

7 de noviembre de 2024

Honorable alcalde y miembros  
del Concejo Municipal  
200 East Santa Clara Street  
San José, CA 95113

**Cuidado y Servicios para los Animales: abordar las limitaciones de capacidad y actualizar los protocolos de los refugios contribuirá a mejorar los resultados de los animales.**

Inaugurado en 2004, el Cuidado y Servicios para los Animales (ACS, por sus siglas en inglés) de San José es un refugio de servicios completos para animales. El refugio ofrece un sinfín de servicios relacionados con los animales, como la concesión de licencias, adopciones, admisión de animales vagabundos, servicios médicos para los animales del refugio y algunos animales de la comunidad, y respuesta sobre el terreno a problemas relacionados con los animales en la comunidad.

En octubre de 2023, el Consejo Municipal ordenó una auditoría del ACS debido a las preocupaciones de la comunidad sobre las operaciones del refugio y el alto número de animales en el refugio. La dirección incluyó múltiples áreas de preocupación relacionadas con las operaciones del refugio: una comparación con los estándares de la industria para el cuidado de animales y servicios veterinarios; la presentación de informes de datos, incluida la exactitud de las métricas clave del refugio; las relaciones con los grupos de rescate y voluntarios; la concesión de licencias; el diseño de las instalaciones; y los servicios prestados a las jurisdicciones adyacentes.

**Hallazgo I: El refugio de animales de San José está por encima de su capacidad y necesita una estrategia a largo plazo para abordar la demanda de espacio de refugio.** La población de animales en el sitio ha superado con frecuencia la capacidad de alojamiento del ACS, lo que ha afectado a la capacidad del refugio para proporcionar cuidado diario a los animales del refugio y a la moral del personal. Hemos encontrado:

- Los recuentos puntuales de julio y agosto de 2024 mostraron que, si bien la capacidad del refugio es de aproximadamente 500 animales, había unos 700 animales en el sitio.
- Las admisiones de animales han disminuido, pero la duración media de la estancia ha aumentado.
- Debido a limitaciones de capacidad, el ACS carece de espacio para prevenir la propagación de enfermedades y promover el bienestar de los animales.
- El refugio debe desarrollar una estrategia múltiple para abordar la oferta y la demanda de espacio en el contexto de su presupuesto global y la disponibilidad de personal.
- El ACS debe seguir ampliando los esfuerzos de gestión activa de la población, incluido evitar la admisión de gatitos, el aumento de las oportunidades de adopción y rescate y la ampliación de los servicios de esterilización y castración.

**Recomendaciones:** El ACS debería:

- Determinar la capacidad actual del refugio y evaluar si se necesita espacio adicional para perreras.
- Reevaluar la guardería de gatitos para desviarlos del refugio.
- Formalizar la planificación de rutas en el refugio y aumentar las oportunidades de adopción, rescate y servicios de esterilización y castración.

**Hallazgo 2: Las mejoras en los protocolos del cuidado de los animales y el mantenimiento de registros mejorarán las operaciones del refugio.** En general, los protocolos del ACS se ajustan a las pautas de la Asociación de Veterinarios de Refugios (ASV, por sus siglas en inglés). Sin embargo, hay áreas en las que el ACS puede actualizar sus protocolos internos y asegurarse de que el personal reciba la capacitación adecuada. Hemos encontrado:

- El manual del ACS está desactualizado y no se ajusta a las pautas de la ASV ni a las prácticas reales del refugio en materia de gestión de enfermedades y otras actividades de cuidado diario.
- El mantenimiento de registros del refugio no siempre era completo, lo que dificultaba a los supervisores evaluar si se satisfacían las necesidades diarias de los animales.
- La actualización de los procedimientos de seguimiento y acceso a los suministros puede mejorar la gestión del inventario.

**Recomendaciones:** El ACS debería:

- Actualizar el Manual del ACS para reflejar las pautas de la ASV en varias áreas operativas dentro del refugio.
- Definir las responsabilidades de supervisión de las operaciones del refugio.
- Proporcionar capacitación continua sobre protocolos de refugio, mantenimiento de registros y gestión de inventarios.

**Hallazgo 3: Un desglose adicional de las métricas y una mejor gestión de los datos pueden mejorar la transparencia de las operaciones del refugio.** El ACS pone a disposición del público una gran cantidad de datos sobre el refugio a través del panel del ACS y del portal de datos abiertos de la ciudad. Hemos encontrado:

- El desglose adicional de las salidas reportadas y otras métricas puede mejorar la transparencia y proporcionar información sobre lo que puede estar impulsando las tendencias en las salidas de los refugios.
- Una mejor gestión de los datos puede mejorar su fiabilidad y transparencia para las operaciones del refugio.

**Recomendaciones:** El ACS debería:

- Proporcionar informes desglosados adicionales sobre la duración de la estancia y la salida del alojamiento.
- Actualizar los protocolos de gestión de datos, incluida la asignación de personal para gestionar los procesos de calidad de datos.

**Hallazgo 4: El Cuidado y Servicios para los Animales de San José puede mejorar sus esfuerzos de compromiso con los grupos de rescate para aumentar la salida de los animales.** Desde el año fiscal 2018-19, el número de animales rescatados por los grupos de rescate ha disminuido significativamente. Hemos encontrado:

- Los grupos de rescate afirman tener limitaciones de capacidad, y en una encuesta realizada por auditores a grupos de rescate, solo el 40 % de los encuestados calificó de positivo trabajar con el ACS.
- Los correos electrónicos que se envían a diario a los grupos de rescate carecen de información esencial sobre los animales; solo el 44 % de los encuestados afirma recibir información suficiente para tomar decisiones de rescate.
- Los fondos del Programa Ángel Guardián (GAP) se utilizan de forma incoherente.

