

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Oficina de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones
(Onesvie)

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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>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).</p>	<p>La filosofía institucional la Oficina de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (Onesvie) fue formulada luego de un análisis FODA en el que participó todo el personal de la Institución, como actividad previa a la construcción del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>La misión y visión, así como los valores están definidos alineados a las estrategias nacionales de desarrollo ODS-09; ODS-11; EDN-4.2, al plan plurianual (PNPSP) y las Leyes que sustentan la creación y el quehacer de la Onesvie.</p> <p>Evidencias: I.1.1a Filosofía Institucional definida en el Plan Estratégico Institucional. I.1.1b ¿Quiénes somos? En Página web. I.1.1c PEI 2021-2024 I.1.1d Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La Oficina de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (Onesvie) cuenta con un marco de valores que rigen las actividades y el personal de la Institución, estos garantizan que el servicio se ofrezca con calidad y transparencia,</p>	

	<p>apegados a cumplir con la misión y visión de la institución y respetando los principios establecidos en nuestra constitución.</p> <p>Evidencias: I.1.2a Filosofía Institucional definida en el PEI 2021-2024 I.1.2b Portal Web institucional, sección de “Quienes somos”.</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 Oficina de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (Onesvie) ha elaborado el plan estratégico institucional en completa alineación con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), 4.2 los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), 09 y 11 además del Plan Nacional Plurianual del Sector Publico (PNPSP).</p> <p>También, en el documento del plan estratégico actual y en los términos de referencia para la actualización del cuatrienio 2021-2024 se establece claramente el marco orientador, el cual contiene la estrategia nacional de desarrollo.</p> <p>Evidencias: I.1.3 PEI 2021-2024</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>La Institución tiene alineada la misión, la visión y los valores a las Estrategias nacionales y reformas del sector relevantes.</p> <p>Evidencia: I.1.4a Plan Estratégico Institucional 2021 -2024 I.1.4b Portal Web institucional, sección de “Quienes somos”.</p>	<p>No se ha realizado la colocación de la filosofía institucional (misión, visión y valores), en la totalidad de las oficinas regionales.</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 (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>La misión, la visión, los valores y las estrategias fueron revisadas y actualizadas durante la elaboración del nuevo PEI 2021-2024. Dicha actualización se realizó tomando en cuenta los cambios en el entorno externo además se han definidos los procesos y ejes estratégicos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.1.5a Plan estratégico institucional 2021-2024</p> <p>I.1.5b Actas de reuniones para la definición de los ejes estratégicos.</p> <p>I.1.5c Listado de participantes en las reuniones.</p> <p>I.1.5d Fotografías de las reuniones.</p> <p>I.1.5e Constancia de correos electrónicos de convocatorias.</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 Onesvie reestructuró su Comité de Ética conforme a las disposiciones de la Dirección General de Ética Gubernamental, todos los miembros electos fueron capacitados y habilitados por mandato de la Dirección General de Ética, en un evento que tuvo lugar del 31 de octubre al 02 de noviembre de 2023.</p> <p>De igual forma, se cuenta con una Asociación de Servidores Públicos y un Comité de Compras y Contrataciones.</p> <p>La rendición de cuentas mediante declaraciones juradas del personal designado se hace de público conocimiento a través del link de transparencia en la sección de “Declaraciones Juradas”, Además, existe un manual de administración y valoración de riesgos el cual contempla administración de riesgos éticos.</p>	<p>No se evidencia un código de ética vigente.</p>

	<p>Evidencias: I.1.6a SIGEF. I.1.6b Metodología VAR I.1.6c Conformación Comité de Ética I.1.6b Asociación de Servidores Públicos</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Desde la Dirección General de la Oficina de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (Onesvie) motiva y refuerza la confianza, la lealtad y respeto de los equipos en todos los niveles. En este mismo sentido, han sido establecidas estrategias puntuales para mejorar las competencias y habilidades tanto de los líderes como de todos los empleados de la Institución.</p> <p>Evidencia: I.1.7 Plan de Capacitación Anual 2023 y 2024</p>	

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): 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>La Onesvie cuenta con una estructura organizacional aprobada por el Ministerio de Administración Pública bajo la resolución Núm. 0003-2019. Se evidencia un diagnóstico de actualización de estructura organizacional con la participación del Ministerio de Administración Pública y los colaboradores de la institución. De</p>	

	<p>igual forma, la institución cuenta con un manual de funciones alineado a la estructura y aprobado por el Ministerio de Administración Pública aprobado Núm. 0003-2019, refrendada en el 2020.</p> <p>En ese mismo orden fueron actualizados el mapa de proceso institucional y las políticas y procedimientos, ambos en el 2023, estos nos permitieron avanzar en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), desde un 14% hasta un 91.65%. En el 2023, la Onesvie lanzo la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano y elaboro el Diccionario General de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública Dominicana, ambos con la participación de un equipo de colaboradores multidisciplinario de los procesos sustantivos y la participación del Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.2.1a Comunicaciones y correos. I.2.1b Manual de políticas y procedimientos institucionales actualizado I.2.1c Mapas de procesos actualizado I.2.1d Estructura Organizativa aprobada en el 2019 I.2.1e Diccionario de Competencias y Comportamientos aprobado en el 2023 I.2.1f Carta Compromiso al Ciudadano primera versión.</p>	
<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>Tanto el Plan Estratégico Institucional, como el Plan Operativo Anual cuentan con indicadores definidos para cada objetivo o meta. A ambos documentos se les da seguimiento con una</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>periodicidad trimestral y semestral para identificar el desempeño de la Institución y de los equipos. A su vez, en la Onesvie, se realizan de manera trimestral los monitoreos de las evaluaciones de desempeño establecidas por el MAP.</p> <p>Evidencias: I.2.2a Minutas de evaluación de desempeño. I.2.2b Acuerdos de desempeño. I.2.2c Plan operativo anual. I.2.2d Plan Estratégico Institucional.</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>La Onesvie introduce mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la institución. Para mejorar el rendimiento de la institución se establece anualmente un Plan Operativo Anual (POA) dónde se plasman las metas e iniciativas y proyectos de la institución, estos alineados al Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Para asegurar el compromiso de los colaboradores de la institución se elaboran acuerdos de desempeños vinculados al POA del área al cual corresponden.</p> <p>La elaboración de estos instrumentos de planificación institucional es formulada tomando en cuenta las expectativas de los grupos de interés.</p> <p>De igual forma la institución mejora constantemente sus sistemas de gestión con la intención de satisfacer necesidades diferencias de los ciudadanos/clientes, para estos la institución ofrece unos servicios tipificados con requisitos y tiempos de respuestas acorde a sus necesidades, esto puede ser evidenciado mediante la carta compromiso al ciudadano.</p>	

	<p>Para gestionar la mejora continua la institución implementa el Marco Común de Evaluación del Estado (CAF) donde a través de un autodiagnóstico se evalúan criterios que permite identificar los puntos fuertes y oportunidades de mejoras, estas oportunidades de mejoras son plasmadas en planes de mejoras monitoreados por el MAP.</p> <p>Evidencia: I.2.3a Plan de Mejora Institucional 2023, 2024. I.2.3b Plan Operativo Anual 2024 I.2.3c Carta Compromiso al Ciudadano I.2.3b Autodiagnóstico CAF 2023</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 desarrolla y gestiona la información, realiza esfuerzos para incluir las aportaciones de la gestión de riesgos a través del sistema de Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), en cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 10-07, monitorea la implementación de estas normas.</p> <p>Revisa frecuentemente los objetivos estratégicos y operativos mediante la recepción trimestral de informes de cumplimiento por área del POA. También cuenta con una Metodología de Valoración y Administración de Riesgos, que facilita la administración y valoración de los riesgos concernientes a cada uno de los objetivos plasmados en los POA'S de las áreas de la Onesvie para garantizar el logro de estos.</p> <p>Semestralmente se elabora un informe de avance de ejecución del POA. Trimestralmente se monitorea la ejecución de los productos comprometidos en la</p>	<p>No existe un plan de Gestión de Riesgos actualizado.</p> <p>No se evidencia entrenamiento periódico al personal sobre la Metodología de Valoración y Administración de Riesgos.</p>

	<p>DIGEPRES en el Índice de Gestión Presupuestaria (IGP).</p> <p>Por otro lado, la institución cumple con los lineamientos de la Ley No. 340-06 de compras y contrataciones, así como también, con implementación del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables.</p> <p>Evidencias: I.2.4a Informes de cumplimiento del Plan Operativo Anual 2023. I.2.4b Procedimiento cargado a la NOBACI I.2.4c Publicación de procesos de compras en el portal transparencia.</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>La Onesvie aplica el CAF como Modelo de Gestión de Calidad y se realiza la autoevaluación institucional con el modelo desde el año 2018. Fuimos evaluados bajo los requerimientos del EDI (Evaluación Desempeño Institucional) por el MAP en el 2022.</p> <p>Basado en ese modelo la organización realiza anualmente su autodiagnóstico y aplica sus planes de mejora, lo que permitió a la institución postularse a Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias, siendo seleccionada dentro de las últimas (21) Instituciones finalistas.</p> <p>Cuenta con un Comité Institucional de la Calidad (CIC) reestructurado de acuerdo con lo establecido en la Resolución 081-2022 que establece los lineamientos para la conformación del Comité.</p>	

	<p>En ese orden, varios miembros recibieron capacitación por el Instituto Dominicano para la calidad (INDOCAL), en el Sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2015, 37001:2016 y 37301:2021.</p> <p>Como parte del control interno se implementan las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Además, en febrero del 2024 fue realizada la primera evaluación de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano (1era versión) del periodo agosto 2023-enero 2024 a fin de evidenciar el cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta. De igual forma tiene implementadas las NORTIC A3, A4 y EI.</p> <p>Evidencias: I.2.5a Autoevaluaciones CAF. 2018-2023. I.2.5b Actualización de CIC I.2.5c Plan de Mejora 2018-2024 I.2.5d NORTIC A3 I.2.5e NORTIC A4 I.2.5f NORTIC EI</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>La Onesvie asegura comunicación externa e interna de manera eficiente y efectiva con los grupos de intereses. Esto se evidencia en que muestran comunicación interna y externa, a través del Plan de Comunicación que cuenta con la promoción mediante notas de prensa de los eventos noticiosos de mayor impacto en la conciencia pública y la ciudadanía, así como todos los medios disponibles incluyendo: redes sociales, página web, correos electrónicos a todos los colaboradores y murales físicos.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <p>I.2.6a Correo electrónico “Comunicaciones Institucionales”,</p> <p>I.2.6b Plataforma Office 365</p> <p>I.2.6c Zoom</p> <p>I.2.6d Buzón de quejas y sugerencia</p> <p>I.2.6e Carpetas compartidas por áreas</p> <p>I.2.6f Comunicaciones físicas (cartas, oficios) entre las diferentes áreas e instituciones.</p> <p>I.2.6g Redes Sociales, Portal Institucional</p> <p>I.2.6h 311</p> <p>I.2.6i SAIP</p> <p>I.2.6j Plataforma de servicios en línea RD</p> <p>I.2.6k Boletines informativos</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En el 2024, la Onesvie capacitó a su personal de las diferentes áreas Curso Inteligencia Emocional y Liderazgo Gerencial por parte del INFOTEP y a los directivos en el Diplomado en Liderazgo Organizacional, por la Universidad Santander.</p> <p>Además, existe un Departamento de Planificación y Desarrollo donde se apoyan la elaboración de los procesos y se coordinan los proyectos de toda la institución, con diversas herramientas tecnológicas para el buen desempeño tal como Office 365.</p> <p>Por otro lado, se han realizado compras de equipos tecnológicos para facilitar el desarrollo de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.2.7a Registro de participantes de las capacitaciones Inteligencia Emocional y Liderazgo Gerencial.</p>	

	<p>I.2.7b Correos de reuniones de levantamiento de procesos y matriz resumen de seguimiento al sistema de diagnóstico (Nobaci).</p> <p>I.2.7c Proceso de Compra de Equipos Tecnológicos.</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>Como mencionamos en el ejemplo 6, La Onesvie cuenta con los medios de comunicación adecuados para dar a conocer las informaciones relevantes de la institución tanto a los colaboradores como a los grupos de interés.</p> <p>La institución cuenta con redes sociales como (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube y Página Web) donde mantiene informado a toda la ciudadanía de los avances y noticias importantes de la institución.</p> <p>Para dar a conocer las actividades institucionales a los colaboradores, la institución cuenta con murales informativos y correo electrónico institucional.</p> <p>Igualmente, la institución cuenta con línea telefónica para contacto con la ciudadanía y los colaboradores.</p> <p>A la vez se cuenta con buzones de sugerencia, línea 311.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.2.8a Redes sociales de la Onesvie</p> <p>I.2.8b Página WEB institucional</p> <p>I.2.8c Fotos de murales</p> <p>I.2.8d Informe trimestral del departamento de Comunicaciones enero-marzo 2024</p>	

<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La Onesvie muestra compromiso con la innovación promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>Esto se evidencia con que desde el 2018 aplica encuesta de clima organizacional. Además, de la encuesta de satisfacción al usuario a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, bajo los lineamientos del MAP, esta mide la calidad de los servicios a la población, promueve la cultura de mejora continua y fomenta la retroalimentación de los empleados.</p> <p>También, se realizan evaluaciones de desempeño y se elaboran planes de acción para trabajar las áreas de mejora.</p> <p>Evidencia: I.2.9a Resultados de encuesta de Clima 2018-2020-2022-2023. I.2.9b Planes de mejora. I.2.9c Informes de evaluación de desempeño.</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>La Onesvie comunica en tiempo oportuno sobre las iniciativas de cambio a todo el personal y a los grupos de interés, previo a implementar cualquier iniciativa.</p> <p>Evidencias: I.2.10 Comunicados internos y externos, publicados por medios de comunicación y correo electrónicos.</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>I) 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>Se evidencia que la Onesvie actúa en consonancia con sus objetivos y valores establecidos, la misma cuenta con un Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y realiza planes operativos anuales que les permite alcanzar los objetivos establecidos. De igual forma la institución cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), dirigido bajo los lineamientos establecidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DGEIG).</p> <p>Como parte del empoderamiento, la innovación, responsabilidad y agilidad, la institución cuenta con un Comité de Calidad Institucional aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP). El mismo está integrado por un equipo multidisciplinario con participación de las áreas sustantivas y transversales. Este comité tiene como función principal ejecutar acciones de mejora que permita fortalecer los procesos y los servicios que la institución ofrece. De igual forma la institución capacita a sus líderes y colaboradores en temas relacionado a Tomas de Decisiones, y Liderazgo.</p> <p>Evidencias: I.3.1a Resolución de los comités. I.3.1b Minutas y lista de asistencia de reuniones Comité CMTSS. I.3.1.c Lista de asistencia del comité Calidad.</p>	<p>No se evidencia que la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), cuenta con un plan de trabajo donde se plantean talleres y actividades relacionado con la ética, la integridad y los valores institucionales.</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>La Onesvie ha implementado un conjunto de medidas tendentes a promover la diversidad y erradicar todo tipo de discriminación. En tal sentido, contamos con una planilla colaboradores equitativa respecto al género y en edades avanzadas. Además, existe igualdad de oportunidades en cuanto a las condiciones, formas de trato y % significativo de mujeres en posición de alto rango.</p> <p>Asimismo, se evidencia que esta oficina ofrece oportunidades de desarrollo profesional a empleados de los grupos ocupacionales I y II.</p> <p>En otro orden, se han estado ofreciendo capacitaciones y entrenamientos a todos los niveles a fin de promover el liderazgo y fortalecer la supervisión. Se evidencia el interés de fortalecer las relaciones entre líderes y empleados y evitar todo tipo de discriminación, ya que dentro de los valores institucionales están innovación, ética y respeto.</p> <p>Evidencias: I.3.2a Expedientes de empleados de RRHH (embarazadas y personal de edad avanzada). I.3.2b Acciones de Personal</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se evidencia que la Institución mantiene informado a los empleados por medio de circulares, correos electrónicos y murales informativos, en procura conocer su opinión a través de la aplicación de encuestas para conocer su nivel de percepción sobre asuntos claves de la institución.</p> <p>En ese orden, se han realizado diferentes socializaciones con el personal sobre procedimientos y temas claves.</p>	

	<p>Evidencias: I.3.3a Correos electrónicos masivos. I.3.3b Encuestas de Clima Organizacional. I.3.3c Circulares</p>	
<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>	<p>La Onesvie elabora acuerdos de desempeño el cual puntualiza las metas a alcanzar y los objetivos organizacionales, además realiza la Evaluación de Desempeño al personal, con la finalidad de comparar su rendimiento, en relación con los estándares de desempeño preestablecidos. Se monitorea el grado de avance a través de revisiones cada tres meses a fin de aplicar correcciones oportunas ante posibles retrasos.</p> <p>Además, la Institución ha implementado una serie de iniciativas a favor del servidor, el departamento de recursos humanos ha establecido una serie de beneficios para los colaboradores ante estudios, docencia, muerte de familiares, maternidad/paternidad tal y como establece la ley de función pública.</p> <p>A la vez se cuenta con una cooperativa disponible para todos colaboradores de la institución. Como fomento a la salud se ofrece un seguro de salud contra enfermedades catastróficas subsidiado por la institución</p> <p>Evidencias: I.3.4a Evaluación del Desempeño del personal. I.3.4b Correos informativos. I.3.4c Minuta trimestral de desempeño.</p>	

<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La Onesvie, para motivar, fomentar y potencializar a los empleados, cuenta con un manual de descripción de puesto y manual de organización y función donde se plasman las responsabilidades y competencia que debe tener los colaboradores. Con relación a la delegación de autoridad, la institución cuenta con una estructura organizacional donde se establecen los niveles jerárquicos de la institución donde se quedan delegadas las autoridades.</p> <p>Para las rendiciones de cuenta la institución tiene canales establecidos y niveles jerárquicos para emitir la rendición de cuenta.</p> <p>Evidencias: I.3.5a Manual de descripción de Puestos I.3.5b Manual de Organización y Funciones I.3.5c Resolución de Estructura Organizacional</p>	<p>No se evidencia que para asegurar la continuidad de funciones en cuanto a las delegaciones de autoridad, responsabilidades y competencias la Onesvie cuenta con políticas y procedimientos de suplencia de personal implementada.</p>
<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>	<p>La Institución promueve y difunde las diferentes capacitaciones internas y externas al personal de las diferentes áreas con las instituciones de CAPGEFI, INAP, INFOTEP, entre otros, de manera activa con el objetivo de desarrollar sus competencias.</p> <p>Además, se realiza la detección de necesidades de capacitación a través de formularios y las evaluaciones de desempeño, con lo cual se elaboró el Plan de Capacitación Anual.</p> <p>Evidencias: I.3.6a Correos I.3.6b Certificados de participación</p>	

<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La Dirección General la Onesvie, mediante el Departamento de Recursos Humanos implementa la política de reconocimiento laboral, lo que promueve una cultura de reconocimiento a fin de motivar a los servidores a la excelencia en la ejecución de sus funciones, evidenciando un comportamiento de acuerdo con los valores que identifican la institución.</p> <p>Esto se evidencia en que por tres años consecutivos se ha realizado la actividad “Empleado Destacado”, siendo reconocidos en el 2021, (12) colaboradores, (15) en el 2022 y (16) y en el 2023.</p> <p>Evidencias: I.3.7a Política de reconocimiento I.3.7b Fotos del evento empleado destacados 2021, 2022, 2023. I.3.7c Circulares</p>	<p>No existe un programa para reconocer y premiar los esfuerzos de los equipos de trabajo en la institución.</p>
---	---	--

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

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

<p>I) 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.</p>	<p>La institución analiza y monitorea las necesidades y expectativas de los grupos de interés, esto planificado desde su Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Para monitorear las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés la institución lleva a cabo una agenda de trabajo permanente con entidades que forman parte de los grupos de interés, tales como: Comisión Nacional de Emergencias, COE, Defensa Civil, donde se definen sus principales necesidades tanto actuales como futuras.</p> <p>Además, una vez al mes se monitorea el Índice de Satisfacción Ciudadana mediante encuesta de satisfacción con una meta superior al 95%, dicho resultado se da a conocer a la institución mediante informe de encuesta de resultado. Para asegurar que las necesidades están siendo cubiertas por la institución, la misma cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano en su primera versión, esta es monitoreada semanalmente y los resultados son publicados mensualmente en la página web institucional y con las áreas correspondientes.</p> <p>De igual forma la institución cuenta con buzones de sugerencias web y físico disponibles para los clientes externos e internos de la Institución.</p> <p>Evidencias: I.4.1a Acuerdos de alianza: Mesa Sismica I.4.1b Informe de monitoreo carta compromiso al ciudadano.</p>	
---	---	--

<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se evidencian que se han definido acciones que demuestran la relación de la Onesvie con Autoridades Políticas Nacionales y organismos de cooperación, así como instituciones públicas internacionales.</p> <p>Evidencias: I.4.2a Acuerdos con organismos de cooperación I.4.2b Acuerdos con instituciones públicas I.4.2c Participación en actividades delegadas desde el MINPRE</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La Onesvie, como integrante de los Comités de Prevención, Mitigación y Respuesta a nivel nacional, ha identificado y evaluado factores de vulnerabilidad, contribuyendo a la elaboración de propuestas de intervención en sinergia con las políticas públicas para la reducción del riesgo de desastres.</p> <p>Además, mediante decreto 603-23 fue creada la Comisión de Supervisión de Infraestructuras Públicas ante el Cambio Climático, con la finalidad de identificar, a la mayor brevedad posible, las vulnerabilidades de las principales obras construidas sobre lugares que representan mayor riesgo de deterioro, como consecuencia de los cambios extremos que implica el cambio climático, la dirección ejecutiva la ejercerá el director general de la Onesvie.</p> <p>La Institución mantiene una participación sobre el rol institucional, identificando su impacto en el Plan de Gobierno y Estrategia Nacional de Desarrollo.</p>	

	<p>Evidencias: I.4.3a Plan Estratégico Institucional 2021-2024 I.4.3b Decreto 603-23</p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>La entidad se asegura que las metas estén alineadas con las políticas públicas. Ver, alineamiento estratégico con la END, Plan Plurianual y PEI.</p> <p>Evidencias: I.4.4a END I.4.4b Plan Plurianual del Sector Público (PNPSP). I.4.4c Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). I.4.4d Plan estratégico MH 2021-2024. I.4.4e Plan operativo I.4.4f Presupuesto Institucional</p>	
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.).	<p>La Onesvie sostiene acuerdos bilaterales con Instituciones homónimas en el extranjero, con Instituciones Públicas que comparten responsabilidad ante el riesgo sísmico de las edificaciones y se realizan convenios con universidades nacionales.</p> <p>Evidencias: I.4.5a Acuerdo con universidades. I.4.5b Convenios interinstitucionales I.4.5c Convenios de cooperación internacional I.4.5d Convenios con Universidades</p>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Se evidencia que tanto el personal técnico de Onesvie, como el personal de apoyo, se mantiene activo participando en las actividades de todas las Instituciones y Organizaciones que trabajan el tema del riesgo sísmico.</p> <p>La Institución realizó el Congreso sobre la 6ta. Jornada del Código Modelo Sísmico para América Latina y el Caribe, donde expertos en sismología e</p>	

	<p>ingeniería de 15 países, abordaron los temas relativos a la problemática estructural de las viviendas en América Latina y el Caribe, así como el Análisis Espacial de la atenuación de la realización ondas sísmicas en República Dominicana. Además de Planes y Políticas para prevención y mitigación de los efectos de los terremotos sobre las infraestructuras vitales del país; retos, impacto y aplicación de códigos en República Dominicana, Propuesta para el Código de Construcción de Edificaciones de la República Dominicana.</p> <p>Además, la Institución preside las reuniones con 12 instituciones públicas, privadas y sin fines de lucro que conforman la mesa sísmica y mantiene relaciones proactivas con las que forman parte del Sistema Integrado Nacional de Información (SINI), el Centro de Operaciones de Emergencias.</p> <p>Evidencias: I.4.6a Reunión con el Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA). I.4.6b Participación en reuniones con organismos de cooperación (BID, Banco Mundial, Unión Europea, JICA). I.4.6c Mesa Sísmica I.4.6b Comisión Nacional de Emergencias I.4.6e Fotografías</p>	
<p>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.</p>	<p>La institución realiza publicaciones de los logros institucionales que ayuden al fortalecimiento institucional además de crear conciencia sobre la protección del medio ambiente y los recursos naturales.</p> <p>La Onesvie cuenta con la Carta Compromiso, la cual proporciona a los ciudadanos/clientes</p>	

	<p>información clara y fácil sobre los servicios que gestionamos, cómo acceder a ellos, los compromisos de calidad asumidos y los canales de comunicación y participación ciudadana que permiten aportar opiniones y sugerencias para la mejora continua de los servicios.</p> <p>Por otro lado, el ministerio ha logrado las certificaciones de las NORTIC: A2, A3, A4, y E1.</p> <p>Evidencia: 1.4.7a Participación en programas TV 1.4.7b Participación en eventos nacionales e internacionales 1.4.7c Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
--	---	--

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
<p>La Organización:</p> <p>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.</p>	<p>La Institución identifica las condiciones que se deben cumplir para alcanzar los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias: 2.1.1a Plan Estratégico Institucional 2021-2024 2.1.1b Correos revisión del FODA institucional.</p>	

2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.

