



**ANIMAL CARE  
SERVICES**

# Plan Estratégico en Breve

## VISIÓN GENERAL DEL PLAN ESTRATÉGICO

El plan está compuesto por cinco áreas de enfoque. Estas son las prioridades generales que dirigirán los esfuerzos de los Servicios de Atención Animal (ACS, por sus siglas en inglés) en los próximos años. Cada área de enfoque tiene varios objetivos, amplios y a más largo plazo, que ACS se esforzará por lograr. Cada objetivo tiene sus propias finalidades con tácticas, acciones y medidas específicas para el éxito.



**CONOZCA MÁS SOBRE EL  
PLAN ESTRATÉGICO.**

[saacs.net](http://saacs.net)



# Áreas de Enfoque



## **PROMOVER UNA COMUNIDAD SEGURA PARA LA GENTE EN SUS VECINDARIOS.**

**Promover la seguridad pública a través del fortalecimiento de procesos y alianzas para impulsar la responsabilidad entre guardianes y promover la sensación de seguridad en nuestras comunidades.**

### **OBJETIVO 01: SEGURIDAD PERSONAL**

**Empoderar a las personas para que se sientan seguras de los animales mientras caminan y juegan en su vecindario.**

- **Objetivo 01:** Reducir la población de animales callejeros/vagabundos a través de la esterilización/castración.
- **Objetivo 02:** Aumentar la capacidad de respuesta y el cumplimiento de las investigaciones sobre animales peligrosos e incidentes de mordeduras.
- **Objetivo 03:** Ampliar la presencia pública del departamento en la comunidad a través de programas comunitarios.

### **OBJETIVO 02: SEGURIDAD PÚBLICA**

**Avanzar en un sistema integral para impactar positivamente la responsabilidad comunitaria.**

- **Objetivo 01:** Aumentar la responsabilidad de las citaciones civiles y penales.
- **Objetivo 02:** Aumentar el cumplimiento de la normativa a través de acciones correctivas y provisión de recursos.
- **Objetivo 03:** Aumentar la primera respuesta de las llamadas de servicio de los residentes.



## **PROTEGER LA SEGURIDAD Y EL TRATO HUMANO DE LAS MASCOTAS.**

**Proteger y respetar a las mascotas fomentando la compasión en la comunidad, reduciendo los posibles peligros provenientes de personas y animales, y apoyar un estándar de cuidado.**

### **OBJETIVO 01: SEGURIDAD FRENTE A LOS ANIMALES**

**Mantener a los animales a salvo de otros animales.**

- **Objetivo 01:** Reducir la población de animales callejeros/vagabundos.
- **Objetivo 02:** Proteger la salud de la comunidad de animales contra enfermedades.
- **Objetivo 03:** Aumentar la capacidad de respuesta y el cumplimiento de las investigaciones de "agresión".

### **OBJETIVO 02: ESTÁNDAR DE CUIDADO**

**Establecer un estándar de cuidado comunitario para las mascotas de San Antonio y promover el buen trato de las mascotas dentro de la comunidad.**

- **Objetivo 01:** Promover un estándar de cuidado liderado por la comunidad.
- **Objetivo 02:** Ayudar a los residentes a cumplir con el estándar de cuidado.
- **Objetivo 03:** Revisar el Capítulo 5 para mejorar el estándar de cuidado legalmente requerido.

### **OBJETIVO 03: SEGURIDAD FRENTE A LOS HUMANOS**

**Hacer cumplir el trato humano a los animales.**

- **Objetivo 01:** Aumentar la capacidad para investigar casos de "crueldad" de manera apropiada.
- **Objetivo 02:** Eliminar la cría ilegal e inhumana.
- **Objetivo 03:** Aumentar la responsabilidad de las citaciones civiles y penales.





## APOYAR LA COLOCACIÓN DE MASCOTAS PARA TODA LA VIDA.

Proporcionar un cuidado ejemplar en refugios para mascotas, aumentar las opciones de rescate y crear y fortalecer los recursos fundamentales para mantener a las familias y sus mascotas juntas.

### OBJETIVO 01: EVITAR EL CENTRO DE ALBERGUE

Proporcionar servicios y recursos para mantener a las mascotas en sus hogares.

- **Objetivo 01:** Disminuir el número de entregas al albergue por parte de sus dueños.
- **Objetivo 02:** Aumentar el número de mascotas que vuelven con sus dueños.

### OBJETIVO 02: CUIDADO EN EL CENTRO DE ALBERGUE

Proporcionar el más alto estándar de cuidado para las mascotas en el albergue.

- **Objetivo 01:** Mejorar la calidad de vida y la capacidad de colocación a través del enriquecimiento.
- **Objetivo 02:** Ampliar el programa de albergue para animales que sean más difíciles de colocar.
- **Objetivo 03:** Mejorar la ayuda médica en el albergue y el cuidado animal.
- **Objetivo 04:** Mejorar las instalaciones del campus y los espacios físicos.

### OBJETIVO 03: COLOCACIÓN EN EL CENTRO DE ALBERGUE

Proporcionar opciones de colocación que salvan vidas para los animales en el albergue.