**Recomendaciones:** El ACS debería:

- Designar un único punto de contacto para coordinarse con los grupos de rescate.
- Actualizar las comunicaciones a los grupos de rescate para incluir información completa y precisa.
- Elaborar pautas para el uso de los fondos de donaciones y del Programa Ángel Guardián (GAP, por sus siglas en inglés).

**Hallazgo 5: Las mejoras en el programa de voluntariado pueden ayudar a proporcionar un enfoque coordinado de cuidados en el refugio.** Los voluntarios de ACS contribuyen a mejorar el cuidado de los animales mediante actividades de enriquecimiento y ayudando en otras tareas. Hemos encontrado:

- El setenta y ocho por ciento de los voluntarios que respondieron a una encuesta realizada por auditores afirmaron que recomendarían el voluntariado en el ACS a un amigo o familiar.
- Los voluntarios disponen de 45 días para completar los largos requisitos de capacitación; sin embargo, no todas las capacitaciones son pertinentes para todos los voluntarios.
- El software actual de gestión de voluntarios no satisface las necesidades del ACS ni de sus voluntarios, especialmente en lo que respecta al seguimiento de horas y la programación de turnos.

**Recomendaciones:** El ACS debería:

- Evaluar y actualizar los requisitos de capacitación y hacer optativas las capacitaciones no esenciales.
- Considerar opciones para soluciones alternativas de software de gestión de voluntarios.

**Hallazgo 6: Se puede mejorar el cumplimiento de la concesión de licencias y el acceso a los servicios basados en la equidad.** El Código Municipal exige que todos los perros y gatos obtengan licencia después de haber sido vacunados contra la rabia. El Código Municipal también exige que la duración de la licencia coincida con la del certificado antirrábico. Hemos encontrado:

- En marzo de 2024, casi el 60 por ciento de las licencias de animales activas superaban la validez del certificado antirrábico de los animales.
- En la actualidad, el proceso de emisión de nuevas licencias y renovaciones es muy laborioso y exige mucho tiempo del personal administrativo.
- Si bien el ACS ofrece exenciones de la tasa de licencia a las personas mayores, los formularios de solicitud sólo están disponibles en inglés y las solicitudes no pueden completarse en línea.
- Otras jurisdicciones ofrecen algunos servicios médicos de bajo costo a comunidades desatendidas para fomentar la concesión de licencias; San José no los ofrece con regularidad.

**Recomendaciones:** El ACS debería:

- Considerar la posibilidad de subcontratar la gestión de la concesión de licencias.
- Ajustar los futuros plazos de las licencias con las fechas de caducidad de la vacunación antirrábica.
- Aumentar la disponibilidad de servicios médicos de bajo costo en el contexto de las consideraciones presupuestarias globales.

**Hallazgo 7: El Cuidado y Servicios para los Animales de San José comenzó a aplicar las recomendaciones de Maddie's Fund, pero aún queda trabajo por hacer.** Un informe de consulta de 2022 proporcionado por Maddie's Million Pet Challenge dio lugar a más de 200 recomendaciones para mejorar las operaciones del refugio. Hemos encontrado:

- Si bien el ACS ha avanzado en la aplicación de algunas de las recomendaciones, aún queda trabajo por hacer.
- Sin embargo, en algunos casos, las recomendaciones pueden estar desactualizadas o no ajustarse a las prácticas actuales del ACS.

**Recomendaciones:** El ACS debería:

- Dar prioridad a las recomendaciones pertinentes restantes y designar a una persona para que las supervise y haga un seguimiento en el futuro.

**Hallazgo 8: Los servicios a las jurisdicciones contratantes pueden ser superiores a los prestados a los residentes de San José.** El ACS tiene actualmente contratos para prestar servicios de cuidado de animales a Cupertino, Milpitas y Saratoga. Hemos encontrado:

- Para las llamadas de servicio de prioridad 2 y 3, los acuerdos establecen un nivel de servicio superior al de los residentes de San José.
- Los cálculos de ingresos de los acuerdos de Cupertino y Saratoga incluían elementos de costos que no figuraban en el acuerdo de Milpitas.
- El seguimiento de la actividad y los costos puede asegurar la coherencia en futuros acuerdos y ayudar a garantizar que reflejan el nivel de servicios prestados.

**Recomendaciones:** El ACS debería:

- Considerar la posibilidad de ajustar los objetivos de rendimiento de San José con los de las jurisdicciones contratantes.
- Hacer seguimiento de la actividad y los costos para determinar si los ingresos reflejan los niveles de servicio.

Este informe tiene 39 recomendaciones. Tenemos planeado presentar este informe en la reunión del Comité de Servicios y Educación para los Vecindarios del Concejo Municipal del 14 de noviembre de 2024. Nos gustaría agradecer a la División de Cuidado y Servicios para los Animales del Departamento de Obras Públicas por su tiempo y conocimiento durante el proceso de auditoría. La Administración ha revisado la información de este informe y su respuesta se muestra en las páginas amarillas.

Presentado respetuosamente.



Joe Rois  
Auditor de la ciudad

Personal de auditoría: Gitanjali Mandrekar  
Ebelechukwu Obi  
Michelle Mallari  
Dilnoza Khudoyberganova  
Ricky Tran

cc: Jennifer Maguire	Matt Loesch	Jay Terrado	Jim Shannon
Nora Frimann	Kiska Icard	Dra. Elizabeth Kather	Lee Wilcox
Ángel Ríos	Lori Scheibley	José García Gómez	Harsh Gautam
Arlene Silva	Bonny Duong	Gabriel Orozco Silva	

Este informe también está disponible en línea en [www.sanjoseca.gov/audits](http://www.sanjoseca.gov/audits)