La Onesvie tiene identificado a todos los grupos de interés relevantes, lo que se evidencia con la relación de acuerdo firmados que reposan en el departamento jurídico de la Onesvie.

Evidencias: Acuerdos Firmados:

2.1.2a Acuerdo De Cooperación Interinstitucional Entre La Oficina Nacional De Evaluación Sísmica Y Vulnerabilidad De Infraestructura Y Edificaciones (Onesvie), y el Ministerio De La Vivienda Y Edificaciones (MIVED), para la institucionalización de metrología estandarizada de evaluación de edificación.

2.1.2b Acuerdo De Cooperación Interinstitucional Entre La Oficina Nacional De Evaluación Sísmica Y Vulnerabilidad De Infraestructura Y Edificaciones (Onesvie), El Ministerio De Obras Públicas Y Comunicaciones (MOPC) para la institucionalización de metrología estandarizada de evaluación de edificación.

2.1.2c Acuerdo De Cooperación Interinstitucional Entre La Oficina Nacional De Evaluación Sísmica Y Vulnerabilidad De Infraestructura Y Edificaciones (Onesvie), Ministerio De Salud Pública (MISPAS), para la institucionalización de metrología estandarizada de evaluación de edificación.

2.1.2d Acuerdo De Cooperación Interinstitucional Entre La Oficina Nacional De Evaluación Sísmica Y Vulnerabilidad De Infraestructura Y Edificaciones (Onesvie), Ministerio De Educación De La República Dominicana (MINERD), para la institucionalización de metrología estandarizada de evaluación de edificación.

2.1.2e Acuerdo De Cooperación Interinstitucional Entre La Oficina Nacional De Evaluación Sísmica Y Vulnerabilidad De Infraestructura Y Edificaciones (Onesvie), y la Corporación Del Acueducto Y Alcantarillado De Santo Domingo (CAASD), para la institucionalización de metrología estandarizada de evaluación de edificación.

2.1.2f Acuerdo De Cooperación Interinstitucional Entre La Oficina Nacional De Evaluación Sísmica Y Vulnerabilidad De Infraestructura Y Edificaciones (Onesvie), y la Defensa Civil de la Republica Dominicana para la institucionalización de metrología estandarizada de evaluación de edificación.

2.1.2g Acuerdo De Cooperación Interinstitucional Entre La Oficina Nacional De Evaluación Sísmica Y Vulnerabilidad De Infraestructura Y Edificaciones (Onesvie), y la Cruz Roja Dominicana para la institucionalización de metrología estandarizada de evaluación de edificación.

2.1.2h Adenda a contrato de ejecución de obra de fecha trece (13) de octubre del año dos mil veintidós (2022), entre la ONESVIE y la CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA CARTHAGONOVA S.R.L., a fines de realizar la Readecuación de Espacios útiles de la Sede Central.

2.1.2i Acuerdo Interinstitucional de Colaboración entre la Oficina Nacional de Estadística (ONE) y La Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y

Vulnerabilidad De Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE).

2.1.2j Acuerdo Interinstitucional Para la Evaluación Detallada (Ed) de la edificación que alberga Centro de Niños y Niñas Andrea Soriano (Hogar Emanuel) en el Municipio Quisqueya, San Pedro de Macorís.

2.1.2k Acuerdo De Colaboración Entre La Oficina Nacional De Evaluación Sísmica Y Vulnerabilidad De Infraestructura Y Edificaciones (ONESVIE) Y La Universidad Autónoma De Santo Domingo (UASD).

2.1.2m Redacción y firma del Convenio marco de colaboración entre la Universidad de Moa Dr. Antonio Núñez Jiménez (Cuba) y la Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE)

2.1.2n Última modificación y firma del Acuerdo de Cooperación Interinstitucional para la creación del Centro De Investigación De Resiliencia Y Riesgos Multi-Amenaza (CIRRMA) entre la PUCMM y ONESVIE.

2.1.2ñ Redacción de Carta Compromiso programa de pasantes en la Sede Central de la ONESVIE

2.1.2o Acuerdo Universidad Tecnológica del Cibao Oriental (UTECO).

2.1.2p Acuerdo Universidad Iberoamericana (UNIBE).

	<p>2.1.2q Acuerdo de coordinación y colaboración de la mesa sísmica de la Rep. Dom.</p> <p>2.1.2r Acuerdo Especifico con la oficina gubernamental de tecnología de la información y comunicación (OGTIC).</p> <p>2.1.2s PEI 2021-2024</p> <p>2.1.2t POA 2024</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La Institución analiza las reformas del sector público que nos conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.1.3a Plan estratégico Institucional 2021-2024</p> <p>2.1.3b Minuta de reuniones con el Comité Nacional de Riesgos.</p> <p>2.1.4c Listado de asistencia de la charla ley 41-08.</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 ha analizado el desempeño interno y las capacidades enfocándose en las fortalezas. Debilidades, oportunidades y amenazas (FODA), el cual fue utilizado en el ejercicio para la Planificación Estratégica (PEI 2021-2024). De igual manera, también se realizó el análisis del entorno bajo el esquema de riesgo para el primer Plan Estratégico Sectorial de las finanzas públicas (PES 2021).</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.1.4a Análisis FODA 2021</p> <p>2.1.4b Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>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.</p>	<p>La Institución a través del documento Plan Estratégico institucional 2021-2024 traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y el Plan Operativo 2023-2024 (concretos a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>Evidencias: 2.2.1a Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 2.2.1b Plan Operativo Anual 2023-2024. 2.2.1c Informe de Resulte POA 2023</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La Onesvie involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>Evidencias: 2.2.2a Conformación de la Mesa Sísmica 2.2.2b Actas de Reuniones 2.2.2c Listado de participantes</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Desde la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, la Onesvie determinó integrar los aspectos de Responsabilidad Social, para el mismo identifico en su primer eje estratégico “Gobernanza y Posicionamiento del Riesgo Sísmico” con un resultado asociado R-005</p>	

Capacitados los evaluadores de la Red Nacional de Evaluadores Estructurales Pre y Post evento sísmico. Para el desarrollo de este se han implementado una serie de diplomados en coordinación con el CODIA y avalados por el Instituto Tecnológico de Santo Domingo – (INTEC) y la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU).

El diplomado en Evaluación de Edificaciones Existentes, con una duración de 12 semanas y se enmarca en el convenio suscrito entre la Comisión Nacional de Emergencias (CNE) del Consejo Nacional de Prevención, Mitigación y Respuesta ante Desastres, el Proyecto para el Fortalecimiento de La Gestión de Riesgos ante Desastres de la República Dominicana (PROGERI-RD) y la universidad, gestionado por el Centro de Gestión Ambiental (CEGA- INTEC), adscrito al Área de Ciencias Básicas y Ambientales del INTEC.

Para el 2023, con este programa impactamos 47 profesionales de diferentes instituciones que solicitaron su participación. En el presente año (2024), están en proceso (03) diplomados, cada uno con 40 profesionales colegiados en el CODIA, ubicados en Santo Domingo, Santiago y la Romana.

Como parte de nuestra Jornada de Salud se realizaron acuerdo con Homocentro para donaciones de sangre voluntaria por parte de nuestros colaboradores, las cuales serían utilizadas ante situaciones de emergencia de salud por parte de los colaboradores.

	<p>También, se realizan anualmente acciones para la preservación de medio ambiente, entre ellas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reforestación desde el 2019. 2. Limpieza de Costa en el 2023. 3. Incentivar el uso de botellas plásticas reusables (Termos). 4. Correos masivos para promover el “Ahorro de Papel” y “Ahorro de Luz”. 5. Jornadas de Donación de Sangre desde el 2022 y 2024. <p>Evidencias:</p> <p>2.2.3a Políticas Generales sobre los Planes para la protección del Medio Ambiente.</p> <p>2.2.3b Memoria Institucional 2023</p> <p>2.2.3c Listados de Asistencias</p> <p>2.2.3d Fotos y Listados de Asistencias.</p> <p>2.2.3e Publicaciones en las redes sociales</p>	
<p>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.</p>	<p>La Onesvie asegura la disponibilidad de recursos para la implementación efectiva de su PEI y POA, formulando anualmente según los lineamientos establecidos por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) el presupuesto institucional, a la vez elabora el Plan Anual de Compras y Contrataciones Públicas este alineado a los proyectos, productos e iniciativas contemplado en el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Para la realización de este la institución cuenta con políticas y procedimientos para la elaboración y seguimiento del POA, políticas y procedimientos para la elaboración y seguimiento de PEI, política y procedimientos para la elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones y procedimientos de</p>	

ejecución alineados a los lineamientos establecidos por la Dirección General de Presupuesto y por la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas.

El presupuesto de la Onesvie para el año 2023 fue aprobado por un monto que asciende la suma de RD\$165,796,445.00. Mediante un acuerdo de implementación con el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC) recibimos una donación por valor de RD\$4,591,964.00 para llevar a cabo el “Plan de dirección de proyecto para el desarrollo de la 6ta. Jornada del Código Modelo Sísmico para América Latina y el Caribe”. Después de algunas modificaciones presupuestaria el presupuesto vigente es de RD\$ 173,220,683.00.

En ese sentido, la ejecución del presupuesto del 2023 fue de un 98.37% (RD\$170,541,009.81) del presupuesto vigente. Al analizar el producto de la estructura programática, fue ejecutado el mismo por ciento. Ya que se cuenta con un solo producto “Instituciones públicas y privadas reciben informes de evaluaciones sísmicas”.

Esto permitió que la institución obtuviera un 96% de cumplimiento en el índice de gestión presupuestario. En cuanto a la gestión de compras La Dirección Administrativa y Financiera apoyada por la Dirección de Planificación y Desarrollo realiza cada año la planificación de las compras y contrataciones de bienes, servicios y obras, a partir del Plan Operativo Anual.

	<p>Todo este proceso se realiza conforme al cumplimiento de la ley No.340-06 de Compras y Contrataciones, sus modificaciones en la ley No, 449-0 y su Reglamento de aplicación núm. 416-23.</p> <p>Durante el 2023, se adjudicaron 78 procesos de compras, de los cuales 39% correspondieron a compras por debajo del umbral, 54% compras menores, 1% procesos de excepción y 6% comparación de precio.</p> <p>Evidencias: 2.2.4a Presupuesto anual aprobado 2024 2.2.4b Plan Anual de Compras aprobado (Portal Transaccional) 2.2.4c Plan Operativo Anual (POA) 2.2.4d Reportes trimestrales de IGP 2.2.4e Reportes Estadísticos de Procesos de Compras enero - diciembre 2024 de la Dirección General de Compras y Contrataciones. 2.2.4f Memoria Institucional 2023 2.2.4g Informe 1er Trimestre departamento Administrativo y financiero</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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>	<p>Se evidencia que la planificación institucional contempla la definición de prioridades, las cuales quedan plasmadas en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Los proyectos y procesos con su temporalidad se evidencian en el Plan Operativo.</p>	

	<p>Además, la Institución está trabajando en la actualización de la estructura organizativa para que pueda responder a las necesidades actuales de la Institución.</p> <p>Evidencias: 2.3.1a Minuta de reunión/Correos de convocatorias elaboración de POAs. 2.3.1b Plan Estratégico institucional 2021-2024 2.3.1c Plan Operativo Anual 2023 2.3.1d Estructura Organizacional Aprobada por el MAP.</p>	
<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>	<p>La Institución realiza anualmente la formulación de sus planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, través del POA, el cual es elaborado y alineado a los objetivos estratégicos y operativos de la Institución.</p> <p>Evidencias: 2.3.2a Plan Estratégico Institucional 2021-2024 2.3.2b Plan Operativo 2022-2023-2024</p>	
<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 organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Se evidencia la realización secciones de trabajo tanto en la elaboración del PEI como del POA además comunica los objetivos, planes, tareas, resultados previstos y logrados a los grupos de interés y al personal de la institución.</p> <p>Evidencias: 2.3.3a Correo de socialización de la Planificación Estratégica Institucional (PEI) 2021-2024 a toda la Institución. 2.3.3b Publicación del PEI en la página web y en Transparencia.</p>	

	<p>2.3.3c Registro de participación de la formulación de los POAs</p> <p>2.3.3d Fotos elaboración del POAs</p> <p>2.3.3e Socialización del POAs</p> <p>2.3.3f Memoria Institucional 2022 colgada en la página web</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>La Onesvie realiza informes trimestrales, semestrales y anuales sobre la ejecución de los planes estratégicos y operativos a fin de realizar monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la Institución y tomar medidas correctivas ante desviaciones de las metas planificadas, además se realizan reuniones de seguimiento al logro de los indicadores institucionales en todos los niveles.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.3.4a Informes trimestrales</p> <p>2.3.4b Informes semestrales</p> <p>2.3.4c Informe POA 2023</p> <p>2.3.4d Informe PEI 2021-2024</p> <p>2.3.4e Memoria Institucional 2023.</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
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La Institución identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. A través de los acuerdos de cooperación bilateral se identifican mejores prácticas e innovaciones en Organismos homónimos a Onesvie, estos hallazgos</p>	<p>No evidencia que se han sistematizado las lecciones aprendidas que deben derivarse de los estudios involucrados.</p>

	<p>superponen la realización de proyectos evocados a la innovación y la tecnología.</p> <p>Además, se evidencia que la Institución está a la vanguardia a nivel tecnológico, ya que, en el 2023, implemento una herramienta tecnológica, programa de reconocimiento, evaluación y estimación del riesgo (Prever).</p> <p>Evidencias: 2.4.1a Intercambios de buenas prácticas culturales (Minutas). 2.4.1b Acuerdos de colaboración a nivel Nacional e Internacional 2.4.1c Realización de Seminario Internacional 2.4.1d Desarrollo de App para la evaluación de las edificaciones.</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>La Institución ha creado una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre Instituciones. Esto se evidencia con la aplicación de benchlearning, donde por iniciativa de la Onesvie da a conocer las buenas prácticas identificadas en la Institución.</p> <p>Además, imparte capacitaciones (Cursos y Diplomados) a sectores claves tal como el CODIA, a fin de capacitarlos y dotarlos de herramientas para que, junto a las autoridades del sector, puedan recoger las incidencias sobre los daños de un evento sísmico de importancia.</p> <p>También en el proceso de la búsqueda constante de mejores prácticas aplica el benchmarking, evidenciado en el uso de la APP prever, en las evaluaciones realizadas por el personal técnico.</p>	

	<p>Evidencias: 2.4.2a Informes de La Red Nacional de Evaluadores 2.4.2b Listados de asistencia y fotografías de capacitaciones impartidas en el CODIA. 2.4.2 Listados de asistencia y fotografías de Diplomado Red de Evaluadores Estructurales.</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La Oficina cuenta con un portal de transparencia en su página web donde se refleja el compromiso con los grupos de interés relevantes.</p> <p>Además, fue realizada una política de innovación y la cual fue comunicada a toda la institución vía correo electrónico.</p> <p>En otro orden, se evidencia la realización de reuniones de los diferentes comités, a través de la publicación de los indicadores de metas presidenciales, que incluyen los resultados obtenidos por la institución en diferentes indicadores de los órganos rectores, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de gestión presupuestaria (DIGEPRES) • Índice de cumplimiento de la Ley 200-04 (DIGEIG). • Índice de transparencia gubernamental • Índice de compras y contrataciones (DGCP) • Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) • Sistema de Monitoreo de la Gestión (SISMAP) • Índice de TIC y Gobierno Electrónico / • OPTIC (SISTICGE). <p>Evidencias: 2.4.3a Correos informativos.</p>	

	<p>2.4.3b Políticas de implementación de Software 2.4.3c Capacitaciones del manejo de las nuevas herramientas de plataformas virtual 2.4.3d Portal de Transparencia de la Onesvie 2.4.3e Capturas de pantallas de indicadores.</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 dirección general se gestiona y promueve la mejora continua de los procesos tomando las sugerencias de los colaboradores para hacer mejoras en la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes para reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>Evidencia: 2.4.4a Informes del plan estratégico institucional 2.4.4b Reuniones, minutas, listado de participación</p>	<p>No se evidencia una estrategia de promoción y adopción de ideas innovadoras del equipo.</p>
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La Institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados, siguiendo los lineamientos de los órganos rectores, estos contemplados en el PACC. En abril del 2024, fue elaborado un plan de acción, en el cual se evidencia la asignación de presupuesto a los diferentes productos.</p> <p>Evidencia: 2.4.5a Plan Operativo Anual 2023 2.4.5b Plan de acción para asignación de presupuesto 2024 2.4.5c Presupuesto institucional 2023</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Documento Externo
SGC-MAP

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:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la Onesvie realiza la Planeación de RRHH y Plan de capacitación basados en las necesidades detectadas en la evaluación de desempeño.</p> <p>Además, realiza encuestas de clima organizacional desde el 2018, de acuerdo con los requerimientos del órgano rector.</p> <p>Evidencias: 3.1.1a Planificación de RRHH 2024 3.1.1b Plan de capacitación 2024 3.1.1c Encuestas de clima organizacional 2023</p>	
<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>	<p>El Departamento de Recursos Humanos tiene establecido procedimientos y políticas para la selección, promoción y remuneración del personal de la Onesvie.</p> <p>Específicamente se ha abocado a realizar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se programaron cursos y talleres. • Se evidencia el otorgamiento de permisos para apoyar la profesionalización de los empleados. – La Oficina da cumplimiento a la Ley 41-08, en lo relacionado a licencias de maternidad y paternidad. • Se implementó el nuevo beneficio de seguros de vida y enfermedades catastróficas. • Se firmo un acuerdo con la COOPGUB. 	