- **Objetivo 01:** Diversificar las opciones de colocación en vivo a través del transporte, la adopción y el rescate.
- **Objetivo 02:** Proveer una campaña de marketing integral sobre los animales a colocar.
- **Objetivo 03:** Mejorar el apoyo para la acogida y la adopción.



## FOMENTAR CONEXIONES POSITIVAS CON LA COMUNIDAD.

Ampliar el impacto positivo del refugio mediante el apoyo a programas de rescate y motivar a las personas para que tomen decisiones informadas y compasivas con respecto al cuidado y bienestar de los animales.

### OBJETIVO 01: AUMENTAR LA CONCIENCIA SOBRE ACS

Expandir el reconocimiento de los residentes sobre ACS como un recurso comunitario.

- **Objetivo 01:** Definir qué hace ACS.
- **Objetivo 02:** Crear una estrategia de marketing multifacética.
- **Objetivo 03:** Limitar la difusión de información errónea.

### OBJETIVO 02: CONFIANZA COMUNITARIA

Fortalecer la confianza entre ACS y la comunidad de San Antonio a través de una mayor transparencia.

- **Objetivo 01:** Construir la marca y reputación de ACS.
- **Objetivo 02:** Alinear el servicio al cliente con las necesidades estratégicas.
- **Objetivo 03:** Mejorar los métodos para compartir información con la comunidad.

### OBJETIVO 03: RESPONSABILIDAD COMUNITARIA

Promover la acción y participación de los residentes a través de la educación y soluciones basadas en la comunidad.

- **Objetivo 01:** Poner en marcha los programas de acción comunitaria.
- **Objetivo 02:** Aumentar el acceso a la educación sobre el trato humano a las mascotas.



## POTENCIAR UNA FUERZA LABORAL SALUDABLE Y PRÓSPERA.

Reclutar y retener personal apasionado y competente proporcionándoles las herramientas y recursos para avanzar en la misión de ACS y crear un ambiente donde ellos se sientan parte de un grupo.

### OBJETIVO 01: DESARROLLO PROFESIONAL

Atraer, desarrollar y retener empleados de calidad.

- **Objetivo 01:** Cubrir las necesidades de personal del departamento.
- **Objetivo 02:** Desarrollar un programa integral de capacitación y desarrollo del personal.
- **Objetivo 03:** Aumentar la presencia de ACS y las relaciones de intercambio de conocimientos en la industria del bienestar animal.

### OBJETIVO 02: DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Apoyar equipos dinámicos con las herramientas y el espacio necesarios para el éxito.

- **Objetivo 01:** Proporcionar al personal los recursos físicos necesarios.
- **Objetivo 02:** Proporcionar estructuras e instalaciones operativas adecuadas
- **Objetivo 03:** Desarrollar resiliencia organizacional.

### OBJETIVO 03: BIENESTAR PERSONAL

Equipar a los empleados para lograr un mejor equilibrio entre trabajo y vida personal, y una mejor salud personal.

- **Objetivo 01:** Apoyar las necesidades de salud mental y la prevención del agotamiento por compasión.
- **Objetivo 02:** Apoyar una intersección saludable entre el trabajo y la vida personal.
- **Objetivo 03:** Apoyar la salud física.



# Proceso de Desarrollo



## COMUNIDAD

### Estrategia de compromiso

**Encuesta: más de 3100 respuestas**

- 42 Estaciones en Persona: Enfoque de Equidad en los Distritos 1-5 del Concilio
- Concientización: Televisión, Radio, Prensa y Canales digitales
- Organizaciones comunitarias, negocios orientados a mascotas y socios departamentales de la ciudad de San Antonio

**Reuniones en persona: 5 reuniones comunitarias**

- Reuniones facilitadas en varios lugares
- Aproximadamente 150 participantes

**Grupo focal de socios: 27 participantes**

- Representación de Organizaciones Nacionales y Locales
- Socios de ACS (Animal Care Services)
  - Veterinaria
  - Voluntarios y albergues
  - Grupos de rescate



SAN ANTONIO  
**ZOO**



**PETS**  
**ALIVE!**



## PERSONAL

### Estrategia de compromiso

**Encuesta de personal, entrevistas de liderazgo y Retiro Departamental**

- 164 Encuestas, 79 Respuestas (48% participación de personal)
- 11 entrevistas con liderazgo de ACS
- Comentario programática y organizacional capturada

### Consejo Asesor

**Entrevistas y retiro del consejo asesor de ACS**

- 11 entrevistas (primavera de 2022)
- Retiro de miembros del consejo asesor de ACS, y Miembros ex oficio y sin voto (verano de 2022)

### Investigación de mejores prácticas

**Investigación**

- Obtener información sobre las tendencias y desafíos entre ciudades pares y otras ciudades con diferentes perfiles demográficos y tamaño de población



COMUNIDAD



PERSONAL



CONSEJO  
ASESOR



“  
CAMBIANDO  
LA CULTURA DE  
COMO SON VISTAS  
LAS MASCOTAS EN  
LA COMUNIDAD

MEJORES  
PRÁCTICAS

