



## **GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

### **NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones  
(ONESVIE)**

### **FECHA**

**12/10/2020**

## MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

- Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

**Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
- Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

#### **SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>Se evidencia que se encuentra formulada y socializada la Misión y Visión Institucional. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brochure</li> <li>• Carta de la Máxima Autoridad informando que encontramos definida la misión y la visión institucional.</li> <li>• Documento de Memoria</li> <li>• Página Web</li> <li>• Encuesta interna para la formulación y levantamiento de información para los valores institucionales.</li> </ul> <p>Se evidencia que se encuentra definidos los valores Institucionales, los cuales se realizaran a través de un proceso participativo (Encuestas). Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de selección de Criterios</li> <li>• Matriz de puntuación de criterios</li> <li>• Comunicación de la máxima autoridad presentando los criterios.</li> <li>• Borrador Plan Estratégico Institucional</li> </ul>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Inducción</li> </ul> <p>Se evidencia la definición clara de la misión, la visión y los valores institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética Institucional</li> <li>• Página web</li> <li>• Registro de participantes</li> <li>• Acto de Juramentación de los miembros de la comisión de ética.</li> <li>• Comunicación del presidente de la Comisión de Ética a la actividad de juramentación</li> <li>• Manual de Inducción</li> <li>• Matriz de valores institucionales</li> </ul> <p>Se evidencia que se han definido los procesos y ejes estratégicos, además existe un borrador de propuesta de Plan Estratégico Institucional 2017-2020</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borrador del Plan Estratégico Institucional 2017-2020.</li> <li>• Actas de reunión de planificación para la definición de los ejes estratégicos</li> <li>• Listado de participantes en la reunión</li> <li>• Fotografías de los talleres</li> <li>• Constancia de correos electrónicos de convocatoria</li> <li>• Comunicación de convocatoria</li> </ul> <p>Se evidencia la colocación de buzones, la definición del Código de Ética Institucional, en este se incluyen el manejo de conflictos</p>	
---	---	--

<p>aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>al interno de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos constitutivos de la Comisión de Ética.</li> <li>• Comunicación de conformación Comité de Ética.</li> <li>• Fotos del Buzón</li> <li>• Manual de uso del buzón</li> <li>• Folletos</li> <li>• Acta de Charla sobre relaciones laborales y manejo de conflictos.</li> <li>• Listado de participantes</li> </ul> <p>Se evidencia el establecimiento del buzón de sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de la instalación del Buzón</li> <li>• Folletos de uso</li> <li>• Manual de uso</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul> <p>Se evidencia los niveles de confianza, lealtad y respeto a partir de las líneas de autoridad, en las reuniones de equipos de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con Director General</li> <li>• Reuniones Departamentales</li> <li>• Comunicación de Convocatorias etc.</li> <li>• Minuta de acta de reunión</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Fotos de talleres y reuniones</li> </ul>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

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

<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>Se evidencia la alineación de la estrategia y el marco institucional con el desarrollo de procesos y estructuras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnostico Institucional realizado internamente</li> <li>• Comunicación al MAP solicitando analista para la revisión de la Estructura Organizacional.</li> <li>• Informe de la analista del MAP</li> <li>• Mapas de Procesos</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos Institucionales</li> <li>• Metodología de Administración de Riesgos.</li> </ul> <p>Se evidencia el desempeño y gestión de la organización mediante los documentos que aparecen a continuación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> <li>• Manual de Inducción</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos</li> <li>• Metodología para la Administración del Riesgo</li> </ul> <p>Se evidencia que se han desarrollado y consensado los objetivos, metas, borrador del Plan Estratégico y planificación Operativa Anual (POA). También como una medición trimestral del desempeño del personal</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe mensuales de los avances del Plan Operativo</li> </ul>	
--	---	--