	<p>Evidencias:</p> <p>3.1.2a Plan Operativo RRHH 2024.</p> <p>3.1.2b Políticas y Procedimientos inherentes a la gestión de RRHH.</p> <p>3.1.2c Realización de cursos, talleres, sobre temas diversos.</p>	
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.	<p>La Institución cumple con la ley 41-08 y el reglamento de 523-09.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.1.3a Permisos para maternidad</p> <p>3.1.3b Permisos de estudios</p> <p>3.1.3c Permisos de paternidad</p> <p>3.1.3d Política de compensación y beneficio</p>	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<p>La Institución se rige por la Ley 41-08 de Función Pública y sus Reglamento de aplicación No. 251-15. Esto se evidencia en la promoción de los concursos públicos y apoya la carrera profesional a través de los planes de capacitación anual.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.1.4a Correos notificando concursos Públicos vigentes en la página de concurso.</p> <p>3.1.4b Plan de capacitación anual 2024.</p> <p>3.1.4c Procedimiento Capacitación y Desarrollo del Personal (PR-DRH-001).</p>	
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.	<p>Se evidencia una cultura de desempeño, basado en la definición de metas y objetivos de desempeño del servidor, a través del acuerdo de desempeño el cual es monitoreado y evaluado sistemáticamente.</p>	

	<p>La Institución otorga incentivos por desempeño a todo el personal que dentro del periodo evaluado obtuvo un mínimo de un 85% en la evaluación de Desempeño individual.</p> <p>Evidencias: 3.1.5 Formulario de acuerdo de desempeño y evaluación de desempeño.</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la 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>Se evidencia que la Institución cuenta con datos desagregados por sexo y permisos otorgados al personal femenino para llevar sus hijos al pediatra.</p> <p>La escala salarial es aplicada en base al cargo desempeñado, sin discriminación de género, se les otorga igualdad de oportunidades para participar en programas de formación y/o actividades institucionales.</p> <p>Evidencias: 3.1.6a Escala salarial nómina de pago. 3.1.6b Matriz de Personal por género. 3.1.6c Informe 4to trimestre 2023 departamento de Recursos Humanos.</p>	<p>No se cuenta con una unidad de género, no obstante, el Manual de Cargos cuenta con un cargo, Analista de Genero.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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>	<p>La Onesvie elabora el Plan de Capacitación Anual, basado en la Detección de Necesidades de Capacitación. Este plan se desprende de las informaciones enviadas por cada área en el momento de la Evaluación del Desempeño y en las</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>solicitudes individuales de capacitación. Se comunica a los colaboradores periódicamente las capacitaciones disponibles a través del correo institucionales.</p> <p>Evidencias: 3.2.1a Plan de Capacitación Anual elaborado 3.2.1b Correos electrónicos</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La institución cuenta con el Manual de Cargos en proceso de actualización, así como también una política y procedimiento de reclutamiento y selección de personal. También se realiza anualmente el proceso de Evaluación del Desempeño y competencias.</p> <p>Evidencias: 3.2.2a Política y procedimiento de Selección de personal 3.2.2b Manual de Cargos</p>	<p>No se evidencia la aprobación del Manual de Cargos</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>La Institución permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias.</p> <p>Se evidencia que, con las nuevas metodologías de capacitación en modalidad virtual, se han impartido diplomados, talleres de liderazgo, trabajo en equipo, y desarrollo de habilidades gerenciales.</p> <p>Evidencias: 3.2.3a Capacitaciones externas ofertadas por el INFOTEP, CAPGEFI, INAP 3.2.3b Capacitaciones externas ofertadas por empresas.</p>	

	<p>3.2.3c Comunicación conformando el Comité Institucional de la Calidad</p> <p>3.2.3d Capacitaciones con instituciones internacionales (JICA).</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>A los servidores públicos de la Onesvie se les da oportunidad sin distinción de género, desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo, a través de cursos y/o designación de empleados por la Máxima Autoridad ofreciéndoles participar en actividades en materia de Gestión de Riesgos en otros países.</p> <p>Evidencias: 3.2.4 Lista de participantes en capacitación y/o Certificados.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se evidencia el acompañamiento de los colaboradores en su entrada a la Onesvie; De hecho, mediante el proceso de Inducción se realiza un acompañamiento (visita) del personal nuevo ingreso a cada una de las áreas internas. Además, se remiten vía correo electrónico el ingreso de los nuevos colaboradores.</p> <p>Evidencias: 3.2.5a Print Screen comunicaciones internas 3.2.5b Correo informativo RRHH</p>	<p>No se evidencia que se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La Institución promueve la movilidad interna y externa del empleado, esto se evidencia mediante la difusión de publicación de llamados a concurso publicados en el portal “Concursa”, en los traslados interinstitucionales, así mismo brinda la oportunidad a todos los colaboradores de participar en concursos internos y externos, para lo cual, se les emite la certificación laboral correspondiente y se</p>	

	<p>otorgan permisos para el traslado a otras instituciones en las cuales aplicaron, permitiéndole participar en las distintas fases del proceso.</p> <p>Evidencias: 3.2.6a Correos notificando concursos del Ministerio de Administración Pública a todo el personal 3.2.6b Promoción de empleados internos</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>Se evidencia que la Institución promueve que el personal se capacite, a través de cursos on-line de Instituciones Gubernamentales. Adicionalmente se han realizado charlas a través de Microsoft Teams para el personal con acceso a Computadoras y se habilita el salón de reuniones para el personal que no cuenta con acceso a equipos electrónicos.</p> <p>Evidencias: 3.2.7a Convocatorias a cursos vía teams 3.2.7b Certificados de Participación</p>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que varios de nuestros empleados han participado en actividades formativas sobre la gestión de riesgos. Adicionalmente, el personal que pertenece a la Comisión de Ética se capacitó de acuerdo con los requerimientos de la DIGEIG.</p> <p>Evidencias: 3.2.8a Certificados de participación 3.2.8b Fotos de la graduación</p>	
<p>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</p>		<p>No se evidencia la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación</p>

costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.
--	--	---

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.	<p>Se evidencia que la Onesvie comunica las informaciones de manera abierta a través de Circulares y los correos institucionales. También se comparte a través las redes sociales las principales actividades relacionadas a la Oficina. Con relación a la relación supervisor-supervisado se promueve la comunicación y retroalimentación del trabajo mediante la socialización de las Evaluaciones de Desempeño. Adicional fueron planificadas y ejecutadas capacitaciones dirigidas a todos los servidores de trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias: 3.3.1a Correos informativos 3.3.1b Circulares 3.3.1c Ejemplo de Evaluación del Desempeño 3.3.1d Plan de Capacitación 3.3.1e Correos de Convocatorias</p>	
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>Se evidencia la creación de mecanismos para la aportación de ideas y sugerencias de los empleados a través de buzones de sugerencias, cuentan con un procedimiento de apertura del buzón, así como un comité conformado para el manejo de este.</p>	

	<p>Adicional a esto, se realizan reuniones periódicas del del comité institucional de la calidad, Comisión de ética, como las de preparación de los PEI, POAs se fomenta el uso de algunas de estos mecanismos (grupos focales, mesas de control, reuniones del CAF y EDI).</p> <p>Evidencias: 3.3.2a Registro y Socialización de plan de mejora del CAF 3.3.2b Revisión guía Autoevaluación CAF 3.3.2c Reuniones del CEI, PEI, POAs. 3.3.2d Foto de buzones 3.3.2e Política y procedimiento de uso de Buzones</p>	
<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>	<p>La Institución involucra a los empleados (grupos ocupacionales I, II, III) en el desarrollo de planes y procedimientos. Además, se cuenta con la Asociación de Servidores Públicos, donde se involucraron todos los colaboradores siguiendo los lineamientos trazados por el MAP.</p> <p>Además, se evidencia la aplicación de encuestas de clima para conocer el parecer de los colaboradores sobre diferentes aspectos institucionales y posterior elaboración del plan de mejora, realizado con la participación de una representación de los colaboradores de las diferentes unidades organizativas de la institución.</p> <p>Evidencias: 3.3.3a Resolución del MAP que aprueba la conformación de la ASP de la Onesvie. 3.3.3b Lista de Asistencia de la Conformación del POA.</p>	

<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Las Unidades Organizativas de la Onesvie elaboran sus planes operativos anuales en un proceso participativo entre empleados y directivos.</p> <p>Anualmente se elaboran acuerdos de desempeño para todo el personal de la institución.</p> <p>Evidencias: 3.3.4a Los planes operativos anuales. 3.3.4b Acuerdos de desempeño institucional</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se evidencia que desde el 2018 se aplica la Encuestas de Clima Organizacional para conocer la percepción de los empleados y se elabora el Plan de Mejora, basado en los resultados de estas.</p> <p>Los resultados son comunicados a todo el personal mediante comunicación formal y vía correo electrónico.</p> <p>Evidencias: 3.3.5a Resultados de Encuesta de Clima 3.3.5b Plan de Mejora 3.3.5c Circulares</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución cuenta con evidencia de que asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral, garantizando a los colaboradores condiciones ambientales adecuadas para desempeñar, de manera exitosa sus funciones,</p>	<p>No contamos con políticas de RR.HH. que contemplen actividades que incluyan la familia como actividades con hijos de empleados entre otros.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Ha actualizado el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST); • Cuenta con letreros de señalización de las rutas alternas de evacuación colocados; • Ha identificado los puntos de encuentro; • ha colocado extintores de incendio en lugares claves y bombillas para una adecuada iluminación; • 100% de las oficinas fueron climatizadas de reciente remodelación, comedor y sillas ergonómicas. <p>Evidencias: 3.3.6a La Institución tiene conformado el Comité de Sistema de Seguridad y salud en el Trabajo (SISTAP). 3.3.6b Jornadas de desinfección y fumigación 3.3.6c Actas de Comité SISTAP</p>	
<p>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).</p>	<p>La Institución garantiza condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados, esto se evidencia a través de los permisos y licencias para estudio con disfrute de sueldo, que otorga la Onesvie.</p> <p>Evidencias: 3.3.7a Permisos por maternidad, 3.3.7b Permisos de estudio 3.3.7c Licencia por maternidad o paternidad</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>		<p>No se cuenta con una política para apoyar a los empleados con discapacidades o desfavorecidos.</p> <p>No se evidencia otorgamiento de subsidio a colaboradores o sus hijos con capacidades diferenciadas</p>

<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>Se evidencian planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma monetaria o no monetaria, ya que la Institución cuenta con una política de reconocimiento laboral, implementada desde el 2021, se han realizado actividades de reconocimientos al personal en actividades de integración y entrega de reconocimiento a empleados destacados de su área con entregas de placas y cinco días libres.</p> <p>Se evidencia el otorgamiento de un día libre por día de cumpleaños, día libre por ser padre/madre, día libre por jornada extraordinaria, felicitaciones a través del correo institucional por día de cumpleaños, entrega de bonos por rendimiento individual, pago de incentivo por logro de indicadores.</p> <p>Evidencias: 3.3.9a Reconocimientos empleado destacado. 3.3.9b Placas de reconocimientos al personal bajo el criterio de exaltar los valores institucionales.</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
La Organización:		

l) 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.).

La Onesvie tiene **identificado los socios claves de los sectores públicos y privados**. Dentro de los que se pueden identificar:

Universidades	Ministerios	Organismos de Internacionales
INTEC UNIBE PUCMM-CIRRMA UASD Universidad de MOA	MINERD MIVHED MISPAS MOPC MEPyD UTECO	JICA Unión Europea
Instituciones del Sistema Nacional para la Prevención Mitigación y Respuesta ante Desastres		
COE	Defensa Civil	Cruz Roja
Socios claves o grupos de interés		
PNUD	CODIA	INAVI
CORAAPLATA CEA	ONE DIGECCOM	CAAS COOPEGUB
Superintendencia de Bancos		

Entre otros, con los que ha establecido alianzas formales e informales a los fines de impulsar el logro de los objetivos y retos institucionales. Además de construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el dialogo y apertura.

Evidencias:

- 4.1.1a Acuerdo de cooperación con la agencia internacional del japon (JICA).
- 4.1.1b Acuerdo con las Instituciones Miembros de la Mesa Sísmica.
- 4.1.1c Acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Onesvie y el Ministerio de la vivienda y edificaciones (MIVED).

	<p>4.1.1d Acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Onesvie y el Ministerio de Obras Públicas (MOPC).</p> <p>4.1.1e Acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Onesvie y el Ministerio de Educación de la Rep. Dom (MINERD).</p> <p>4.1.1f Acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Onesvie y la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Dominicana.</p> <p>4.1.1f Acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Onesvie y la defensa civil.</p> <p>4.1.1g Acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Onesvie y la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD).</p> <p>4.1.1h Acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Onesvie y la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata (CORAAPPLATA).</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>Se evidencia que la Institución gestiona acuerdos de colaboración con la firma de un acuerdo de colaboración en el mes de febrero 2024 entre la Onesvie y La Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) para la creación de un centro de investigación especializado en la gestión integral del riesgo de desastres, con foco especial en la reducción del riesgo sísmico que se llamará Centro de Investigación de Resiliencia y Riesgos Multi-Amenaza (CIRRMA-ONESVIE- PUCMM).</p> <p>Entre los objetivos de este acuerdo, que fue firmado por el rector de la universidad, reverendo padre doctor Secilio Espinal y por Leonardo Reyes Madera, director general de Onesvie, se contempla formar capital humano para ejecutar investigaciones multidisciplinarias que contribuyan a la reducción</p>	

del riesgo. También, posibilita la creación a futuro del Laboratorio Nacional de Ingeniería Sismorresistente.

Además, se cuenta con acuerdos de colaboración con otras instituciones que incluye aspectos de responsabilidad social.

Evidencias:

4.1.2a Acuerdo de Cooperación Interinstitucional para la creación del Centro De Investigación De Resiliencia Y Riesgos Multi-Amenaza (CIRRMA) entre la PUCMM y ONESVIE.

4.1.2b Acuerdo con las Instituciones miembros de la Mesa Sísmica.

4.1.2c Acuerdo con Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC).

4.1.2d Acuerdo Colaboración Ministerio de Obras Públicas (MOPC)

4.1.2e Convenio marco de colaboración con el Ministerio de Educación de la Rep. Dom (MINERD)

4.1.2f Acuerdo con el CODIA

4.1.2g Acuerdo de cooperación con la agencia internacional del japon (JICA).

Acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Onesvie y la Sociedad Nacional de la cruz Roja Dominicana.

4.1.2h Acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Onesvie y la defensa civil

4.1.2i Acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Onesvie y la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD).

4.1.2j Acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Onesvie y la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata (CORAAPPLATA).

<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>Se evidencia la realización de acuerdos y convenios donde se establecen las responsabilidades y controles de cada una de las partes involucradas. Las mismas se evidencian en el PEI 2021-2024 en el R-003 “Establecidos acuerdos institucionales con sectores estratégicos para el desarrollo de evaluaciones de vulnerabilidad sísmica de edificaciones detalladas”.</p> <p>Además, la institución procura el monitoreo de sus acuerdos de colaboración con las partes involucradas.</p> <p>Evidencia: Ver acuerdos arriba señalados 4.1.3a PEI 2021-2024 pág. 22</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se evidencia que la Onesvie identificó necesidades de alianzas público-privadas, entre las que se destacan instituciones relacionadas con la gestión de riesgo, que contribuyen con el fortalecimiento de las capacidades de las instituciones públicas.</p> <p>Además, se ha identificado actividades de formación continua y apoyo en el desarrollo de sus funciones con las universidades privadas (INTEC).</p> <p>Evidencias: 4.1.4a Acuerdos con Instituciones miembros de la Mesa Sísmica. 4.1.4b Acuerdo con el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC). 4.1.4c Acuerdo de cooperación con la agencia internacional del japon (JICA).</p>	

	<p>4.1.4d Acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Onesvie y el Ministerio de la vivienda y edificaciones (MIVED).</p> <p>4.1.4e Acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Onesvie y el Ministerio de Obras Públicas (MOPC).</p> <p>4.1.4f Acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Onesvie y el Ministerio de Educación de la Rep. Dom (MINERD).</p> <p>4.1.4g Acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Onesvie y la Sociedad Nacional de la cruz Roja Dominicana.</p> <p>4.1.4h Acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Onesvie y la defensa civil.</p> <p>4.1.4i Acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Onesvie y la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD).</p> <p>4.1.4j Acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Onesvie y la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata (CORAAPPLATA).</p>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la Onesvie realiza la selección de proveedores y ejecuta todos los procesos de compra y contrataciones, conforme a la Ley No. 340-06, sobre compra y contrataciones y sus modificaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.1.5a Portal transaccional de compras y contrataciones.</p> <p>4.1.5b Informes de Reuniones del Comité de Compras y Contrataciones.</p> <p>4.1.5c Reporte e Informe procesos de compras. Portal Transaccional.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la entidad promueve una política proactiva de la información a través del portal institucional y del sub-portal de transparencia.</p> <p>La Oficina tiene presencia en las redes sociales y con una efectiva gestión de comunicación de los acuerdos y logros arribados por esta, los cuales se dan a conocer inmediatamente a través de las redes sociales.</p> <p>Existe un protocolo de gestión de comunicaciones internas y externas.</p> <p>En el marco de la planificación estratégica de la Onesvie 2021-2024, específicamente en el Foco No. 7 de Comunicación Institucional (Resultados Estratégicos), se encuentran algunas iniciativas estratégicas que contribuyen a generar proactividad en la comunicación, las cuales son:</p> <p><i>7.1 Eje Estratégico Nro. 1. Gobernanza y Posicionamiento del Riesgo Sísmico – R-002</i> Implementada una estrategia de sensibilización y capacitación sobre vulnerabilidad ante sismos dirigida a ciudadanos de los sectores claves de la sociedad.</p> <p>Así mismo en el Plan Operativo Anual 2024, se planificaron:</p>	

Producto 6: Campaña digital “Conoce a Onesvie” para promover los servicios que ofrece la institución.

Producto 11: Conceptualización y diseño de historieta (comic) alineada al quehacer de la institución (énfasis en construcción segura).

Fortalecer la imagen institucional de la Oficina estableciendo un sistema de gestión de la comunicación interna y externa efectivo, confiable y proactivo.

Participación en programa televisivo por invitación de los productores para hablar sobre los avances logrados en la institución en materia de reducción de la Vulnerabilidad.

Entrevistas a la MAE en programas radiales y televisivos.

Conferencias de prensa sobre diversos temas abordajes de la vulnerabilidad sísmica en edificaciones, infraestructura y líneas vitales.

También La institución cuenta con el portal informativo www.onesvie.gob.do, donde se publican todas las informaciones referentes a la Institución y otros relacionados del sector, tales como funcionamiento, estructura, organigramas, procesos, informes, transparencia, etc.

Evidencias:

4.2.1a Portal institucional.

4.2.1b Sub-Portal de Transparencia Institucional.

4.2.1c Portal de transparencia.

	<p>4.2. Id Comunicados de prensa. 4.2. Ie Oficina de Acceso a la Información 4.2. If Política y Procedimiento de Información y Comunicación. 4.2. Ig Entrevistas a la MAE en programas radiales y televisivos. 4.2. Ih Conferencias de prensa. 4.2. Ii Cuenta en las redes sociales. 4.2. Ij Puntuación promedio general (SISCOMPRAS) 4.2. Ik Portal de transparencia fiscal. 4.2. Im Datos abiertos. 4.2. In Visibilización en la página web institucional de firma de acuerdos https://onesvie.gob.do/?p=5566 4.2. Iñ Reportes de Evaluación del portal de transparencia 4.2. Io Certificados Norma A3 4.2. Ip Reporte IGP</p>	
<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>Para incentivar la participación y colaboración de los ciudadanos/clientes, la Onesvie planificó, dentro de su Plan Operativo Anual 2024, la realización semestral de la encuesta para medir el nivel de satisfacción ciudadana con relación a los servicios.</p> <p>Los resultados han sido excelentes durante el año 2023 alcanzando un nivel de satisfacción del 95% superando la meta propuesta de un 90%.</p> <p>Además, se cuentan con buzones de sugerencias y quejas y un comité de calidad activo el cual se reúne regularmente en busca de mejorar la prestación de los servicios institucionales y mejorar la calidad de estos.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>4.2.2a Informe de Encuesta de Satisfacción</p> <p>4.2.2b Políticas de Aperturas de Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias.</p> <p>4.2.2c Informe de Quejas y Sugerencias.</p> <p>4.2.2d Política de Encuestas de Satisfacción.</p> <p>4.2.2e Informe Encuesta Externa de Satisfacción Ciudadana 2023 y 2024</p> <p>4.2.2f Informe Encuesta Interna 2023 y 2024.</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 evidencia que la institución cuenta con mecanismos para la recolección de información y tal como el buzón de quejas y sugerencias del ciudadano. Se cuenta con un documento de Políticas y Procedimientos para el uso de buzón. Firmada y cargada a la Nobaci en el mes de junio del 2023.</p> <p>Tomando en cuenta la norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales (EI-2023) y lo establecido en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 donde se proyecta como meta el aumento de la presencia en las redes sociales en el 2023-2024. Los resultados alcanzados en el 2024 produjeron:</p> <p>A la fecha la cantidad de reproducciones en el trimestre en las cuentas de redes sociales es el siguiente:</p> <p>X (antes Twitter): 1,092 Instagram: 39,205 Facebook: 652 YouTube: 558 Total, en todas las cuentas: 42,159</p> <p>A la fecha la cantidad de me gusta en las cuentas de redes sociales es el siguiente:</p> <p>X (antes Twitter): 44</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Instagram: 2,520 Facebook: 646 YouTube: 19 Total, en todas las cuentas: 3,229</p> <p>A la fecha el número de suscriptores en las cuentas de redes sociales es el siguiente: X (antes Twitter): 4,278 Instagram: 2,719 Facebook: 1,768 YouTube: 195 Total, en todas las cuentas: 8,960</p> <p>Lo anterior evidencia que la ciudadanía utiliza esta vía con los fines de mantener comunicación e interacción con La Onesvie. Evidencias: 4.2.3a Fotos de apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias. 4.2.3b Actas de Mediciones de 311, apertura de buzón Q/S y Correos Institucional Info. 4.2.3c Informe trimestral del departamento de Comunicación periodo enero-marzo 2024</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>Se evidencia una gestión eficaz de las expectativas, a través del catálogo de servicios de la Onesvie, disponibles en el portal web, así como en el Observatorio Nacional de los Servidores Públicos.</p> <p>Además, la institución lleva a cabo talleres y capacitaciones a los ciudadanos/clientes. Además, informa a través de los canales tradicionales y redes sociales.</p>	

	<p>En lo referente a la Carta Compromiso la Institución informa a los ciudadanos los servicios disponibles y los estándares de calidad.</p> <p>Evidencias: 4.2.4a Capacitaciones a grupos de interés 4.2.4b Publicaciones en las redes sociales 4.2.4c Informe de Carta Compromiso 2023 y 2024 4.2.4d Catálogos de los Servicios disponibles</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>La Onesvie ha estado inmersa en la realización de la formulación física y financiera que se desarrolla sobre la base de la meta del Plan Operativo Anual (POA) 2023 y 2024 y el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC 2023 y 2024).</p> <p>Este ejercicio es liderado por DIGEPRES con el propósito de evaluar la eficiencia y eficacia de la ejecución presupuestaria en función del producto que ofrece la institución dentro del marco legal. Durante el año 2023 el presupuesto la Onesvie fue de RD\$ 173,220,683.00, facilitando la ejecución de todos los proyectos y actividades establecidas en el PEI y POA institucional.</p> <p>Para el año 2024 y 2025 se proyecta que la Onesvie disponga de un incremento en el presupuesto de</p>	

