue ink.

INDICADOR	META
Que todos los puntos de venta del parque cuenten con la automatización.	Automatización en cobro de servicios

### RESULTADO ESPERADO

Mejorar la experiencia del visitante, generara eficiencia durante las operaciones de los servicios del parque.

### JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Cada uno de los servicios que ofrece el Zoológico representan un ingreso considerable para el parque, por lo que se busca automatizar los puntos y con ello reducir los errores en sus procesos, aumentar la calidad en el servicio y los ingresos.



UNIMER: PROGRAMA DE TRABAJO INTERNO  
CRONOGRAMA DEL PROYECTO  
EJERCICIO 2022

Parque Zoológico

LAURA VAZQUEZ CARDONA

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA/ENTIDAD  
LIDER DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Reunión de trabajo de las partes involucradas																								
2. Levantamiento de requerimientos técnicos																								
3. Trabajo en software dependiendo necesidades de cada área																								
4. Implementación de automatización y puesta en marcha																								

*ILUST*



## UNIDAD INTERNA DE MEJORA REGULATORIA

### CÉDULA DEL PROYECTO

DEPENDENCIA / ENTIDAD

Parque Zoológico

NOMBRE DEL PROYECTO

Acreditación AZA

UNIDAD ADMINISTRATIVA  
RESPONSABLE

GERENCIA EDUCATIVA

LÍDER DEL PROYECTO / CARGO

EDGAR MARTINEZ GONZALEZ

FECHA DE INICIO

ene-22

FECHA DE TÉRMINO

31/09/2022

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los Zoológicos acreditados por la AZA son operaciones complicadas con objetivos importantes, incluyendo un ejemplar cuidado y bienestar animal e inspirar el compromiso de los visitantes a través de la educación y conservación eficaces. El programa de acreditación de la AZA brinda a todos los zoológicos la oportunidad de examinar, cumplir o superar los más altos estándares en la profesión.

### OBJETIVO(S)

1. Atender observaciones y hacer modificaciones correspondientes
2. Acreditación

### ACCIONES

- 1 Realizar modificaciones conforme a lineamientos de revisión
- 2 Acreditación

INDICADOR

Cumplir con el mayor número de requerimientos para obtener la acreditación.

META

Acreditación

### RESULTADO ESPERADO

Acreditación AZA, ofreciendo de esta manera altos estándares de cuidado de los animales, además de brindar una amplia gama de oferta de servicio a nuestros visitantes.

### JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El proceso de acreditación combina la evaluación integral interna y externa, dando como resultado las organizaciones más analizadas, especializadas y dinámicas del mundo dedicadas al cuidado y el bienestar de los animales, la participación pública, la educación, la conservación y la ciencia. Las instituciones exitosamente acreditadas por la AZA deben demostrar continuamente la excelencia en todas las áreas de operaciones y adaptarse regularmente a los estándares nuevos y en evolución.