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de asesoría técnicas para la revisión, modificación y alineamientos del Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>• Evaluaciones de desempeño del personal</li> <li>• Matriz del POA</li> </ul> <p>Se evidencia que se han definido procesos claves para convertir la estrategia de la institución en acción y resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos</li> <li>• Borrador del PEI</li> <li>• POA Institucional</li> <li>• Plan de Acción Institucional</li> <li>• Inventario de Edificaciones evaluadas y georreferenciadas.</li> </ul> <p>Se evidencia que se han iniciado los procesos para la instalación del sistema de calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación del Comité de Calidad</li> <li>• Minutas de reuniones</li> <li>• Página web</li> <li>• Compra de equipos para el Laboratorio de Ingeniería Sismo resistente</li> <li>• Compra de equipos de informática</li> <li>• Instalación de un nodo alineado al SINI</li> <li>• Contratación de personal adecuado a las necesidades</li> <li>• Firma de Acuerdos de Cooperación</li> </ul>	
---	---	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación permanente</li> </ul> <p>Se evidencia que existe un nodo alineado al Sistema Integral Nacional de Información que pretende georreferenciar las edificaciones esenciales que se evalúen.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NODO</li> <li>• Base de datos</li> <li>• Página Web</li> <li>• Informes de Evaluación</li> <li>• Protocolo para subir la Información.</li> </ul> <p>Se evidencia que se ha formulado un manual de políticas y procedimientos, se ha desarrollado una herramienta que estandariza las evaluaciones la cual se puede usar a través de una app, esto contribuye a generar condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos institucionales</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología para la administración de Riesgo.</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos Institucionales</li> <li>• APP para la evaluación pre y evaluación post evento.</li> </ul> <p>Se evidencia que existe una comunicación externa e interna que apoyan el logro de una gestión eficaz.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones recibidas</li> <li>• Comunicaciones enviadas</li> <li>• Comunicaciones internas</li> <li>• Correos electrónicos</li> </ul>	
---	---	--

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de WhatsApp: Institucional y Social Técnico CAF NOBACI Comisión Técnica</li> <li>• Flota de comunicación</li> </ul> <p>Se evidencian acciones para la comunicación de los cambios organizativos. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares Internas</li> <li>• Socialización de políticas internas</li> <li>• Comunicación mediante correo interno</li> <li>• Sensibilización sobre el comité de ética</li> <li>• Manual de Inducción y constancia al personal de nuevo ingreso.</li> </ul> <p>Se evidencia que las prioridades institucionales están establecidas y alineadas a los marcos legales nacionales e internacionales. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borrador del Plan estratégico 2017-2020</li> <li>• Plan de Acción</li> <li>• Acta de reuniones</li> <li>• Plan Nacional de Reducción de Riesgo Sísmico</li> <li>• END Ley 1-12</li> <li>• Marco de Sendai 2015-2030</li> </ul>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>Se evidencia que se dirige con el ejemplo. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La MAE participa en las reuniones de Planificación y de formulación del PEI 2017-2020.</li> <li>• Acto de Juramentación de la comisión de ética publica</li> <li>• Comunicación de la MAE conformando los equipos de CAF y planificación</li> <li>• Conformación equipo de la NOBACI</li> <li>• Conformación equipo SISMAP</li> <li>• Designación de la representación de la MAE en eventos y seminarios tanto nacionales como internacionales.</li> </ul> <p>Se Evidencia que la MAE manifiesta una gestión horizontal depositando su representación y su confianza en su staff. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación asignando su representación</li> <li>• Instalación del Buzón de Sugerencias</li> <li>• Políticas de comunicación</li> <li>• Comité de ética</li> <li>• Comité de NOBACI</li> <li>• Comité del CAF</li> <li>• Definición de valores institucionales</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos</li> </ul>	

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se evidencia la transmisión de información a los empleados. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorándum</li> <li>• Comunicaciones internas</li> <li>• Página Web</li> <li>• Inducción del Personal</li> <li>• Actas de reuniones</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Mensajes por WhatsApp</li> <li>• Reuniones informativas</li> <li>• Boletín interno</li> </ul>	
<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>Se evidencia el apoyo a los empleados para el desarrollo de sus tareas Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación permanente</li> <li>• Minuta de reuniones de revisión de los informes</li> <li>• Participación de la MAE en las reuniones de planificación.</li> <li>• Representación de la MAE ante eventos Nacionales e Internacionales.</li> <li>• Becas para estudios</li> <li>• Permisos para impartir docencia.</li> <li>• Compras de equipos de informático y mobiliario de oficina</li> <li>• Compra de equipos para el Laboratorio de Ingeniería Sismo resistente</li> </ul>	
<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>Se evidencia que existen acciones que apoyan la mejora del desempeño tanto de grupos como individual. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación a todo el personal</li> </ul>	