	<p>XX%, producto de la gestión realizada ante la DIGEPRES.</p> <p>A los fines de garantizar la alineación y el cumplimiento de los estatutos establecidos se dispone de una política y procedimiento para elaboración y seguimiento del POA donde se abordan los lineamientos para la formulación del presupuesto institucional y del plan anual de compras.</p> <p>Este proceso se realiza con la participación del equipo directivo para garantizar que todas las áreas incluyan las necesidades de recursos requeridas para el logro de las metas e iniciativas estratégicas definidas.</p> <p>Asimismo, la Onesvie tiene alineado el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con la gestión Financiera a fin de cumplir con los sistemas establecidos.</p> <p>Evidencias: 4.3.1a Plan Estratégico Institucional 2021-2024 4.3.1b POAs 2023 y 2024 aprobado. 4.3.1c Presupuesto formulado y ejecutado. 4.3.1b Plan de Compras Institucional 2024.</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evidencia el análisis de los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras, mediante la Planificación del Presupuesto Institucional, en el cumplimiento de los lineamientos que regulan las finanzas.</p> <p>Esto se realiza elaborando y ejecutando el presupuesto alineado con el Plan Estratégico</p>	

	<p>Institucional (PEI) 2021-2024 y los Planes Operativos Anuales (POA) con sus respectivos indicadores y metas. Para los riesgos no financieros la Onesvie cuenta con el Comité de Valoración y Administración de Riesgos (VAR).</p> <p>Por otro lado, realizamos la inclusión del análisis de riesgo con los lineamientos de las NOBACI y las directrices de los Órganos Rectores.</p> <p>Evidencias: 4.3.2a Elaboración del PACC 2023 4.3.2b Informes Ejecución Presupuestaria. 4.3.2c Actas de reuniones del comité de compras. 4.3.2d Comité VAR 4.3.2e Actas de reuniones del comité de compras 4.3.2f Ejecuciones Presupuestarias enero-junio 2024 4.3.2g Sistema para diagnóstico de la NOBACI</p>	
<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>	<p>La Onesvie mediante el portal de transparencia en la página web asegura la transparencia financiera y presupuestaria realizando las publicaciones de ejecución presupuestaria, informes físicos financieros. De igual forma, mediante el portal se publican todos los procesos correspondientes a compras y contrataciones.</p> <p>Se evidencia el cumplimiento a la ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, decreto No. 15-17 sobre Procedimientos y Controles de gastos públicos en las Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, Resolución No. 143-2017 que aprueba directrices complementarias para la implementación del</p>	

	<p>Decreto No. 15-17, Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, decreto No. 486-12 que crea la DIGEIG y su resolución No. 01-13; que define el mapa-sitio requiriendo la publicación de los documentos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Institucional • Ejecución Presupuestaria • Plan Anual de Compras (PACC) 2023 y 2024 • Inventarios de Activos Fijos – Inventarios de Almacén. <p>Evidencias: 4.3.3a Presupuesto aprobado 2024 4.3.3b Print Screen de Portales: DGCP/Sección de transparencia. 4.3.3c Portal de Transparencia, publicación mensual de datos de ejecución presupuestaria y presupuesto.</p>	
<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>	<p>Mediante el portal de transparencia en la sección de finanzas, la Onesvie pública informe relación de ingresos y egresos. En ese mismo orden, la institución utiliza los sistemas de control y evaluaciones autorizados por los órganos rectores.</p> <p>Se evidencia que la Onesvie realiza sus actividades de compras de bienes y servicios tomando en consideración la disponibilidad de los recursos correspondientes, mediante la asignación de las cuotas presupuestarias por el órgano rector Dirección General de Presupuesto DIGEPRES, a través del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF).</p>	

	<p>Se evidencia que la entidad procura asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando sistemas de control eficientes apoyándose en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), asegurando un control eficiente de los recursos. • La evaluación de la eficacia y eficiencia del presupuesto. • El Informe de ejecución de producción físico- financiera. • Los Planes de Compras y Planes Operativos Anuales (POA), basados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021- 2024. <p>Evidencia: 4.3.4a SIGEF 4.3.4b Plan anual de compras y contrataciones (PACC) 4.3.4c Memoria Institucional 2023</p>	
<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>	<p>Mediante los lineamientos establecidos por la Dirección General de Presupuesto la Onesvie realiza su formulación presupuestaria, alineada al Plan Operativo Anual 2024.</p> <p>Para un mayor control presupuestario perteneciente al sistema de monitoreo y medición de la gestión pública está el indicador de <i>gestión presupuestaria (IGP)</i>, que tiene como finalidad medir</p>	

el grado en como la institución lleva a cabo una gestión Presupuestaria eficaz, eficiente y transparente. Manteniendo una puntuación durante todo el 2023 superior a los 94 puntos.

Se evidencia que la Onesvie utiliza sistemas innovadores de planificación y control, presupuestario con:

- El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE) asegurando un control eficiente de los recursos.
- Sistema de Administración de Memorias Institucionales (SAMI).
- La formulación de los presupuestos institucionales por áreas
- El Informe de ejecución de producción físico-financiera.
- Los planes de Compras y Planes.

De igual modo, para fortalecer el sistema de control interno institucional, desde finales de 2021, se han realizado acciones enfocados en la gestión institucional que contempla acciones para lograr, entre otras cosas, ahorro energético.

Evidencias:

4.3.5a Programación de Ejecución Presupuestaria

4.3.5b Portal de Transparencia Onesvie

4.3.5c Presupuesto Aprobado

6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>La Institución establece en varios documentos, la delegación de responsabilidades, las decisiones de control recaen en la máxima autoridad y en la Encargada Administrativa Financiera, distribuidos en las funciones de contabilidad y presupuesto cuyos cargos están descritos igualmente en el manual de Cargos.</p> <p>Actualmente disponemos de controles financieros para la expedición de cheques, desembolsos por Caja Chica, inventarios de almacén a través de las políticas y procedimientos demuestran la delegación de funciones entre las distintas áreas financieras, así como la unidad de Revisión y análisis, quien realiza un control previo de los procesos financieros.</p> <p>Evidencias: 4.3.6a Inventarios de almacén 4.3.6b Manual de Organización y Funciones 4.3.6c Manual de Cargos. 4.3.6d Inventarios de Activos Fijos 4.3.6e Estructura Organizacional</p>	
---	--	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>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.</p>	<p>La institución propicia los escenarios adecuados para el aprendizaje, así como la gestión de la información y conocimiento a través de los distintos procesos y sistemas implementados.</p> <p>Evidencias: 4.4.1a Entorno de plataforma Office 365. 4.4.1b Carpetas digitales, archivos en la nube de distintas áreas, sistemas y procesos. 4.4.1c Plan de Capacitaciones 2024</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La institución garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente a través del Sistema de Seguridad de la Información y de los distintos procesos monitoreados con interacciones externas.</p> <p>Evidencias: 4.4.2a Políticas y procedimientos del Buzón de Quejas y Sugerencias. 4.4.2b Políticas y procedimientos de Encuestas de Satisfacción de los Servicios. 4.4.2c Informes del POA 4.4.2d Planificación Operativa Anual 4.4.2e Memorias institucionales 4.4.2f Manual de políticas de seguridad de la información.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La Institución aprovecha las oportunidades de transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades y los procesos digitales. En acciones como: difunde las informaciones a través de los correos electrónicos y grupos de WhatsApp. Además, se realizan socializaciones a nivel general</p>	

	<p>de la elaboración de manuales, políticas y planes en la Institución.</p> <p>Evidencias: 4.4.3a Uso del Office 365 4.4.3b Uso de software del tipo ERP 4.4.3c Correo Electrónico Institucional 4.4.3d Carpetas compartidas en la nube 4.4.3e Medios de comunicación (Teams, WhatsApp) 4.4.3f Informe Semestral 2024 4.4.3g Captura de pantallas de Sistemas. 4.4.3h Políticas y Procedimientos para la Gestión de la Innovación</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La institución a través de sus servicios de asesorías internas y externas crea escenarios de aprendizaje colaborativo para recabar aportes e ideas de valor para la gestión de la mejora continua.</p> <p>Además, la Onesvie mantiene el personal capacitado para fomentar el aprendizaje continuo, cada año elabora el plan anual de capacitación y en cumplimiento del mismo gestiona con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), capacitaciones dirigidas a todos los niveles de la Institución.</p> <p>Además, nuestra Oficina mantiene acuerdos interinstitucionales con varias instituciones, tal como: La Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA).</p>	

	<p>En adición, se utilizan las plataformas internas para la socialización y el aprendizaje de información relevante como son: Microsoft Teams y Zoom.</p> <p>Evidencias: 4.4.4a Plan de capacitación 2024 4.4.4b Acuerdo Onesvie-JICA 4.4.4c Manual de comunicaciones. 4.4.4d Manual de gestión de políticas de la información y tecnologías 4.4.4e Webinars y talleres.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se evidencia el correcto seguimiento y monitoreo de la información y el conocimiento de la organización asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad ya que la institución cuenta con manuales, políticas y procedimientos alienados con la planificación estratégica, los cuales se definen claramente con las áreas responsables, son socializadas con el personal correspondiente y sirven de insumo para el conocimiento de los procesos de la institución.</p> <p>En tal sentido hemos implementado el monitoreo y evaluación del conocimiento de nuestra organización para asegurar la calidad de la información brindada.</p> <p>Evidencias: 4.4.5a Carpetas en la nube. 4.4.5b Carpetas compartidas de las áreas con almacenamiento en los servidores. 4.4.5c Informe POA 4.4.5d Guía CAF versión 2020</p>	

	<p>4.4.5e Informe de acuerdo de desempeño. 4.4.5f Sistema de Backups automatizado 4.4.5g Manual de políticas de seguridad de la información.</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>Durante el 2024, la Onesvie continuó con el uso de herramientas como el correo electrónico institucional (Outlook), Carpetas de compartidas por unidades organizativas alojadas en un servidor de archivos, repositorios en la herramienta de colaboración Microsoft Teams, Boletín informativo y Campañas de interés compartidos por el correo electrónico, los cuales son usados internamente para difundir informaciones de interés para los empleados y para conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos.</p> <p>Evidencias: 4.4.6a Correo Electrónico Microsoft Outlook. 4.4.6b Intranet Servidor de Archivos: Carpetas Compartidas por unidades organizativas. 4.4.6c Microsoft Teams. 4.4.6d Boletín Informativo</p>	
<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>	<p>Durante el 2023, la Onesvie se mantuvo publicando a través del Portal Institucional, la sección de Transparencia Institucional y el Portal de Transparencia Fiscal, las informaciones relevantes para los grupos de interés externos cumpliendo con las directrices y recomendaciones establecidas por la DIGEIG y por la OGTIC, las cuales toman en cuenta la accesibilidad web para discapacitados, contenido y presentación visual de la información, así como el intercambio de datos abiertos de interés para la ciudadanía.</p>	

	<p>Evidencias: 4.4.7a Portal Web Institucional https://www.onesvie.gob.do/ 4.4.7b Sub-Portal Transparencia Institucional 4.4.7c Sub-Portal Transparencia Institucional en sección “Datos Abiertos”</p>	
<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>	<p>Se evidencia que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los colaboradores que dejan de laborar en la institución, a través de copias de respaldo de: equipos, carpetas compartidas por unidades organizativas alojadas en el servidor de archivos, backups en la nube de la herramienta de colaboración Microsoft Teams, correo electrónico, además con el desarrollo de las labores en las carpetas de trabajo comunes en los servidores de las áreas y equipos de trabajos.</p> <p>También se evidencia la garantía de la retención de las informaciones de los colaboradores, con la política de no eliminar los correos electrónicos de ningún usuario y la realización de copias de seguridad diarios, semanales, mensuales y anuales.</p> <p>Evidencias: 4.4.8a Backups de la información. 4.4.8b Reportes del sistema automatizado de Backups Sygnology. 4.4.8c Reporte del soporte técnico de la realización exitosa de backups por área.</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Documento Externo
SGC-MAP

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>Se evidencia un diseño de la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos de la Institución.</p> <p>Se han obtenido las siguientes certificaciones de la NORTIC: A3 (datos abiertos), E1 (Redes Sociales) y A2 (portal web), y la NORTIC A4 (establece las directrices que deben seguir las instituciones a fin de lograr el intercambio de información de manera efectiva entre diferentes sistemas de los órganos que componen la administración pública).</p> <p>La gestión de las tecnologías se lleva a cabo de acuerdo con la NORTIC (normas de tecnología de la información y comunicación) creada por el departamento de estandarización, normativa y auditoría.</p> <p>Evidencias: 4.5.1a Perfiles de proyectos tecnológicos. 4.5.1b Políticas y procedimientos tecnológicos.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Cada equipo tecnológico que posee la institución en colaboración con las áreas responsables, están debidamente identificados y clasificados para un mejor control e inventario de estos, a fines de evaluar su depreciación acumulada para el análisis (costo-efectividad).</p> <p>Evidencias: 4.5.2a Plan Operativo Anual Depto. TIC 2024. 4.5.2b Plan de Compras y Contrataciones.</p>	

	<p>4.5.2c Plan Estratégico Institucional 4.5.2d Inventario de equipos tecnológicos 4.5.2e Informe de obsolescencia 4.5.2f Informe de depreciación del SIAFE. 4.5.2g Informes de análisis costo-efectividad</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>Mediante el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC, se han identificado y usado nuevas tecnologías que facilitan y simplifican en gran medida el quehacer laboral, reduciendo los tiempos para el logro de los objetivos institucionales; tal es el caso del desarrollo y uso de la herramienta tecnológica, programa de reconocimiento, evaluación y estimación del riesgo (Prever), evidencia que la Institución está a la vanguardia a nivel tecnológico, implementada en el 2023, automatizando las solicitudes de los servicios.</p> <p>La institución cuenta con Firma Digital que se gestiona a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación OGTIC, además se utiliza la licencia de Office 365 con el correcto uso de las aplicaciones en la nube, además de Softwares de protección de datos, Teams y Zoom para las actividades virtuales y tablero de datos.</p> <p>Además, la institución se implementan datos abierto, aplicaciones de código abierto y plataformas que ayudan a la automatización y el análisis de datos.</p> <p>La Onesvie ha obtenido las certificaciones de las NORTIC: A2, A3, A4, y E1.</p>	

	<p>La institución también cuenta con una Política de Gestión de la Innovación con código PO-DTIC-014, que establece los lineamientos que promueven la implementación de prácticas innovadoras en los procesos y actividades de la oficina, a través del fomento de una cultura de innovación y la identificación de necesidades orientadas a satisfacer la necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p>La Oficina se encuentra en proceso de conformación de un comité para incentivar a la innovación.</p> <p>Evidencias: 4.5.3a Informe de implementación Office 365 4.5.3b Informe de implementación de aplicaciones de código abierto (ERP) 4.5.3c Certificación NORTIC A3, datos abiertos 4.5.3.d Captura de las Plataformas de Zoom y Microsoft Teams</p>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución a través del depto. de Tecnología de la Información utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, innovación, colaboración, participación y digitalización de las informaciones relevantes.</p> <p>Evidencias: 4.5.4a Uso de la herramienta Microsoft Teams. 4.5.4b Analíticas de la plataforma Office 365 en el uso de SharePoint (nube). 4.5.4c Políticas y Procedimientos para la Gestión de la Innovación. 4.5.4d Conformación del equipo para la gestión de la información.</p>	

	4.5.4e POA 2024, donde se asigna el presupuesto para la gestión de la innovación.	
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.	<p>La Institución aplica la tecnología para mejorar los servicios internos y externos mediante formularios y servicios en línea digitalizando los formularios de solicitudes; cuenta con aplicaciones y espacios para quejas y sugerencias. En procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: 4.5.5a Sección de servicios portal institucional 4.5.5b Implementación de la herramienta PREVER 4.5.5c Plataforma de Servicios en Línea RD 4.5.5d Informe portal 311</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>Se evidencia la implementación de normas, protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética para garantizar el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>Evidencias: 4.5.6a Manual de políticas de seguridad de la información basado en la NORMA ISO 27001 4.5.6b Políticas y procedimientos de backups 4.5.6c Certificación en la Norma NORTIC A3, sobre datos abiertos 4.5.6d Certificación en las Normas NORTIC A2, A4 y E4.</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>Se evidencia que la Institución toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de la tecnología.</p> <p>Fue elaborada y socializada con todo el personal de la Onesvie, una política y procedimiento para la</p>	

	<p>gestión de cartuchos, código ONVTIC-012 en el mes de abril de 2024, con la finalidad de reducir el impacto ambiental asociado con la gestión de residuos de cartuchos promoviendo el reciclaje y la disposición responsable, además que busca cumplir con las regulaciones ambiente pertinentes y fomentar la conciencia ambiental entre los empleados.</p> <p>Evidencias: 4.5.7a Modulo de accesibilidad en página web 4.5.7b Firma verde correos electrónicos políticas y procedimiento para la gestión de residuos de cartuchos. 4.5.7c Política y procedimiento para la gestión de cartuchos, código ONVTIC-012 4.5.7d Correo de Socialización de Política y procedimiento para la gestión de cartuchos.</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) 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>La División de Servicios Generales de la Onesvie realiza mantenimiento preventivo de todas las unidades de climatización y distribución eléctrica, sistemas de agua, infraestructura física y mobiliarios de manera periódica, reduciendo la incidencia de averías, deterioros acelerados y menos actividades de mantenimiento correctivo no previstos.</p>	

	<p>La División de Transportación realiza sin fallas el mantenimiento periódico y preventivo de la flotilla vehicular de la institución. Todo registrado en informes en las memorias de rendición de cuentas.</p> <p>Además, fue elaborado un plan, esquema de programación o matriz de mantenimiento general de las Instalaciones y mantenimiento de vehículo y se cuenta con evidencia de su aplicación.</p> <p>Por otra parte, fueron realizadas reparaciones y mantenimientos menores en edificaciones, con una ejecución de 2,045,632.07, para la readecuación de los espacios útiles en la Regional de Santiago, la Regional de Barahona y la cocina de la Sede Central.</p> <p>Evidencias: 4.6.1a Expediente de mantenimiento de vehículos 4.6.1b Fotografías de trabajos de mantenimiento planta física.</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 a través del Depto. Administrativo y Financiero identifica mejoras a las condiciones de trabajo para que estas sean implementadas en pro de asegurar las necesidades de los ciudadanos clientes del cliente.</p> <p>La Onesvie cuenta con un Comité Mixto de Salud y Seguridad laboral que ha implementado un conjunto de medidas orientadas a preservar la integridad física de sus colaboradores.</p> <p>Fue elaborada, socializada y distribuida por áreas, la</p>	

	<p>la documentación de rutas de evacuación, con la finalidad de contar con el instructivo del uso correcto de elementos como los señalamientos a fin de que estén resulten exitosas durante una contingencia, además de otorgar la oportunidad a los encargados en tema de seguridad de actuar rápido frente a las causas del riesgo.</p> <p>En cuanto a la accesibilidad universal, la institución cuenta con rampas de acceso además de estar situada en un primer piso. De igual manera todas las áreas están señalizadas y se cuenta con asistencia personal a todos los usuarios, esto hace que nuestra edificación sea más accesible sin barreras físicas que dificulten la entrada a nuestro edificio.</p> <p>La institución cuenta con una infraestructura física remodelada, que favorece el aprovechamiento de los espacios. Para los usuarios internos (empleados) se ha optado por espacios cerrados que garantizan por igual el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones.</p> <p>Evidencias: 4.6.2a Fotografías rampas 4.6.2b Formación de Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo. 4.6.2c POA</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>Se evidencia la aplicación de la práctica del ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones donde todo mobiliario se evalúa, repara y reutiliza brindando una nueva oportunidad y eficientizando el gasto. En el caso de los activos que no pueden ser reparados se procede de manera</p>	

	<p>periódica a realizar un descargo seguro, en coordinación con bienes nacionales. En cumplimiento con las normas generales sobre los bienes de uso, del Manual de bienes muebles e Inmuebles del estado, en su pág. 22.</p> <p>Otras acciones de mejoras importantes fueron: se utiliza un programa de inventario de almacén y mantenimiento periódico de aires acondicionados.</p> <p>Evidencias: 4.6.3a Registro de Mantenimiento de Planta Eléctrica 4.6.3b Política de ciclo de vida. 4.6.3c Matriz de Mantenimiento de las Instalaciones</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>		<p>No se evidencia ofrecimientos de las instalaciones para la comunidad.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se cuenta con prácticas de mantenimiento y chequeo mensual de las unidades de transportación para garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad.</p> <p>De igual manera se han adoptado medidas a fin de eficientizar los recursos energéticos, tales como: fueron involucradas todas las áreas, delegando la responsabilidad de apagar y encender las luces, apagar todos los equipos y bombillos que no estén en uso, garantizando el uso correcto de la energía eléctrica. Igualmente, contamos con un sistema de acondicionadores de primera calidad para así disminuir el consumo energético.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>4.6.5a Informes del área de transportación y servicios generales.</p> <p>4.6.5b Contratos, ordenes de compras de talleres, Presupuestos</p> <p>4.6.5c Correos campañas de ahorro enérgicos</p> <p>4.6.5d Políticas para la Protección del Medio Ambiente – PO-DRD-001.</p> <p>4.6.5e Correos de Socialización de Política de Protección al Medio Ambiente.</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>El edificio sede de la Onesvie dispone de rampas y barras de soporte, entre otras facilidades, para garantizar el acceso a personas con discapacidad, así como estacionamientos para los colaboradores y clientes externos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.6.6a Foto rampas de acceso</p> <p>4.6.6.b Fotos del área de parqueos.</p> <p>4.6.6c Foto de parqueos para personas con discapacidad.</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:		
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.	La Onesvie, ha definido sus procesos claves basados en el marco legal que la rige y los diferentes órganos rectores.	

Se evidencia que se **identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades del personal, de forma continua**, por medio de los procedimientos aprobados. Esto se verifica mediante el mapa de procesos, el cual fue actualizado en el mes de julio de 2023 y cuenta con una vigencia: 2 años a partir de la carga de evidencia en el SISMAP.

Para cumplir con los lineamientos establecidos en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) se han documentado políticas y procedimientos que sustentan tanto los procesos estratégicos, sustantivos y de apoyo.

Para el mes de marzo de 2024, la Onesvie obtuvo un **91.65%** en la ejecución del sistema.

Esto ha permitido que la institución cuente con 71 documentos controlados en apoyo a la ejecución de los procesos.

Todas estas acciones fueron ejecutadas con la finalidad de garantizar una estructura ágil. La institución cuenta con una estructura organización aprobada desde 2019 año y se encuentra planificado en el POA 2025, el rediseño de esta, la cual ya está levantada en un 60%.

Se cuenta también con el fortalecimiento de la estructura de cargos, según propuesta realizada por la Onesvie y revisada por el MAP.

Evidencias:

5.1.1a Mapa de Procesos 2023-2025

	<p>5.1.1b Manual de procesos misionales aprobado y cargado al SISMAP</p> <p>5.1.1c Guía para la elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos.</p> <p>5.1.1d Resolución de aprobación de Estructura Organizativa</p> <p>5.1.1e Borrador de Manual de Cargos</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>No se evidencia que la Onesvie diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</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>Se han analizado y evaluados los procesos, los riesgos asociados y factores críticos para llevar a cabo el plan estratégico, que a su vez contiene los objetivos estratégicos alineados a la END, MAP, DIGEPRES, ODS, a las NOBACI y a las metas Presidenciales.</p> <p>En otro orden, mediante la aplicación de encuesta de satisfacción, resultados de medición del POA y PEI, analizamos los resultados e implementamos en proyectos a favor de la innovación.</p> <p>De igual forma a través de nuestro portal de transparencia en fomento a los datos abiertos se publican los resultados de los procesos sustantivos de impacto a la sociedad.</p> <p>Para publicar estos datos la Onesvie cuenta con la certificación Nortic A2, norma para el desarrollo y Gestión de los Portales WEB y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano.</p>	

	<p>Evidencias: 5.1.3a PEI 2021-2024 5.1.3b POA 2023 5.1.3c NOBACI</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La Onesvie mediante el procedimiento elaboración de política y procedimiento se plasman los lineamientos para la asignación de responsabilidades, estas son visualizadas en las políticas, procedimientos, manuales elaborados.</p> <p>En ese mismo orden, se evidencia la asignación de responsabilidades para el cumplimiento de los procesos: en los Planes operativos Anuales, en el Manual de organización y funciones y el Manual de cargos donde se definen las responsabilidades de las áreas funcionales de la institución, así como de los cargos en cada descriptivo de puestos de cada una de las áreas y finalmente en los acuerdos de desempeño institucional, comparando el cumplimiento o avance de cada meta respecto a lo programado en el POA.</p> <p>La Institución consta de instrumentos para la documentación de políticas y procedimientos, dentro de los cuales se establecen las responsabilidades tanto del líder del proceso como de sus responsables e involucrados.</p> <p>Evidencias: 5.1.4a Formato Procedimientos 5.1.4b Políticas y procedimientos 5.1.4c Manual de Organización y Funciones 5.1.4d Manual de Descriptivos de Puesto</p>	

<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La institución ha simplificado los procesos misionales; fue desarrollado y se aplica la herramienta “Programa de Reconocimiento o, Evaluación y Estimación del Riesgo (PREVER)”, la cual es utilizada de manera estandarizada por los miembros de la “Red Nacional de Evaluadores Pre y Post Evento de la República Dominicana”, además de para realizar las evaluaciones por parte del personal técnico, impactando en tiempo de respuesta al ciudadano-cliente.</p> <p>Onesvie ha adoptado el uso de una cultura de calidad y, por tanto, realiza mejoras, rediseños y optimización de sus procesos.</p> <p>Se adoptan las buenas prácticas de gestión de proyectos para documentar los mismo, son elaboradas minutas con las informaciones relevantes a fin de establecer las mejoras de procesos.</p> <p>Se han actualizado el mapa de procesos institucionales, contando con dos versiones de dicho documento y ya se está trabajando la elaboración del nuevo plan estratégico.</p> <p>Evidencias: 5.1.5a Memoria Institucional Onesvie 2023</p>	
<p>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.</p>	<p>La Onesvie Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas, esto se evidencia con la firma del convenio en el mes de marzo de 2024, con la</p>	

Universidad de MOA en Cuba; el cual dentro de los objetivos de este podemos citar:

- Realizar investigaciones relativas al riesgo sísmico, la forma de prevenirlo y mitigar sus efectos;
- Integrar y promover un espacio de articulación que promueva la integración de las academias superiores educativas nacionales e internacionales en el tema sísmico.

En el otro orden, la Institución con la colaboración de la Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA) y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), lleva a cabo un programa de co-creación de conocimientos en Japón durante 3 años para fortalecer el abordaje sobre ingeniería sísmica en la República Dominicana. La primera fase del programa de formación, titulado “Fortalecimiento de la capacidad de diagnóstico de la resistencia sísmica de edificaciones”, se realizó del 7 al 27 de mayo de 2023 en la ciudad de Tsukuba, prefectura de Ibaraki, Japón.

También se realizan benchmarking/benchlearning para realizar mejoras en los procesos, a través de las consultas y reuniones con otras unidades e instituciones. Así como basados en las buenas prácticas de instituciones extranjeras.

Evidencias:

5.1.6a Actas de reuniones

5.1.6b Listas de asistencias

5.1.6c Fotos de reuniones con representantes de JICA, CODIA, COE

<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>Dentro del PEI 2021-2024, fueron definidos una serie de indicadores orientados a diversos grupos de interés. En ese orden en el ítem 7.1 Eje Estratégico Nro. 1. Gobernanza y Posicionamiento del Riesgo Sísmico se encuentra en el R-003 Establecidos acuerdos institucionales con sectores estratégicos para el desarrollo de evaluaciones de vulnerabilidad sísmica de edificaciones detalladas.</p> <p>En el mismo orden, dichos indicadores son planificados el POA y distribuidos en los acuerdos de desempeño de todo el personal.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.1.7a PEI 2021-2024, Página 22.</p> <p>5.1.7b Acuerdo de evaluaciones detallada Hospital General de la Policía Nacional (HOSGEDOPOL)</p> <p>5.1.7c Contrato de evaluaciones detallada a la Fuerza Aérea de la Rep. Dom. (FARD)</p> <p>5.1.7d Contrato para evaluación detallada Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas (CEIZTUR)</p> <p>5.1.7e Contrato Evaluación Detallada Banco Agrícola De La Rep. Dom. (BANCOAGRICOLA)</p> <p>5.1.7f Contrato de Evaluación Detallada Empresa Generación Hidroeléctrica Dom. (EGHID)</p> <p>5.1.7g Contratación evaluación detalla del Hospital Central de Las Fuerzas Armadas Ministerio De Defensa (MIDE)</p> <p>5.1.7h Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED)</p> <p>5.1.7i Acuerdo Especifico con la oficina gubernamental de tecnología de la información y comunicación (OGTIC)</p>	

	5.1.7j Acuerdo interinstitucional evaluación detalla Ministerio de Relaciones (MIREX	
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).	<p>La Institución revisa de manera periódica los procesos a fines de aplicar mejoras y garantizando la protección de los datos.</p> <p>Además, cuenta con una política y procedimiento para la realización de backups, elaborada por el Departamento de TIC y autorizada por el director general, que establece que los backups serán realizados por el Área de Tecnología, según la frecuencia definida en el calendario vigente (mensualmente). Con el objetivo de dar continuidad de los Servicios de la Onesvie que contiene el tipo de información crítica que requiere backups y la periodicidad, con esto monitoreamos que las informaciones y el conocimiento están seguros, son relevantes y confiables.</p> <p>Actualmente la Institución tiene un Manual de Políticas de Seguridad de la Información para dar a conocer los lineamientos de seguridad en el resguardo de los activos de información y de la infraestructura tecnológica que soporta las operaciones institucionales; aplica y da cumplimiento a las normas y leyes estipuladas en el marco de la ciberseguridad, empleando las mejores prácticas basadas en ISO 27001 referenciales como fundamento para la Gestión de la Seguridad de la Información.</p> <p>También contamos con el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología a través de la elaboración</p>	

	<p>y aprobación de los procedimientos y políticas del área de Tecnología</p> <p>Evidencias: 5.1.8a Manual de políticas de Seguridad de la Información 5.1.8b Políticas y Procedimientos de Backups</p>	
--	---	--

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
<p>La Organización:</p> <p>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.</p>	<p>La Institución realiza encuesta de manera periódica y sistemática con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios brindados, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre la ciudadanía y el Estado. En la Carta de Compromiso al Ciudadano comprometió los estándares que la institución que mantendrá en los servicios comprometidos.</p> <p>En adición, la institución aprovecha estas mediciones para realizar informes mensuales, los cuales cuelga a la página web institucional, además, salvaguarda la data para las próximas versiones de la Carta que pretende comprometer en futuras versiones de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Otro método utilizado para recoger las impresiones de los ciudadanos, clientes y servidores es a través de los buzones de sugerencias, en estos formularios se expresan sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamaciones.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>5.2.1a Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p> <p>5.2.1b Carta Compromiso Ciudadano</p> <p>5.2.1c Informe encuesta de Satisfacción de los servicios 2023</p> <p>5.2.1d Informe del buzón de sugerencias 2023-24</p>	
<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>	<p>La Institución utiliza métodos innovadores para desarrollar los servicios lo que se evidencia con la implementación de tecnologías de punta en materia de Sismoresistencia con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos-clientes.</p> <p>Además, se cuenta con asistencia de información pública para consulta de libre acceso a la Información (SAIP).</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.2.2a Licencias software adquiridos</p> <p>5.2.2b Equipos adquiridos para el laboratorio de Sismoresistencia.</p> <p>5.2.2c Informe de SAIP</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>		<p>No existen políticas y procedimientos de la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>
<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, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>La Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructuras y Edificaciones, cuenta con sus principales servicios disponible de forma digital (portal WEB, correos electrónicos, noticias, redes sociales, avisos y actividades de importancia) para los ciudadanos y las instituciones disponible las 24 horas todos los días con la relación a la accesibilidad.</p>	

	<p>De igual manera, en el Portal de Transparencia, se encuentra disponible para los ciudadanos una sección de consultas en línea.</p> <p>Las informaciones requeridas por los ciudadanos son cargadas en el portal Web institucional y en el portal de transparencia, tales como: requisitos para solicitar los servicios ofrecidos por la Onesvie.</p> <p>Los ciudadanos pueden consultar en la web el cómo solicitar nuestros servicios. En ese orden, todos los portales de la Oficina están certificados con la NORTIC A4, la cual fomenta la accesibilidad a los portales de a las informaciones institucionales.</p> <p>Evidencias: 5.2.4a Portal de Transparencia Institucional. 5.2.4b Redes Sociales 5.2.4c Certificación NORTIC A4 5.2.4d Catalogo de Servicio Institucional</p>	
--	---	--

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>La Onesvie forma parte de la Comisión Nacional Emergencias y amparados en el decreto que la crea en el artículo 2, numeral 6: esta llamada a apoyar a la Defensa Civil y la Cruz Roja Dominicana en la determinación de las decisiones post-eventos, en cuanto a autorizaciones de uso de estructuras afectadas y a las condiciones que envuelvan demoliciones inminentes.</p>	

	<p>En atención a esto, la Onesvie coordina los procesos de la organización con los procesos de otras organizaciones pertenecientes a la Comisión Nacional de Emergencias, tales como: Cruz Roja y Defensa Civil.</p> <p>Una vez al mes la Onesvie participa en las reuniones del Comité Técnico Nacional, siendo miembro. Hace más de 10 años este comité realiza reuniones con el objetivo de revisar los proyectos sobre gestión de riesgo y emite su opinión técnica sobre los mismos.</p> <p>De igual manera Onesvie es miembro de la Comisión Nacional de Emergencias asiste a las reuniones mensuales el director general de la Onesvie o su representante.</p> <p>Evidencias: 5.3.1a Decreto 715-01 Onesvie 5.3.1b Minutas 5.3.1c Fotografías</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>Desde el 2017 se desarrollan trabajos conjuntos con diferentes instituciones, en lo relativo al suministro e intercambio de informaciones(nodos) que faciliten la realización y avance de los procesos internos para la consecución de sus objetivos.</p> <p>El NODO consiste en el levantamiento, análisis, captación de información alineado al Sistema de Información Nacional Integral (SINI), para identificar las condiciones necesarias para alcanzar el cumplimiento el Plan estratégico, a través del análisis regular del entorno externo incluido el</p>	

	<p>cambio legal, político, variables socioculturales, económicas y demográficas.</p> <p>Actualmente se está realizando una actualización y readecuación de los nodos de intercambio de informaciones y se plantea instalar tres nodos nuevos.</p> <p>Evidencias: 5.3.2a Convenios con las instituciones 5.3.2b Ruta para la actualización de los nodos</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se evidencia que la Institución ha conformado grupos o equipos de trabajo como lo son la mesa sísmica de Republica Dominicana, la mesa universitaria y el equipo consultivo todo esto creado como apoyo a las acciones que realiza la ONESVIE para solucionar problemas.</p> <p>Además, fue designado mediante decreto presidencial como dirección general de la Comisión de Supervisión de Infraestructuras Públicas ante el Cambio Climático, quien, junto al CODIA, así como cuatro universidades y tres instituciones del Estado que tienen que ver con edificaciones e infraestructuras tienen el objetivo de proponer soluciones que permitirá que se puedan articular esfuerzos, conocimientos y experiencia para una mejor respuesta en la evaluación y corrección de obras.</p> <p>Evidencias: 5.3.3a Actas de la Mesa Sísmica 5.3.3b Acuerdo Chile</p>	

	<p>5.3.3c Acuerdo Perú 5.3.3d Acuerdo INTEC 5.3.3e Participación en Comisión Nacional de Emergencias 5.3.3f Minutas 5.3.3g Fotografías</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>Se evidencia la identificación y asignación de responsabilidades a los propietarios de procesos en la información documentada a través, procedimientos, políticas, guías, manuales, entre otros.</p> <p>Se evidencia que las responsabilidades de los productos e indicadores de los procesos son asignadas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Plan Operativo Anual (POA), instrumento de planificación que detalla el responsable del proceso y las áreas involucradas. • El Manual de Organización y Funciones en el que se identifican las funciones y responsabilidades de cada una de las unidades organizativas que lo integran. • Los acuerdos de desempeño donde se asignan las metas y compromisos individuales. <p>En el mismo orden, la institución está en proceso de actualización de la tercera versión del Manual de Descripción de Cargos, documento que desglosa los puestos de trabajo que se expresan en el organigrama institucional además de las funciones como las competencias para desarrollar en el cargo.</p> <p>Evidencias:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>5.3.4a Manual de Cargos 5.3.4b Plan Operativo Anual. 5.3.4c Manual de Organización y Funciones 5.3.4d Mapa de Procesos. 5.3.4e Sección Normativas de la Página web Institucional que tiene los procesos sustantivos documentados. 5.3.4f Documentación software 5.3.4g Acuerdos de desempeño</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>La Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructuras y Edificaciones (Onesvie) forma parte de las instituciones que conforman el Centro de Operaciones de Emergencia (COE), a través de la mesa sectorial de Infraestructura y Servicios Básicos, lugar en donde se realizan las articulaciones de las acciones, coordinadas por el COE y ejecutadas por las instituciones e instancias.</p> <p>Dentro de estas acciones, los reportes de afectaciones a edificaciones en momentos de emergencia llegan al COE y son notificados a la Onesvie por medio de su enlace institucional.</p> <p>Según la situación que se suscite por dicho reporte, el COE puede elevar un requerimiento de evaluación de daños en edificaciones afectadas durante o después de la ocurrencia de un evento.</p> <p>La Onesvie, por su parte, en su marco de acción institucional, debe realizar las evaluaciones post-evento de las edificaciones afectadas por un fenómeno.</p>	

	<p>Los resultados de esas evaluaciones deben ser transmitidos al COE, mediante un informe de evaluación post-evento, con el fin de que el resto de las instituciones puedan contar con las opiniones técnicas de lugar y accionar en base a un mayor conocimiento del riesgo de las edificaciones evaluadas durante la ocurrencia de un evento que comprometa la estabilidad estructural de las edificaciones.</p> <p>Evidencias: 5.3.5a Informe del Departamento de Mitigación de Riesgo ante desastres. 5.3.5b Memoria Institucional 2023 5.3.5c Fotografías 5.3.5d Comunicación de designación de Enlace Institucional.</p>
--	---

<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencia que la Onesvie tiene acuerdos con instituciones gubernamentales e internacionales para facilitar la prestación de los servicios que brinda la institución.</p> <p>La articulación en el territorio es fundamental para cumplir con la misión de la Onesvie.</p> <p>Evidencias: 5.3.6a Acuerdos interinstitucionales 5.36b Decreto No. 715-01 que crea la OFICINA NACIONAL DE EVALUACION. SISMICA Y VULNERABILIDAD DE INFRAESTRUCTURA Y EDIFICACIONES. (ONESVIE).</p>	

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
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>1) 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>La Onesvie cuenta con una Política y Procedimiento para el uso de buzones, elaborada con el objetivo contar con un procedimiento para la gestión de las quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias.</p> <p>Durante el primer trimestre 2024 fueron recibidas (1) denuncia y (3) quejas de parte de los usuarios, la cual se respondió dentro del tiempo comprometido en la carta compromiso al ciudadano (15 días).</p> <p>Evidencia: 6.1.1.1a Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023 y 2024.</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>La institución evidencia la orientación en la atención de su personal al ciudadano/cliente mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, en la cual las dimensiones de amabilidad y seguridad obtuvieron en el año 2024 resultados de satisfacción de un 95.4% y 91.7 respectivamente para ambos (frente a 96% para ambos en 2023).</p>	

	<p>Además, los ciudadanos/clientes son informados sobre los valores en los que se basan los servicios de la institución, los mismos se promueven mediante la página web institucional.</p> <p>Los servidores reciben instrucción y capacitación en habilidades blandas para ofrecer un servicio amable, equitativo y capaz de facilitar soluciones. Esto garantiza una atención de calidad y fortalece la relación entre los servidores y los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias: 6.1.1.2a Página web institucional 6.1.1.2b Informe marzo 2024 6.1.1.2c Datos de encuesta de satisfacción</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La Onesvie permite a los ciudadanos/clientes participar de sus procesos de trabajo y de toma de decisiones mediante múltiples y variados métodos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Cuenta con distintos canales de atención establecidos que permiten la recepción de quejas, sugerencias, denuncias y reclamaciones, las cuales son tomadas en cuenta para la elaboración de planes de mejora institucionales. Durante el primer trimestre del 2024 se recibieron (4) solicitudes por parte de usuarios mediante estos canales. 2- Los grupos de interés pueden emitir sus comentarios y opiniones a través de 	

	<p>encuestas que se aplican periódicamente con los fines de conocer su percepción, expectativas y necesidades. Durante la última Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en 2024, participaron (78) usuarios de servicios presenciales (tanto de la Sede Central como de las delegaciones regionales).</p> <p>Evidencias: 6.1.1.2.a Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024 6.1.1.2b Relación de Minutas de la OAI</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 Onesvie pone al alcance de todos los ciudadanos/clientes las informaciones disponibles respecto a transparencia, servicios ambientales, calidad, y demás servicios, en su portal web que permite acceder en dispositivos electrónicos.</p> <p>En las últimas evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), la Onesvie ha obtenido un promedio de los siguientes resultados:</p> <p>2021 = 95.96% 2022 = 92.7% 2023 = 95.18% 2024 = 86.44% en el primer trimestre.</p> <p>Evidencias: 6.1.1.4 Informes mensuales DIGEIG</p>	

<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Mediante los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, se evidencia el nivel de confianza que la Onesvie genera en los ciudadanos/clientes, obteniendo en el 2024 un nivel de satisfacción en la confianza de un 93.5%, frente a un 97% en la encuesta previa (para una diferencia de 3.5%).</p> <p>En materia de integridad, la Oficina es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) con el objetivo de medir indicadores de transparencia y acceso a la información que forman parte del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP).</p> <p>En las últimas evaluaciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2024, la institución ha obtenido puntuaciones de 85.39% y 87.48% respectivamente.</p> <p>Evidencias: 6.1.1.5.a Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024. 6.1.1.5.b Evaluaciones de la DIGEIG al Subportal de Transparencia de la oficina noviembre 2023 a marzo de 2024.</p>	<p>No se cuenta con evidencia de mediciones de Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</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:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>La institución evidencia mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en 2024 los siguientes niveles de satisfacción de sus usuarios en materia de accesibilidad a sus servicios físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un 93.3% de usuarios encuestados se sintieron satisfechos con el horario de atención al público (frente a un 94% en 2023, para una disminución de solo un 0.1%). • Un 89.7% de usuarios encuestados se sintieron satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos (frente a un 94% en 2023, para una disminución de un 4.3%). <p>En cuanto al acceso del transporte público y acceso para personas con discapacidad, todas las oficinas de la institución están ubicadas en puntos céntricos, con acceso al transporte público y facilidad en el traslado de vehículo privado. Además de oficinas regionales, para mayor facilidad al usuario entrar en contacto con nuestros servicios.</p> <p>La edificación cuenta con rampa de acceso a personas con discapacidad y un parqueo destinado para tales fines.</p> <p>Evidencias: 6.1.2.2. Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023 y 2024</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de</p>	<p>La institución evidencia mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en 2024 los</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>siguientes niveles de satisfacción de sus usuarios en materia de accesibilidad a sus servicios físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Un 93.3% de usuarios encuestados se sintieron satisfechos con el horario de atención al público (frente a un 94% en 2023, para una disminución de solo un 0.1%). o Un 89.7% de usuarios encuestados se sintieron satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos (frente a un 94% en 2023, para una disminución de un 4.3%). <p>En cuanto al acceso del transporte público y acceso para personas con discapacidad, todas las oficinas de la institución están ubicadas en puntos céntricos, con acceso al transporte público y facilidad en el traslado de vehículo privado. Además de oficinas regionales, para mayor facilidad al usuario entrar en contacto con nuestros servicios.</p> <p>La edificación cuenta con rampa de acceso a personas con discapacidad y un parqueo destinado para tales fines.</p> <p>Evidencias: 6.1.2.2.a Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023 y 2024 6.1.2.2.b Data de Encuestas de Satisfacción Ciudadana 2023 y 2024</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La institución evidencia la percepción de sus usuarios acerca de la calidad de los servicios solicitados por éstos a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

En el año 2024, los usuarios encuestados mostraron un nivel de satisfacción de un 87.9% en el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión (frente a un 93% en 2023, para una disminución de 5.1%).

Evidencias:

6.1.2.3 Informes de las evaluaciones técnicas realizadas a edificaciones.

4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).

La Institución se esfuerza por diferenciar sus servicios al considerar las necesidades específicas de cada cliente.

De los usuarios encuestados, en lo que respecta a género se reportaron los siguientes:

2024	
Genero (Total)	78
Mujer	37%
Hombre	63%
2023	
Genero (Total)	10
Mujer	30%
Hombre	70%

Por su parte, en lo que respecta a edad, la distribución para los servicios brindados fue de:

Edad	Total	78
De 18 - 24	2	3%
25-31	3	4%
32-38	5	6%
39-45	17	22%
46-52	34	44%
53-59	7	9%
Más de 60	10	13%

	<p>Evidencias: 6.1.2.4a Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023 y 2024 6.1.2.4b Data de Encuestas de Satisfacción Ciudadana 2023 y 2024</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>Se evidencia que la Onesvie impulsa cambios innovadores en las diferentes áreas para mejorar la forma de trabajar, ya que fue planificado en el POA 2024, <i>Eje Estratégico No. 4. Innovación y Fortalecimiento Institucional para la Calidad en el Servicio. OE Nro. 10: Implementada una Estrategia de desarrollo y fortalecimiento de competencias técnicas de servidores públicos de ONESVIE. Producto 30: Promoción y gestión de la innovación tecnológica de la institución.</i></p> <p>Fue asignado un presupuesto para la gestión de la innovación, además se está en proceso de conformación del equipo que gestionara los equipos y se creó políticas y procedimientos con el propósito de la política de Gestión de la Innovación con código PO-PR-DTIC-014, que establece los lineamientos que promueven la implementación de prácticas innovadoras en los procesos y actividades de la Institución.</p> <p>de innovación tiene como objetivo establecer un marco estratégico que fomente y promueva la innovación en todos los ámbitos de la organización. Busca impulsar la generación de ideas creativas, su implementación efectiva y la mejora continua de procesos, productos y servicios.</p>	

	<p>Por otro lado, fue creada una matriz a fines de digitalizar cada paso del proceso de la solicitud del servicio por el ciudadano cliente e identificar los tiempos que tarda en manos de cada responsable.</p> <p>Finalmente, en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2024, un 92.3% de los usuarios, frente a un 93% del 2023 calificaron como satisfactoria la innovación (modernización) en sus instalaciones y equipos.</p> <p>Evidencias: 6.1.2.5a Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023 y 2024. 6.1.2.5b Política y Procedimiento para la Gestión de la Innovación.</p>	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada por la institución en 2024, un 89.7% de los usuarios encuestados se sintieron satisfechos con el tiempo dedicado por el personal a atenderle, y un 88.1% con el tiempo de espera para ser atendidos (frente a un 94% y un 83%, respectivamente, en 2023).</p> <p>Evidencias: 6.1.2.6 Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024 y 2023.</p>	
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Se evidencia que la Institución esta digitalizada en un 90%. El uso Microsoft Exchange, incluyendo Outlook y OneDrive, Teams y otros para la comunicación y almacenamiento de información, ha incrementado desde diciembre 2022 hasta mayo 2024, pasando de: 90 cuentas activas de Microsoft Exchange a 175 cuentas; aumentando la cantidad de archivos</p>	

	<p>almacenados de 750 mil archivos a 1.6 millones y finalmente el espacio de almacenaje se incrementó de 1.5. Terabytes a 2.8 Terabytes.</p> <p>Evidencias: 6.1.2.7a Listado de usuarios vinculados al dominio en el servidor. 6.1.2.7f Informe cuarto trimestre 2023 del departamento TIC 6.1.2.7g Memoria Institucional 2023</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>La Institución cuenta con estándares de tiempo establecidos para dar respuesta efectiva a las solicitudes de sus servicios. Estos estándares de tiempo se establecen en la Carta Compromiso al Ciudadano. Durante el período enero - abril de 2024, se registró un nivel de cumplimiento general de un 33% en los tiempos de respuesta del servicio ofrecido por la Onesvie. Debido a la gran demanda de servicios que ha tenido la Institución con la designación de la Oficina como personal operativo de la Comisión de Supervisión de Infraestructuras Públicas ante el Cambio Climático.</p> <p>Evidencias: 6.2.1.1a Página web Institucional 6.2.1.1b Herramienta Teams 6.2.1.1c Data cruda de solicitudes de los Servicios.</p>	

	6.2.1.1.d https://onesvie.gob.do/?p=8664	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>La Onesvie elaboro en junio de 2023 una Políticas y Procedimientos Para El Uso De Buzones con el objetivo contar con un procedimiento para la gestión de las quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias.</p> <p>Durante el primer trimestre 2024 fueron recibidas (1) denuncia y (3) quejas de parte de los usuarios, la cual se respondió dentro del tiempo comprometido en la carta compromiso al ciudadano (15 días). Y se implementaron las debidas acciones correctivas.</p> <p>Evidencias: 6.2.1.2a Portal 311 6.2.1.2b Informe de revisión de los buzones 6.2.1.2c Actas de aperturas de buzones.</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>La institución mide periódicamente el cumplimiento de los estándares de calidad de sus servicios comprometidos en su Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Entre diciembre de 2022 y febrero de 2023, la institución evidenció un cumplimiento de un 95% en todos los atributos comprometidos del servicio incluido en la Carta Compromiso al Ciudadano, en ninguno de los cuales se detectaron errores o incumplimientos.</p> <p><i>Esta data fue utilizada para realizar el primer informe de cumplimiento de la carta compromiso al ciudadano.</i></p> <p>Evidencias: 6.2.1.3.a Informe de cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano 2023.</p>	

	6.2.1.3b Informes mensuales de mediciones de Carta Compromiso.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>La Onesvie cuenta con una Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual presenta sus servicios de mayor demanda y compromete una serie de atributos de satisfacción y plazos de respuesta.</p> <p>A mayo de 2024 la institución evidencia un promedio de cumplimiento de un 92.4% en todos los atributos comprometidos en el servicio incluido en su Carta Compromiso.</p> <p>Evidencias: 6.2.1.4 Informe de Carta Compromiso</p>	

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.	<p>La Onesvie pone a disposición de la ciudadanía y los grupos de interés cinco medios o canales distintos para facilitar la comunicación y el acceso a información relativa a sus servicios y otras informaciones de interés.</p> <p>Se detallan a continuación los resultados de su utilización en el periodo citado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La línea telefónica (809-567-6183) recibió en la central un total de 196 llamadas de usuarios. 2. Presencial: Se recibieron un total de 182 visitas de usuarios, (Periodo 04/01/2023 - 25/04/2024). 	

3. Las redes sociales oficiales obtuvieron los siguientes resultados:

o En **Facebook** se obtuvieron 230 nuevos usuarios, habiendo realizado 708 publicaciones;

o En **Twitter** se obtuvieron 89 nuevos usuarios, habiendo realizado 708 tweets. (Periodo enero 2023 – marzo 2024).

o En **Instagram** se obtuvieron 735 nuevos usuarios, 57,876 visitas al perfil y 687,834 interacciones, habiendo realizado 708 publicaciones en su perfil y 2,889 en Historias.

o En **YouTube** se obtuvieron 95 nuevos suscriptores, habiendo subido 40 vídeos.

3. La página web institucional (<https://onesvie.gob.do/>) recibió en su Foro 10 miembros y 81 temas con 29 respuestas.

4. La Oficina de Acceso a la Información (OAI) recibió un total de (11) solicitudes de usuarios, de las cuales (03) fueron vía telefónica (04) mediante su correo electrónico oficial (info@onesvie.gob.do) y (04) mediante el Portal Único de Solicitud de Acceso a Información Pública (SAIP): <https://saip.gob.do/apps/sip/?step=one>.

Evidencias:

6.2.1.1a Redes Sociales y Portal WEB

6.2.1.1b Tendencia de las Redes Sociales

6.2.2.1.c Reporte de llamadas a la central telefónica en 2024

6.2.2.1.b. Memoria Institucional Anual 2023

	6.2.2.1e Estadísticas de la OAI	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Toda la información relevante sobre la institución se encuentra disponible en el Portal web y su Subportal de Transparencia.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.2.a Página web institucional: https://onesvie.gob.do 6.2.2.2.b Subportal de Transparencia</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>La institución reporta de manera periódica sus objetivos de rendimiento y resultados en su Plan Estratégico Institucional (PEI), en sus informes de seguimiento trimestral al Plan Operativo Anual (POA), y en su Memoria Institucional Anual.</p> <p>Todos estos documentos se encuentran disponibles de manera pública en el Subportal de Transparencia. Así mismo, se evidencia un monitoreo de los indicadores gubernamentales que componen la gestión pública, los cuales se encuentran disponibles y alineados a los objetivos institucionales, donde de manera mensual damos seguimiento a fin de conocer el nivel de cumplimiento e incrementar los porcentajes.</p> <p>Al corte de abril de 2024, estos fueron los resultados de los indicadores de rendimiento y resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> o SISMAP Gestión Pública: 91.03% o Cumplimiento de la Ley 200-04: 87.48% o Gestión Presupuestaria: 91.65% o NOBACI: 90.80% o Contrataciones Públicas: 86.88% 	

	<p>o ITICge: 64.69%</p> <p>o Sistema de Administración de Memoria Institucionales (SAMI): 98.5%</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.2.3.a Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</p> <p>6.2.2.3.b Informes de Seguimiento al Plan Operativo Anual 2022 y 2023</p> <p>6.2.2.3.c Memoria Institucional Anual 2023</p> <p>6.2.2.3.d Subportal de Transparencia</p> <p>6.2.2.3.e Informes mensuales de Indicadores Gubernamentales.</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>La Onesvie cuenta con una sección de “Datos Abiertos” en su Subportal de Transparencia. Las informaciones allí disponibles provienen directamente de las áreas temáticas de la Institución. Para abril de 2024, la oficina cuenta con una base de datos disponibles en el portal de Datos Abiertos de la Dirección General Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG): https://datos.gob.do y un repositorio de datos abiertos local.</p> <p>Por su parte, La Oficina de Acceso a la Información (OAI) recibió en el 2024 un total de (11) solicitudes de usuarios, de las cuales (03) fueron vía telefónica (04) mediante su correo electrónico oficial (info@onesvie.gob.do) y (04) mediante el Portal Único de Solicitud de Acceso a Información Pública (SAIP): https://saip.gob.do/apps/sip/?step=one.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.2.4.a Subportal de Transparencia de la Onesvie.</p>	

	<p>6.2.2.4.b Conjuntos de datos en el portal de Datos Abiertos de la DIGEIG</p> <p>6.2.2.4.c Consolidado Estadísticas y Balance de Gestión OAI 2024</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La institución cuenta con un horario de atención de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. (tanto en su Sede Central como en sus delegaciones regionales), fijado acorde a la Comunicación Núm. 0000437/2021, y remitido vía correo institucional.</p> <p>En la encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2024, un 93.3% de los usuarios encuestados dijeron sentirse satisfechos con el horario de atención de la institución (frente a un 94% en la encuesta anterior, para una reducción de un 0.7%).</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.2.5a Comunicación Núm. 0000437/2021</p> <p>6.2.2.5b Captura pie de página del portal web https://onesvie.gob.do/</p> <p>6.2.2.5c Informe de resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023 – 2024</p>	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>En la encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2024, un 89.7% de los usuarios encuestados dijeron sentirse satisfechos con este tiempo de espera para ser atendidos (frente a un 94% en la encuesta anterior, para una disminución de un 4.3%).</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.2.6.a Informe de resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024.</p>	

<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>En la encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2024, un 88.1% de los usuarios encuestados dijeron sentirse satisfechos con este tiempo para la prestación de servicios (frente a un 83% en la encuesta anterior, para un aumento de un 5.1%).</p> <p>Evidencias: 6.2.2.7.a Informe de resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024</p>	
<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Se evidencia que la Institución asume el costo de la evaluación visual rápida y que al presentar la fase para la evaluación detallada se asumen costos compartidos.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.8a Informes de evaluaciones 6.2.2.8b Contratos 6.2.2.8c Acuerdos</p>	
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>La Onesvie cuenta con una Carta Compromiso al Ciudadano, así como un catálogo de servicios en su página web institucional, los cuales se disponen las informaciones claras y precisas de la gestión de cada servicio.</p> <p>Dicho catálogo documentos pueden consultarse en la sección “Carta Compromiso al Ciudadano” (https://onesvie.gob.do/) y Sección de “Servicios”.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.9a Sección “Servicios” de la página web: https://onesvie.gob.do</p>	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>Contamos con varios canales para implicar a los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta para medir la satisfacción de los servicios comprometidos (Carta Compromiso al Ciudadano). • Buzón para quejas y sugerencias físico Buzón Digital para quejas y sugerencias (Portal Web). • Portal 311 sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias. <p>Evidencias: 6.2.3.1a Buzones Portal Web Informes de encuestas 6.2.3.1b Informe uso de Chat Informe Sistema 311 Catálogo de Servicio.</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Se cuenta con un comité conformado por miembros de los departamentos: Planificación, Recursos Humanos, Jurídicas y OAI, este gestiona las quejas y sugerencias realizadas a través de los diferentes canales de la institución y se trabajan mediante una matriz implementada para dar seguimiento.</p> <p>Evidencias: 6.2.3.2a Matriz de Queja y Sugerencia.</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El 100% de las nuevas evaluaciones visuales rápidas y detalladas que se realizan en la Institución son a través del uso de tecnología de punta adquirida en los últimos dos años.</p> <p>Evidencias: 6.2.3.3a Informe de evaluaciones rápidas</p>	

	6.2.3.3b Inventario de equipos tecnológicos Especializados.	
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).		No se ha realizado la medición de género y diversidad cultural.
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>La Onesvie contó con la participación de diferentes actores, con la finalidad de actualizar informaciones sobre las necesidades y expectativas de acuerdo con su marco estratégico. Donde el primer martes de cada mes se realizan reuniones con la finalidad de actualizar varias informaciones relevantes sobre el tema Sísmico del país.</p> <p>Evidencias: 6.2.3.5a Listados de reuniones entre grupos de interés mesa sísmica 6.2.3.5b Fotografías</p>	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	La institución asegura la participación ciudadana ofreciendo productos y servicios de manera clara y transparente. El flujo de información y conocimiento compartidos con los ciudadanos/clientes se evidencia con las solicitudes efectuadas a la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), mediante el flujo de respuestas a las solicitudes efectuadas por los usuarios. Esto se	

	<p>evidencia través de la OAI y el Portal de Transparencia Institucional.</p> <p>Evidencias: 6.2.4.1a Portal de transparencia 6.2.4.1b SAIP</p>	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>Se evidencia que la Institución en sus evaluaciones mensuales por parte de la DIGEIG, ha mantenido el indicador de transparencia por encima de 87.48% en transparencia.</p> <p>Evidencias: 6.2.4.2a Informe mensual DIGEIG</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:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Se evidencia que la Onesvie aplicó la Encuesta de Clima Organizacional, la cual arrojó que <u>lo colaboradores opinan que la imagen y el rendimiento de la organización son favorables</u>, con un aumento sostenido entre cada encuesta aplicada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2023 un 89.48% • En el 2022 un 86.76%. • En el 2020 un 23% • En el 2018 un 40% <p>Evidencias:</p>	

	<p>7.1.1.a Informes de encuesta clima organizacional 2022, página 12, 2020 y 2018.</p> <p>7.1.1.b Informe de encuesta clima organizacional 2023</p>	
<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>La Onesvie mide la percepción de los colaboradores respecto al Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisión (<u>Liderazgo y Participación</u>) obteniendo en la Encuesta de Clima Organizacional los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2023 un 85.98% • En el 2022 un 84.80%. • En el 2020 un 63.00% • En el 2018 un 86.00% <p>Evidencias: 7.1.1. 2a Informe de Resultados de Clima organizacional 2022, 2020 y 2018. 7.1.1.b Informe de encuesta clima organizacional 2023</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>En la Onesvie medimos la percepción de los colaboradores respecto a la participación de estos en las actividades de mejora (<u>Mejora y Cambio</u>) obteniendo en la Encuesta de Clima los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2023 un 82.68% • En el 2022 un 73.25%. • En el 2020 un 62.82% • En el 2018 un 58.40% <p>Evidencia:</p>	

	<p>7.1.1.3a Informe de Resultados de Clima organizacional 2022, 2020 y 2018</p> <p>7.1.1.3b Informe de Resultados Clima organizacional 2023</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>En la Onesvie medimos la percepción de las personas respecto a la <u>conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad (Austeridad y Combate a la Corrupción)</u> obteniendo en la Encuesta de Clima Organizacional los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2023 un 88.66%. • En el 2022 un 86.82%. • En el 2020 un 53% • En el 2018 un 85% <p>Evidencia:</p> <p>7.1.1.4a Informe de Resultados de Clima organizacional 2022, 2020 págs. 54 - 55 y 2018 págs. 44 - 45</p> <p>7.1.1.4b Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>En la Onesvie medimos la percepción de los colaboradores sobre los <u>mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal</u> obteniendo en la Encuesta de Clima Organizacional los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2022 un 89.48% • En el 2022 un 76.22%. • En el 2020 un 30.77% • En el 2018 un 46.00% 	

	<p>Evidencia: 7.1.1.5a Informe de Resultados de Clima organizacional 2022, 2020 pág. 55 y 2018 pág. 46 7.1.1.5b Informe de Resultados de Clima organizacional 2023.</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>Se evidencia por medio de encuestas de responsabilidad social, realizada en el 2023 la percepción que tienen los colaboradores y otros grupos de interés sobre las acciones que realiza la institución en pro de la sociedad.</p> <p>Evidencia: 7.1.1.6a Informe trimestral del depto. de comunicaciones 4to. trimestre de 2023.</p>	No se evidencian mediciones comparativas de la participación voluntaria en las actividades realizadas en temas de responsabilidad social de la organización.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Se evidencia que la Institución <i>impulsa cambios innovadores en las diferentes áreas</i> para mejorar la forma de trabajar, obteniendo en la Encuesta de Clima Organizacional los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2023 un 82.68%. • En el 2022 un 83.79%. • En el 2020 un 88.46% • En el 2018 un 80.00% <p>Evidencias: 7.1.1.7 Informe de Resultados de Clima organizacional 2022, 2020 y 2018. 7.1.1.7b Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>En la Onesvie medimos la percepción de los colaboradores sobre el <i>impacto de la digitalización en</i></p>	

	<p><i>la organización</i> obteniendo en la Encuesta de Clima y Organizacional los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2023 un 84.79%. • En el 2022 un 81.42%. • En el 2020 un 73.40%. • En el 2018 un 46.5%. <p>Evidencia 7.1.1.8a Informe de Resultados de Clima organizacional 2022, 2020 y 2018. 7.1.1.8b Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>En la Onesvie medimos la percepción de los colaboradores sobre la <u>agilidad de la organización (Enfoque a resultados y productividad)</u> obteniendo un en la Encuesta de Clima Organizacional los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2023 un 87.37% • En el 2022 un 86.15%. • En el 2020 un 52.69% • En el 2018 un 60.0% <p>Evidencia: 7.1.1.9a Informe de Resultados de Clima organizacional 2022, 2020 y 2018. 7.1.1.9b Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</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
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

Opinión del personal respecto a:		
<p>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>	<p>En la Onesvie medimos la percepción de los colaboradores sobre <u>la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización</u> obteniendo en la Encuesta de Clima y Organizacional el siguiente resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2023 un 87.11% • En el 2022 un 84.80%. • En el 2020 un 61.03% • En el 2018 un 62.80% <p>Evidencia: 7.1.2.1a Informe de Resultados de Clima organizacional 2022, 2020 y 2018. 7.1.2.1b Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>En la Onesvie medimos la percepción de los colaboradores sobre el <u>diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización</u> obteniendo en la Encuesta de Clima y Organizacional los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2023 un 88.40% • En el 2022 un 76.02%. • En el 2020 un 52.89% • En el 2018 un 71.00% <p>Evidencia: 7.1.2.2a Informe de Resultados de Clima organizacional 2022, 2020 y 2018 7.1.2.2b Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	

<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>En la Onesvie medimos la percepción de los colaboradores sobre el <u>reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño</u> de las personas obteniendo en la Encuesta de Clima Organizacional los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2023 un 87.11% • En el 2022 un 73.55%. • En el 2020 un 85.26% • En el 2018 un 74.50% <p>Evidencia: 7.1.2.3a Informe de Resultados de Clima organizacional 2022, 2020 y 2018 7.1.2.3b Informe de Resultados de Clima organizacional 2023.</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia que los colaboradores opinan que <u>la Institución ofrece oportunidades para desarrollar y entrenar</u> a los colaboradores, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2022 un 84.54% • En el 2022 un 75.14%. • En el 2020 un 61.03% • En el 2018 un 62.8% <p>Evidencia: 7.1.2.4a Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022, 2020 y 2018 7.1.2.4b Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>	

<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Se evidencia la opinión de los colaboradores en lo relativo a los <u>métodos de comunicación internos</u> dando como resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2022 un 85.22% • En el 2022 un 79.73%. • En el 2020 un 80.77% • En el 2018 un 24.0% <p>Esto demuestra un aumento sostenido y ascendente en la percepción de los colaboradores.</p> <p>Evidencia: 7.1.2.5 Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022, 2020 y 2018. 7.1.2.5b Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023</p>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Mediante el proceso de gestión beneficio establecido en la Ley 41-08 reconocen los esfuerzos de los colaboradores.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.6a Planificación de Recursos Humanos, 2024, 2023, 2022 y 2021. 7.1.2.6b Gestión de los beneficios de la Ley 41-08. 7.1.2.6c Reconocimiento por cumplimiento de metas institucionales</p>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Se evidencia que los colaboradores <u>conocen la existencia de que existen comités que captan las sugerencias</u> a fines de aplicar mejoras, dando como resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2023 un 89.48% 	

	<ul style="list-style-type: none"> • En el 2022 un 72.97%. • En el 2021 un 29.49% • En el 2020 un 48.00% <p>Evidencia: 7.1.2.7a Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022, 2020 y 2018 7.1.2.7b Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023</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:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>En la Onesvie medimos la percepción de los colaboradores <u>sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la organización</u> obteniendo como resultado en la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2023 un 88.83% • En el 2022 un 93.25%. • En el 2020 un 51.28% • En el 2018 un 72.00% <p>Evidencia: 7.1.3.1a Informe de Resultados Clima organ. 2023 7.1.3.1b Informe de Resultados Clima organ. 2022 7.1.3.1a Informe de Resultados Clima organ. 2020 7.1.3.1a Informe de Resultados Clima organ. 2018</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>La Onesvie cuenta con evidencia de que mide la percepción de los colaboradores sobre el enfoque de los problemas sociales ((flexibilidad de horarios,</p>	

conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud):

Opinión de los colaboradores	2018	2020	2022	2023
Flexibilidad de horarios				
Los colaboradores opinan que se les respeta su horario laboral	92.0%	85.9%	91.90%	88.83%
Variable Trabajo y Familia.	82.8%	69.49%	70.81%	74.85%
Conciliación de la vida personal y laboral				
Protección de la salud (Institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo).	28.00%	80.77%	87.84%	88.40%
Protección de la salud				
la Institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad	30.00%	80.77%	91.89%	89.48%

Evidencias:

7.1.3.2a Informe de Resultados de Clima organizacional 2022, 2021 y 2020.

7.1.3.2b Informe de Resultados de Clima organizacional 2022 y 2023.

<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>La Onesvie mide la percepción de los colaboradores sobre el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización obteniendo en la variable de equidad y género con un resultado en la Encuesta de Clima Organizacional de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2023 un 64.26% • En el 2022 un 55.86% • En el 2020 un 50.85% • En el 2018 un 45.33% <p>Evidencia: 7.1.3.3a Informe de Resultados de Clima organizacional 2022, 2020 y 2018. 7.1.3.3b Informe de Resultados de Clima organizacional 2022 y 2023.</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La Onesvie mide la percepción de los colaboradores sobre las <u>instalaciones y las condiciones ambientales</u> de trabajo obteniendo el siguiente resultado en la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2023 un 80.07% • En el 2022 un 91.89% • En el 2020 un 80.77% • En el 2018 un 45.33% <p>Evidencia: 7.1.3.4 Informe de Resultados de Clima organizacional 2022, 2020 y 2018. 7.1.3.4 Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p>	

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.	<p>Se evidencia el <u>desarrollo sistemático de la carrera y las competencias</u> en los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional 2022, ante la interrogante de si mi institución <u>promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del Sistema de Carrera</u> con una puntuación del:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2023 un 80.41% • En el 2022 un 72.97% • En el 2020 un 84.62% • En el 2018 un 71.00% <p>Evidencia: 7.1.4.1a Informe de Resultados de Clima organizacional 2022, 2020 y 2018. 7.1.4.1b Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se evidencia el empoderamiento de los colaboradores en los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional con una puntuación para el año 2022 de 84.80% en el ítem "<u>Liderazgo y Participación</u>" y en el 2023 obtuvo un 85.98%.</p> <p>Evidencia: 7.1.4.2a Informe de Resultados de Clima organizacional 2022 7.1.4.2b Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	

<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Se evidencia que los colaboradores de la Onesvie tienen acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional según los resultados obtenidos en el ítem “<u>Capacitación Especializada y Desarrollo</u>” con una puntuación de 75.14% en la Encuesta de Clima Organizacional año 2022 y en el año 2023 obtuvo un 84.54%.</p> <p>Evidencia: 7.1.4.3a Informe de Resultados de Clima organizacional 2022 7.1.4.3b Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</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>Se evidencia el pago por tres años consecutivos del bono por incentivo individual a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (115) colaboradores en el 2022 • (111) colaboradores en el 2023 • (132) colaboradores en el 2024 <p>De igual modo al superamos la meta mínima establecida por el MAP de 85 puntos en los últimos dos (3) años, para el pago de Incentivo por Cumplimiento de Indicadores, la institución realizó el pago a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (126) Servidores que aplicaban para recibir dicho beneficio en el año 2023. • (138) Servidores en el 2022. • (136) Servidores 2021, colaboradores 	

Se evidencia el reconocimiento a (11) colaboradores en el año 2021, (14) colaboradores en el año 2022 y (16) correspondientes al año 2023.

Además, se evidencia el otorgamiento en el año 2023, por concepto de permisos de días libres por motivo de cumpleaños, licencias para cuidado de familiar directo, permiso por estudios, permiso por enfermedad y permisos personales para un total de 51, lo que represento un **promedio de 1.26% mensual de ausentismo**, mostrando una disminución significativa comparado con el pasado año, donde se evidencio el otorgamiento (2022), por concepto de permisos de días libres por motivo de cumpleaños, licencias para cuidado de familiar directo, permiso por estudios, permiso por enfermedad y permisos personales para un total de 61, lo que representa un promedio ponderado de 7.05% de ausentismo del personal.

También, (127) servidores de los (142) con derecho han disfrutaron de sus vacaciones en el 2023, lo que representa el 90% del total.

Se evidencia la elaboración en el mes de junio 2023 de la Política Gestión de Buzón de Denuncia, Quejas, Sugerencias, una planilla de registro y seguimiento a quejas, sugerencias y reclamaciones.

A la fecha se cuenta con **(4) reporte de quejas y/o sugerencias**, para los años 2021, 2022, 2023 y 2024.

	<p>Se evidencia el manejo del nivel de absentismo por el departamento de Recursos Humanos de la Onesvie, a través de la División de Registro Control y Nómina, la cual se encarga de estudiar y determinar el comportamiento de los colaboradores, identificando las causas del Absentismo y Rotación del Personal.</p> <p>Se evidencia la implementación de (8) acciones contempladas en el plan de mejora de clima organizacional, con la finalidad instaurar una percepción favorable en los colaboradores.</p> <p>Evidencias: 7.2.1a Informes trimestral del Departamento de Recursos Humanos 2021, 2022, 2023 y 2024. 7.2.1b Política Gestión de Buzón de Denuncia, Quejas, Sugerencias 7.2.1c Planilla de Seguimiento a Quejas, Sugerencias y Reclamaciones. 7.2.1d Libramiento de pago bonos, incentivos 7.2.1e Política de Compensación, Beneficios e Incentivos a colaboradores. 7.2.1f Plan de Acción de Mejora Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia que en las diferentes áreas de la Institución se busca nuevas formas de brindar servicios, obteniendo un 89.19% en la Encuesta de Clima Organizacional año 2022 y un 89.48% en el 2023, para una ligera diferencia a favor de 0.29 puntos.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>7.2.1.2a Informe de Resultados de Clima organizacional 2022.</p> <p>7.2.1.2b Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>Se evidencia la conformación de la Comisión de Ética de la Onesvie, la cual se encarga de orientar a los colaboradores sobre el correcto accionar y de dar seguimiento a los conflictos de interés presentados.</p> <p>A la fecha de actualización de este documento no se cuenta con reportes en los años 2021, 2022, 2023 y 2024.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.2.1.3a Conformación del Comité de Ética.</p> <p>7.2.1.3b Acta electiva de Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)</p>	<p>No se evidencian registros de reuniones del Comité de Integridad Institucional (CICGN).</p> <p>No se evidencian el número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Se evidencia la frecuencia de participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social en el desarrollo de las siguientes acciones, jornadas o actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Un promedio del 80% del personal de la Onesvie participan en jornadas de Reforestación, “Onesvie Siembra un Árbol”: • 2019 – En el mes de mayo, participaron 60 colaboradores de la Institución y sembraron 1000 	

plantas de diversos tipos, en la Provincia de Sánchez Ramírez, Cotuí.

- **2020** - En el mes de febrero, participaron 150 colaboradores y fueron sembradas 1,500 plantas, de la especie Acacia Magna realizada en la comunidad "Tocoa" municipio Cotuí, provincia Juan Sánchez Ramírez.

- **2021**- En el mes de mayo, participaron 45 colaboradores y fueron sembrados decenas de plantas nativas de Pino Occidentales, en Provincia San Cristóbal, Villa Altagracia.

- Jornada de limpieza de costas, en la Playa Guibia "Tortugas", en Santo Domingo, D.N. realizada en el mes de octubre. Con la colaboración de 57 colaboradores y la ayuda del Ministerio de Medio Ambiente.

- Jornada de recolectar "tapitas x quimio", en el 2020 participaron en esta acción solidaria, 30 colaboradores, contribuyendo con el tratamiento de niños que padecen de cáncer.

- Operativo "Salvar Vidas Donando Sangre", realizado, en coordinación con el Hemocentro Nacional:

	Personas calificaron en la campaña para donar sangre.	Aporta a salvar
Junio 2022	09 personas	27 vidas
Mayo 2024	20 personas	60 vidas

	<p>Todas las actividades son medidas con listados de participación.</p> <p>Evidencia: 7.2.1.4a Fotografías 7.2.1.4b Listados de Participación 7.2.1.4c Publicaciones en redes sociales, página web.</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>La Oficina elaboro en noviembre de 2023 un documento de Política y Procedimiento para la aplicación de Encuestas de Satisfacción al Ciudadano, código <i>PR-DPD-008</i>. Previo a dicha elaboración, se había realizado un levantamiento de información y se les aplico una encuesta a una muestra de los usuarios que recibieron el servicio, contando así con mediciones de la opinión de ciudadanos/clientes.</p> <p>Además, en junio de 2023 fue elaborado una políticas y procedimiento para el uso de buzones a fin de mejorar la calidad y establecer las pautas del proceso.</p> <p>Luego de la elaboración, se recibió en el período julio 2023-mayo 2024 un total de 04 quejas de parte del personal.</p> <p>Por su parte, en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023 se evidencia que los ciudadanos/clientes calificaron con un 88.90% el trato que le ha dado el personal, y con un 100.00 % la profesionalidad del personal que le atendió.</p> <p>Además, la oficina llevó a cabo capacitaciones relacionadas con la gestión de la atención al usuario,</p>	

	<p>entre ellas: “Comunicación Efectiva” con el objetivo de preparar a los colaboradores para brindar un mejor servicio, con una duración de 8 horas de formación. Con esta acción formativa, fueron capacitados y certificados 18 servidores de la institución.</p> <p>Evidencias: 7.2.1.5a Listado de participantes Cortesía Telefónica 7.2.1.5b Listado de participantes Comunicación Efectiva 7.2.1.5c Informe Trimestral del depto. de RRHH 7.2.1.5d Portada de políticas y procedimiento para el uso de buzones. 7.2.1.5e Política y Procedimiento para la aplicación de Encuestas de Satisfacción al Ciudadano, código PR-DPD-008</p>	
--	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>La Onesvie cuenta con un sistema de Evaluación de Desempeño, realizado anualmente, revisado de manera trimestral y administrado por el Departamento de Recursos Humanos.</p> <p>Según lo expresado por el departamento de Recursos Humanos; mediante la investigación se observó que fue evaluado el noventa y ocho por ciento (98%) de los servidores en nómina al mes de octubre 2023, el porcentaje restante que no fue evaluado lo representan dos servidores de libre nombramiento y remoción. Esto representa un</p>	

aumento del 4% respecto al año anterior, donde de los 122 servidores durante el 2022, fueron evaluados el noventa y cuatro (94%) y se obtuvo resultados individuales superior a 85 puntos.

Fueron tomadas diferentes medidas para garantizar que los empleados reciban retroalimentación por parte de su supervisor sobre el resultado de su evaluación de desempeño; por lo que para aplicarlas se realizaron reuniones entre el supervisor y el supervisado a fin de realizar las evaluaciones y con esto crear una cultura de socialización de las evaluaciones y los resultados.

Se identificó de acuerdo a los resultados generales, que dé ciento treinta y cinco (135) servidores evaluados: ciento uno (101), están en el rango de sobresalientes (95-100) y treinta y cuatro (34) superior al promedio, por lo que a partir del primer trimestre del año se procederá a poner en práctica el plan anual de capacitación planificado para el presente año, a fin de dar cumplimiento al artículo 33 del Reglamento núm. 523-09 de Evaluación del Desempeño y Promoción de los Servidores y funcionarios de la Administración Pública, que cita: “Los servidores públicos que obtengan una calificación general del desempeño de “Insatisfactorio” o de “Bajo del Promedio “deberán ser incorporados a un programa especial”.

Finalmente, se identificó que la asignación de incentivos a través de la evaluación de desempeño se realiza de manera objetiva dentro de los tiempos establecidos en la Resolución núm. 041-2020 que establece los inventivos a ser otorgados a los

	<p>servidores públicos de la administración pública y que la Institución cuenta con un paquete amplio de beneficios a sus empleados.</p> <p>Evidencias: 7.2.2.1a Plantilla de resultado de evaluación de desempeño 2021 y 2022. 7.2.2.1a Plantilla de resultado de evaluación de desempeño 2023 y 2024. 7.2.2.1b Informe Técnico de los resultados del proceso de evaluación del desempeño laboral 2023</p>
--	---

<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Se evidencian indicadores sobre de las herramientas digitales de información y comunicación. La Onesvie implementa el uso de herramientas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Office365 • Microsoft Teams, etc., <p>Además, cuenta con certificaciones en 5 normas TIC como A2, A3, E1, A4 y A5</p> <p>Evidencias: 7.2.2.2 Pagina Web Institucional 7.2.2.2 Informe Semestral Departamento TIC 2023</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</p>	<p>La Onesvie realiza actos de reconocimiento individual. En tal sentido, en el año 2021 se hizo entrega de Once (11) Placas de reconocimiento</p>	

<p>formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>acompañado de (5) días libres, asimismo, en el año 2022 se entregaron 15 placas y (16) y en el 2023.</p> <p>Evidencias: 7.2.2.3a Link: publicación en Instagram: https://www.instagram.com/p/CX3mFLyLgXY/?hl=es 7.2.2.3b Orden de Compras placas 7.2.2.3c Fotografías 7.2.2.3d Publicaciones en las redes sociales</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La Institución cuenta con evidencia que en el último trimestre del año se realiza la actividad de reconocimiento a los empleados que se destacaron en sus labores y valores, estas se han realizado por <u>tres años consecutivos</u>, otorgándoles una placa de reconocimiento y (5) días libre pagados (días de descanso).</p> <p>Además, en el segundo trimestre se otorga el bono por incentivo individual a todos los servidores que en su evaluación del desempeño obtuvieron una calificación mínima de 85 puntos.</p> <p>En el mismo orden, en reconocimiento a la importancia para la sociedad</p> <p>Evidencias: 7.2.2.4a Matriz de Evaluación del desempeño 2022, 2023 7.2.2.4b Fotografías de entrega de reconocimientos 2021, 2022 y 2023.</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:		
<p>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.</p>	<p>Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE) está comprometida con impactar de manera positiva a los ciudadanos/clientes a través de iniciativas como diplomados y charlas, los cuales están siendo impartidas a nivel nacional tanto en las distintas delegaciones del Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA), como en las Oficinas Regionales de la Onesvie, estas tratan sobre Evaluación de la Vulnerabilidad Sísmica en Edificaciones existentes y están dirigidas a los profesionales del referido gremio, enfatizando en la necesidad de abordar el tema del riesgo y la vulnerabilidad sísmica en edificaciones existentes.</p> <p>Adicionalmente con motivo al mes de la patria fue ofrecido un acto solemne de “Ofrenda Floral al Altar de la Patria”.</p> <p>Además, fueron realizados durante los años 2019, 2020 y 2021 operativos de Reforestación, en el 2023, Operativos de Limpieza de Costas.</p>	

	<p>Actualmente la Institución se encuentra en la logística para el operativo de este año. Todas las actividades involucran al 100% del personal.</p> <p>Evidencias: 8.1.1a Fotografías y listas de asistencias 8.1.1b Publicidad y promociones en las redes sociales. 8.1.1c Fotografías de la Ofrenda Floral al Altar de la Patria y operativos de reforestación.</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>La Onesvie es un ente que contribuye directa e indirectamente a la sociedad en relación con la sostenibilidad, siendo una institución eficaz, eficiente y transparente que gestiona de manera participativa la incorporación de la dimensión ambiental en las decisiones y acciones de la sociedad, para contribuir al desarrollo sostenible del país.</p> <p>En coherencia con ello, se realizan acciones constantes de sostenibilidad y como contribuyente a la sociedad entre ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compras de productos reutilizables: amigables al medio ambiente “compras verdes”. • Se desplegaron campañas de vía redes sociales, promoviendo el cuidado del medio ambiente, la utilización de termos en sustitución de las botellas plásticas “Usa tu termo” y campañas de “Donación de Sangre” en contribución a generar vínculos sociales y forjar una comunidad cohesionada. comunidad cohesionada 	<p>No hemos medido la percepción acerca de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.</p>

	<p>Evidencias:</p> <p>8.1.2a Correos electrónicos</p> <p>8.1.2b Publicidad y promociones apoyando la campaña “Reducción de Plásticos”.</p> <p>8.1.2c Foto de actividades.</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>No se evidencia que la Institución realiza acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</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>Se evidencia que la Onesvie realiza diferentes capacitaciones en las cuales el país se beneficia contribuyendo al fortalecimiento de las capacidades técnicas de profesionales del área de la construcción de edificaciones, infraestructuras y líneas vitales, así como también en profesionales que gestionan el riesgo ante desastres.</p> <p>La Institución realizó varias capacitaciones entre ellas:</p> <p>En el 2024, la Onesvie está capacitando cuatro grupos de profesionales colegiados por el CODIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (42) estudiantes presenciales y (12) Virtual en Santo Domingo • (45) estudiantes en Santiago • (46) estudiantes La Romana <p>Sumados a los (45) profesionales capacitados en el 2023, representantes de diferentes instituciones gubernamentales y no gubernamentales, se cuenta con un total de 192 profesionales capacitados.</p> <p>En el 2022, impartió (04) conferencia a profesionales colegiados del CODIA.</p>	

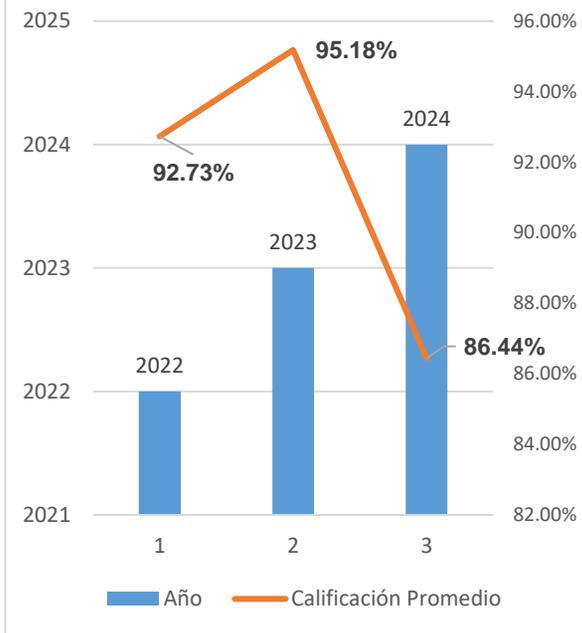
	<p>En el 2021 en apoyo a las actividades de educación continuada de la Universidad Central del Este UCE, se capacitaron (30) miembros de la Universidad, entre estudiantes y profesores.</p> <p>Las capacitaciones propulsadas por la Onesvie también contribuyen con la formación de la población en general, sensibilizándolos en temas referentes a la amenaza sísmica que posee el país y brindándole herramientas que le permitan actuar de una manera adecuada frente a la ocurrencia de un terremoto.</p> <p>Evidencias: 8.1.4a Fotos capacitaciones 8.1.4.b Lista de participantes 8.1.4c Certificados de participación entregados.</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>La Onesvie tiene un fuerte compromiso con la transparencia y el comportamiento ético. Muestra de ello es el porcentaje de cumplimiento de un 95.18%, en promedio, del Índice de Transparencia Estandarizado, evaluación realizada por la DIGEIG correspondiente al año 2023. Y al mes de marzo del 2024 se cuenta con una puntuación de 87.48%.</p> <p>Evidencias: 8.1.5 Indicador de cumplimiento de transparencia del año 2023 y marzo 2024.</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>La Onesvie tiene un fuerte impacto en el tema de cambio climático, esto se evidencia con la designación mediante decreto 603-23, de la Institución (Director General), con la dirección ejecutiva de la Comisión de Supervisión de Infraestructura Pública ante el Cambio Climático,</p>	

	<p>esta tiene la finalidad de identificar a la mayor brevedad posible las vulnerabilidades de las principales obras públicas, pasos a desnivel, túneles, elevados, puentes, puentes peatonales, taludes en condiciones críticas y edificaciones públicas, que en virtud de estar construidas sobre lugares que representan mayor riesgos de deterioro como consecuencias de los cambios extremos que implica el cambio climático.</p> <p>Adicional a esto, la Institución tiene un impacto positivo mediante la elaboración de diagnóstico y propuestas de reforzamiento de infraestructura tanto públicas como privadas, ya que debido al cambio climático a que estamos expuestos presentamos un alto índice de vulnerabilidad.</p> <p>Evidencias: 8.1.6a Informes y propuestas 8.1.6b Diagnósticos a estructuras 8.1.6c Reglamento sísmico 8.1.6d Decreto 603-23</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>Se evidencia que la Institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética (DIGEIG).</p> <p><u>Año 2024</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Febrero- 87.48% • Enero- 85.39% <p><u>Año 2023</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Diciembre 89.82% • Noviembre 98% • Octubre 95.06% • Septiembre 93.79% • Agosto 98.36% 	

- Julio 99.56%
- Junio 94.03%
- Mayo 93.98%
- Abril- 97.57%
- Marzo-95.37%
- Febrero-97.79%
- Enero-88.85%

Año 2022

- Diciembre-92.05%
- Noviembre-93.56%
- Octubre-97.97%
- Septiembre-98%
- Agosto-70.05
- Julio-96.25%
- Junio-91.75%
- Mayo-95.7%
- Abril-93.9%
- Marzo-90.05%
- Febrero-96.75%
- Enero-96.75%



Evidencias:

- 8.1.7a Reportes de la DIGEIG del periodo citado.
- 8.1.7b Memoria Institucional 2023
- 8.1.7c Informe 1er trimestre de 2024

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad	La Onesvie en conformidad con lo establecido en la Ley 64-00 sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales desarrolla acciones que evidencia el	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>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>compromiso con la preservación del medio ambiente.</p> <p>Dentro del amplio programa de Responsabilidad Social y Ambiental, se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se han desarrollado campañas vía correo electrónico institucional enfocadas al ahorro y uso de los recursos como agua, electricidad, el respeto al medioambiente, entre otros. • Reusar de manera interna las hojas impresas con línea grafica obsoleta. • Reducir el consumo de plástico para la conservación del medio ambiente, para ello se sustituyó el uso de las botellas de agua plásticas por un termo reutilizable, para todo el personal de la institución, permitiendo con esto ahorrar costo. • Se modificaron los patrones de compras de suministros amigables con el ecosistema, reduciendo así, la compra de desechables plásticos y sustituyéndolos por cartón en la adquisición de refrigerios. • Apagar los interruptores eléctricos al término del horario laborables para reducir consumo. <p>A partir del mes de octubre de 2021 se evidencia un aumento sostenido del consumo de botellones de agua, el cual superó el consumo de botellitas plásticas de agua, hecho que guarda relación con la jornada de sensibilización sobre el cuidado del medio ambiente, a través de la promoción a todos</p>	
--	--	--

	<p>los colaboradores sobre el uso de termos para el agua.</p> <p>Evidencias: 8.2.1a Política de la Gestión Medioambiental de la Onesvie 8.2.1b Fotos de envases amigables y termos 8.2.1c Correos de socialización de políticas y Campañas.</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia que la Onesvie participa en reuniones mensuales con autoridades relevantes, grupos de interés y representantes de la Comunidad. Entre ellas: Las reuniones con la comisión nacional de emergencias (CNE), COE, Comisión de Infraestructuras Públicas ante el Cambio Climático, Mesa Sismica y Comité técnico.</p> <p>Evidencias: 8.2.2a Fotos 8.2.2b Boletines informativos y Noticias Web 8.2.2c Publicaciones de encuentros en Redes Sociales 8.2.2d Relación de Acuerdos y Convenios entre la Onesvie y otras instituciones / organizaciones 8.2.2e Publicaciones y fotografías de acuerdos y convenios interinstitucionales.</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>La Onesvie tiene presencia activa en medios radiales, televisivos, en redes sociales y portal web, se elaboraron comunicados de prensa y publicaciones en redes sociales. Esto se evidencia en que al primer trimestre de 2024 se ha realizado un</p>	

	<p>total de (19) notas de prensa fueron redactadas para publicación en medios digitales institucionales y externos, de ellas, 8 fueron a los medios nacionales durante el periodo enero – marzo, generando publicaciones en 64 portales digitales.</p> <p>Evidencia: 8.2.3a Informe trimestral del departamento de Comunicaciones 8.2.3b Informe trimestral depto. comunicación 1er trimestre.</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>No se ha medido el 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>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>La Onesvie realizó acciones de carácter filantrópico, como fueron las jornadas de donación de sangre donde participaron algunos miembros de la institución.</p> <div data-bbox="743 964 1360 1341" data-label="Figure"> <p>Actividades Filantrópicas Donación de Sangre</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>2022</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Donantes</td> <td>9</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Vidas Salvadas</td> <td>27</td> <td>60</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	2022	2024	Donantes	9	20	Vidas Salvadas	27	60	
Categoría	2022	2024									
Donantes	9	20									
Vidas Salvadas	27	60									

	<p>Por otro lado, la Onesvie participó en la recolección de ropas, raciones de alimentos donados por los servidores de la institución en ayuda a una compañera que se le quemó su vivienda.</p> <p>También, se evidencia la participación y colaboración del personal de las delegaciones provinciales en acciones de prevención, mitigación y respuesta en sus demarcaciones tras el fenómeno meteorológico.</p> <p>Evidencias: 8.2.5a Lista de asistencia, fotos y correos a jornadas de tipificación y donación de sangre 2022 y 2024. 8.2.5b Publicaciones y fotografías en redes sociales de actividades filantrópicas.</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>Se evidencia que la institución realiza intercambios productivos de conocimiento con otros, en el 2022 realizó el Simposio “Escuelas Resilientes ante Eventos Sísmicos: Desafíos en el Contexto Nacional” que abordó las experiencias, visiones y estrategias institucionales de países de América Latina, el Caribe y Republica Dominicana.</p> <p>En el 2023 se realizó la 6ta Jornada Código Modelo Sísmico para América Latina y el Caribe, antesala del simposio de intercambio del conocimiento que se planifica su realización en julio 2023 con SEDE en Santo Domingo.</p> <p>Para el 2024 se planifico en el POA la realización de un evento cuya finalidad es intercambio productivo de conocimientos e información con entidades nacionales e internacionales.</p>	

	<p>Evidencias: 8.2.6a Convocatoria 8.2.6b Fotos 8.2.6c Plan Operativo Anual 2024</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>La institución tiene formado el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo desde 2013, actualizado en los años 2021-2022, cuyo objetivo es prevenir la ocurrencia de accidentes y afectación a la salud. Este comité ha elaborado los siguientes documentos: Programa de Trabajo Anual del Comité y un programa de prevención de riesgos a través del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. Este se reúne una vez al mes y sus minutas son remitidas al MAP de manera oportuna y cargadas al SISMAP. Además, se realizaron otras acciones, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campaña de donación de Sangre, en la cual (20) donación de sangre y (60) vidas salvadas. • Simulacro de evaluación frente a terremotos, al 100% del personal. • Jornada De Salud/Operativo-Jornada Cardio Metabólica. • Encuesta de Clima Organizacional 2022 en la cual (74) servidores participaron lo que representa un 80% del personal. <p>También se fue impartido el taller: Sufragistas: Pioneras de las Luchas Feministas, en conmemoración del Día Internacional de la Mujer.</p> <p>Evidencias:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>8.2.7a Acta Constitutiva del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo MEMRD. 8.2.7b Operativos Médicos. 8.2.7c Fotografías</p>	
<p>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>	<p>Se evidencia la colaboración del 80% del personal de la Onesvie en (03) jornadas de Reforestación, “Onesvie Siembra un Árbol”, en un área habilitada por un equipo de técnicos del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, a quienes les responsable velar por la protección de estos, en la zona:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2019 - participaron 60 colaboradores de la Institución y sembraron 1000 plantas de diversos tipos. • 2020 - participaron 150 colaboradores y fueron sembradas 1,500 plantas, de la especie Acacia Magna. • 2021 participaron 45 colaboradores y fueron sembrados decenas de plantas nativas de Pino Occidentales. <p>De igual modo, también fue realizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2023 - participaron 60 colaboradores en la actividad “Operativos de Limpieza de Costas”. <p>También se cuenta con evidencia como resultado tangible de la contribución al desarrollo social por parte de la Onesvie, las jornadas de vacunación de dos dosis de contra el COVID-19 y de la Influenza, incluyendo entre estos colaboradores y ciudadanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021 – El 90% del personal fue vacunado con la primera y segunda dosis. 	

	<p>• 2021 - El 40% Recibió la inyección contra la Influenza.</p> <p>El consumo del material gastable como papel refleja una reducción del 17.7%, Tóner un 15% y Cartucho 21% para el 2023 en comparación con el año 2021.</p> <p>Estos datos se compararon el primer semestre de los años 2022 y 2023.</p> <p>Evidencias: 8.2.8a Memorias Institucional 2021, página 81. 8.2.8b Fotos jornadas de vacunación COVID 8.2.8c Fotos jornada de vacunación Influenza 8.2.8d Lista de participantes en jornada de Reforestación 8.2.8e Fotos de jornadas de Reforestación 8.2.8h Link: 3era Jornada_ https://onesvie.gob.do/?p=806. 8.2.8i Salidas de almacén del citado 2022-2023</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>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Se evidencia que en términos de cantidad, la Onesvie, en el periodo de enero – mayo 2024, se recibieron 57 solicitudes servicios. El servicio más solicitado fue “Evaluación Visual Rápida” con un total de 54 solicitudes, equivalente al 95% del total.</p> <p>Luego, continua “Evaluaciones Detalladas”, con un total de 3 solicitudes, equivalente a un 5% del total.</p>	

	<p>Es importante resaltar que el tiempo promedio de realización de este tipo de evaluación (ED) es de 6 meses.</p> <p>En cuanto a la calidad de los servicios el nivel de satisfacción general presentado en el año 2024 en el mes de abril fue de 100%, Amabilidad, 99% Accesibilidad y 100% Profesionalidad.</p> <p>Evidencias: 9.1.1a Informe de Encuesta de satisfacción. 9.1.1b-Reportes de Resultados de Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Tanto el sector público como el privado son impactados y beneficiarios de forma directa de los servicios y productos que ofrece la institución.</p> <p>Evidencia: 9.1.1a Solicitudes de los ciudadanos clientes. 9.1.1b Informes de diagnósticos de evaluaciones. 9.1.1c Fotografías. 9.1.1d Cotizaciones e informes de estudios. 9.1.1e Informes de planificación. 9.1.1f Comité de seguridad</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Se evidencia que la Onesvie realizó en el mes de mayo año 2024, un Benchmarking Interno con las distintas delegaciones regionales de la Institución, tomando como referencia el trimestre diciembre 2023, febrero y marzo 2024, comparando cantidades de informes de evaluaciones entregados y buenas prácticas según metodología entrevista/encuesta.</p> <p>El mismo arrojó los siguientes resultados comparativos:</p>	<p>No se evidencian los resultados comparativos (benchmarking) en términos de productos y resultados. A pesar de haberse realizado un benchmarking interno en mayo de 2024 en la Oficina.</p>

	<p style="text-align: center;">Mayo 2024</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th><u>Delegación</u></th> <th><u>Cant. evaluaciones</u></th> <th><u>Punt. encuesta</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Santiago</td> <td>4</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>Puerto Plata</td> <td>4</td> <td>62%</td> </tr> <tr> <td>La Romana</td> <td>4</td> <td>69%</td> </tr> <tr> <td>Barahona</td> <td>3</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencias: 9.1.3a Informe Benchmarking Interno delegaciones regionales de la Onesvie mayo 2024.</p>	<u>Delegación</u>	<u>Cant. evaluaciones</u>	<u>Punt. encuesta</u>	Santiago	4	92%	Puerto Plata	4	62%	La Romana	4	69%	Barahona	3	80%	
<u>Delegación</u>	<u>Cant. evaluaciones</u>	<u>Punt. encuesta</u>															
Santiago	4	92%															
Puerto Plata	4	62%															
La Romana	4	69%															
Barahona	3	80%															
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>La Onesvie cuenta con un grado de cumplimiento del 100% de los acuerdos suscritos.</p> <p>Evidencias: 9.1.4a Ver acuerdos arriba enlistados.</p>	No se evidencia el grado de cumplimiento de (Matriz) de alianzas y convenios entre autoridades y la Institución.															
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>En noviembre 2023 la Onesvie aplicó a la XIX versión del Premio Nacional de la Calidad, recibiendo un Informe de Retorno y resultando y seleccionada como una de las finalistas dentro de las 21 últimas instituciones.</p> <p>En otro orden, a través de los informes realizados de los Indicadores de Sistema de Monitoreo Premio Nacional de la Calidad de Gestión Pública, monitorea el nivel de cumplimiento de la Institución, en cada uno de los indicadores establecidos, esto evidenciado en las siguientes tablas:</p>																

SISTEMA DE MONITOREO Y MEDICIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

	2021	2022	2023	2024
SISMAP	95.95%	88.47%	92.06%	91.03%
NOBACI	96.86%	97.13%	86.66%	91.68%
IGP	97.00%	97%	95.25%	90.80%
iTICge	77.79%	77.04%	83.35%	64.69%
SNCP	99.50%	99.82%	91.27%	91.66%
Ley 200-04	98.05%	87.55%	94.83%	95.45%

Indicadores medidos trimestralmente:

Indicadores	2024		
	Área responsable	1er Trim.	2do Trim.
Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).	Recursos Humanos	91.03%	
Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).	Planificación y Desarrollo	91.68%	
Indicador de la Gestión presupuestaria (IGP).	Adm. y Financiero Planificación y Desarrollo	96.00%	90.80%
Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge).	Tecnología de Información y Comunicación	64.69%	
Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SNCP).	Administrativo y Financiero	91.66%	
Ley 200-04	Libre Acceso a la Información	87.48%	
Sistema de Administración de Memorias Institucionales (SAMI).	Planificación y Desarrollo	98.5%	

	<p>En lo que refiere al año anterior (2023):</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Indicadores</th> <th colspan="4">2023</th> </tr> <tr> <th>1er.Trim.</th> <th>2doTrim.</th> <th>3er.Trim.</th> <th>4to.Trim.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SISMAP</td> <td>90.3%</td> <td>89.40%</td> <td>92.17%</td> <td>96.37%</td> </tr> <tr> <td>NOBACI</td> <td>80.96%</td> <td>83.75%</td> <td>90.2%</td> <td>91.65%</td> </tr> <tr> <td>IGP</td> <td>97.00%</td> <td>94.00%</td> <td>94.0%</td> <td>96.0%</td> </tr> <tr> <td>iTICge</td> <td>83.55%</td> <td>83.53%</td> <td>81.63%</td> <td>84.69%</td> </tr> <tr> <td>SNCP</td> <td>98.59%</td> <td>90.25%</td> <td>92.31%</td> <td>83.81%</td> </tr> <tr> <td>Ley 200-04</td> <td>94.83%</td> <td>94.83%</td> <td>98.36%</td> <td>93.79%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencias: 9.1.5.A. Informe de Indicadores Sistema de Monitoreo de Gestión Pública 2021 - 2024.</p>	Indicadores	2023				1er.Trim.	2doTrim.	3er.Trim.	4to.Trim.	SISMAP	90.3%	89.40%	92.17%	96.37%	NOBACI	80.96%	83.75%	90.2%	91.65%	IGP	97.00%	94.00%	94.0%	96.0%	iTICge	83.55%	83.53%	81.63%	84.69%	SNCP	98.59%	90.25%	92.31%	83.81%	Ley 200-04	94.83%	94.83%	98.36%	93.79%	
Indicadores	2023																																								
	1er.Trim.	2doTrim.	3er.Trim.	4to.Trim.																																					
SISMAP	90.3%	89.40%	92.17%	96.37%																																					
NOBACI	80.96%	83.75%	90.2%	91.65%																																					
IGP	97.00%	94.00%	94.0%	96.0%																																					
iTICge	83.55%	83.53%	81.63%	84.69%																																					
SNCP	98.59%	90.25%	92.31%	83.81%																																					
Ley 200-04	94.83%	94.83%	98.36%	93.79%																																					
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Se evidencia una valoración positiva en las auditorías y evaluaciones realizadas a la Institución a través de La Contraloría General de la Republica a través de la Unidad de Auditoría Interna (UAI) y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental realizan la auditoria de los diferentes procesos financieros de la institución.</p> <p>Evidencia: 9.1.6a Resultados Auditoría SISTICGE 9.1.6b Resultados Auditoría EDI 9.1.6c Libramientos (cheques, nominas e informes de cortes semestrales).</p>	No se evidencia una herramienta integral de seguimiento a las innovaciones resultado de servicios y Productos en el 2023-2024.																																							
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se cuenta con resultados de la implementación de reformas del sector público.																																							

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del	Con el fin de gestionar la eficacia de los recursos la Onesvie da cumplimiento al Plan Operativo Anual	

<p>conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>(POA), que se mide a través del promedio de cumplimiento de las metas de cada área, a nivel general, en el período enero – marzo 2024 alcanzo una calificación general satisfactoria de 87%.</p> <p>Para el año 2023, se diseñó un Plan de Capacitación en base a los resultados de las evaluaciones del desempeño, las necesidades expresadas por los supervisores de cada área encaminadas al logro de los objetivos institucionales. Este fue cargado en el SISMAP en enero de 2023 y a partir de la fecha fueron realizadas las solicitudes de capacitaciones al INAP, CAPGEFI e INFOTEP para cumplimiento con lo planificado, (sub-indicador 8.1 Plan de Capacitación: puntuación de 95 puntos al mes de diciembre 2023).</p> <p>El Indicador Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), para el mes de diciembre la institución presenta una puntuación de 96.37%, encontrándose el indicador en verde dentro de la categoría de excelente. Esto significa que la Onesvie ha cumplido con los estándares establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en materia de organización, gestión y calidad, eficiencia y transparencia.</p> <p>Cabe señalar que durante los meses de enero y febrero la puntuación fue muy fluctuante, debido a que mediante comunicación Núm. 000743 d/f 23/ene/2023, fue notificada la actualización de nuevas evidencias solicitadas por el MAP en virtud del inicio de un nuevo año de trabajo y cambio de dicho sistema, así también como la activación del sub-indicador 1.4. Carta Compromiso al Ciudadano mediante comunicación núm. 000743 d/f 23/ene/2023, y la actualización de nuevas evidencias solicitadas por el MAP.</p>	
---	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>La Gestión de Recursos Humanos, ejecuto una serie de actividades y jornadas de integración laboral, motivando de esta manera al personal y contribuyendo a crear un buen clima laboral, a fin de transformar de manera positiva la integración entre los servidores y afianzar la cultura organizacional.</p> <p>De cara al mantenimiento de infraestructura e instalaciones, la Onesvie cuenta con revisiones periódicas dentro de cada espacio de la edificación y un plan de mantenimiento anual.</p> <p>Evidencias: 9.2.1a Informe de Resultados Cumplimiento de POA 2024 9.2.1b Memoria Anual Onesvie 2023</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>La Onesvie garantiza la inclusión de mejoras e innovaciones tantos para sus técnicos como para los programas y maquinarias utilizadas para la realización de los servicios que ofrecemos.</p> <p>Evidencias: 9.2.2a Nuevas tecnologías y software adquiridos 9.2.2b Manuales de políticas y procedimientos actualizados</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido mediante análisis comparativo las actividades de Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.
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>Con la experiencia en la autoevaluación CAF de la Onesvie mejoramos el tiempo de la autoevaluación propia evitando cometer errores. Con la experiencia de los países que trabajan en el área de los sismos se concretan acuerdos y experiencias</p>	

	<p>que son asumidas para la mejoría de nuestras operaciones en el país.</p> <p>Evidencias: 9.2.4a Acuerdos con el JICA, SISMID de Perú, AGCID 9.2.4b Cooperación con el comando sur de estados unidos a través del COE.</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>Onesvie con el uso de la página web institucional ha obtenido un impacto en la eficientización de los servicios prestados a la ciudadanía.</p> <p>De igual forma utiliza el SIGEF (Sistema de la Gestión Financiera), para optimizar los procesos administrativos de la Institución; los indicadores del SISMAP (Sistema de Monitoreo de la Administración Pública).</p> <p>También se evidencia el impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios.</p> <p>Evidencias: 9.2.5a Servicios colocados en el portal web, SIGEF (libramientos, nominas, ejecución presupuestaria, etc). Informe SISMAP. 9.2.5b Tasa de uso de equipos tecnológicos, certificaciones NORTIC.</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Se evidencia una valoración positiva en las auditorías y evaluaciones realizadas a la Institución a través de La Contraloría General de la Republica a</p>	

	<p>través de la Unidad de Auditoría Interna (UAI) y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental realizan la auditoría de los diferentes procesos financieros de la institución.</p> <p>Evidencia: 9.2.6a Resultados Auditoría SISTICGE 9.2.6b Resultados Auditoría EDI 9.2.6c Libramientos (cheques, nominas e informes de cortes semestrales).</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 Onesvie cuenta con reconocimientos basados en sus resultados, entre ellos:</p> <p>Calidad: En noviembre de 2023, recibió certificado de reconocimiento por su participación en la XIX versión de los premios a la Calidad y Prácticas Promisorias del Estado por haber alcanzado los estándares de calidad, de acuerdo con los parámetros que se utilizan para medir los servicios que ofrece la institución a la ciudadanía.</p> <p>Gestión TIC: Por otro lado, se mantienen vigentes todas las certificaciones Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC) A2, A3, A4, y E1.</p> <p>Desempeño Institucional: Fue reconocida por su alto desempeño en el ranking del Sistema de Monitoreo del Ministerio de Administración Pública (Sismap), tras ocupar el tercer lugar, con una puntuación de 96.26 entre 129 organismos estatales.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<p>9.2.7a Memoria Institucional Anual 2023</p> <p>9.2.7b Fotos</p>										
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Onesvie cumple los objetivos presupuestarios y financieros, enviándose en la siguiente tabla, donde mantiene una puntuación sobresaliente los últimos cuatro años.</p> <table border="1"> <tr> <td rowspan="2">IGP</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> </tr> <tr> <td>97.00%</td> <td>97%</td> <td>95.25%</td> <td>90.80%</td> </tr> </table> <p>Evidencia:</p> <p>9.2.8a Presupuesto inicial aprobado.</p> <p>9.2.8b Ejecución presupuestaria.</p> <p>9.2.8.c IGP índice de gestión presupuestaria</p>	IGP	2021	2022	2023	2024	97.00%	97%	95.25%	90.80%	
IGP	2021		2022	2023	2024						
	97.00%	97%	95.25%	90.80%							
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La Institución por medio de los procesos de compras y contrataciones ha adquirido softwares y equipos tecnológicos, drones, así como las instrumentaciones necesarias para eficientizar el servicio al ciudadano y las labores de campo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>9.2.9a Actas de adjudicación</p> <p>9.2.9b Informe financiero</p> <p>9.2.9c Informe de compras y contrataciones</p>	<p>No se cuenta con mediciones relacionadas al costo-efectividad (logros, resultados, de impacto al menor costo posible).</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