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>técnico de lo aprendido por las personas que reciben capacitación tanto nacional como internacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de reunión</li> <li>• Hoja de participantes</li> <li>• Reuniones informativas colectivas con la MAE</li> <li>• Convocatorias a reuniones</li> <li>• Correo electrónico de convocatoria.</li> <li>• Información a través de la página web.</li> </ul> <p>Se evidencia la transmisión de información a los empleados. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias a reuniones.</li> <li>• Inducción de personal</li> <li>• Representación de la MAE ante eventos Nacionales e Internacionales.</li> <li>• Participación en seminarios y Foros</li> </ul> <p>Se evidencia que se realizan acciones que contribuyen a la consecución del cumplimiento de las responsabilidades de los empleados. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constancia del acompañamiento de la MAE en la formulación de los POA.</li> <li>• Apoyo en la revisión de los Informes Técnicos</li> <li>• Informes Administrativos y Financieros.</li> <li>• Matriz de Procesos</li> <li>• Matriz de POA</li> </ul>	
--	--	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Becas de estudio</li> <li>• Participación en cursos-Talleres</li> <li>• Levantamiento de Información sobre capacitación individual</li> </ul> <p>Se evidencia una Gestión basada en resultados, a través de la identificación y definición conjunta de los objetivos, resultados, indicadores, mapas de procesos, POA, PEI etc., a través de reuniones en la que participa no solo la MAE sino todos los encargados y empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Participantes</li> <li>• Página Web</li> <li>• Instalación del buzón de sugerencias</li> <li>• Conformación del comité de ética</li> <li>• Acta de reuniones</li> <li>• Evaluaciones del desempeño basada en resultados.</li> </ul> <p>Se conformó el Comité de Reconocimiento a los Colaboradores para trabajar en la elaboración de la política y normativa del programa de reconocimiento</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bono por desempeño</li> <li>• Reconocimiento al empleado del año</li> <li>• Bonos y premios por festividades (día de las madres, padres, secretaria, navidad, aniversario institucional)</li> </ul> <p>Se evidencia el respeto y solidaridad entre los empleados.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción sobre los Seguros de Salud.</li> <li>• Dotación de un equipo de primeros auxilios.</li> <li>• Sensibilización sobre la Ley 41/08</li> <li>• Sensibilización sobre el código de Ética</li> <li>• Préstamo del empleado Feliz</li> <li>• Acuerdo firmado con el INAVI</li> <li>• Tramites de beneficios a los empleados a través ARL.</li> <li>• Trámites para los beneficios de maternidad y lactancias.</li> </ul>	
--	---	--

**SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>Se evidencia que se han definido e identificados las necesidades de los grupos de interés, a través de la realización de talleres, reuniones lo que han servido para definir los objetivos, estrategias y resultados de la ONESVIE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• Borrador Plan Estratégico</li> <li>• Plan de Acción Institucional</li> <li>• Minuta de Reunión</li> <li>• Hojas de Participantes</li> <li>• Página web</li> <li>• Mapa de procesos</li> </ul> <p>Se evidencian que se han definido acciones que demuestran la relación de la ONESVIE con Autoridades Políticas Nacionales y</p>	

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>organismos de cooperación, así como instituciones públicas internacionales. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmas de Acuerdos con organismos de cooperación.</li> <li>• Firmas de Acuerdos con instituciones publicas</li> <li>• Definición de Protocolos</li> <li>• Sensibilización sobre la Ley de compras y contrataciones</li> <li>• Sensibilización sobre Ética Publica</li> <li>• Sensibilización sobre ley 41-08</li> <li>• Realización de Seminarios Internacionales.</li> </ul> <p>Se evidencia que la institución ha realizado la identificación y elaboración de herramientas alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (ley 1-12), los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Marco de Sendai 2015-2030. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• Mapa de Procesos</li> <li>• Borrador del plan estratégico</li> <li>• Plan de Acción Institucional</li> <li>• Alineación del Plan de compras al presupuesto institucional</li> <li>• Alineación de la planificación Institucional al Presupuesto.</li> <li>• END Ley 1-12</li> <li>• Marco de Sendai 2015-2030</li> <li>• Plan Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres para la Republica Dominicana</li> <li>• Plan Nacional de Reducción de</li> </ul>	
---	---	--

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Riesgo Sísmico de Republica Dominicana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Emergencias</li> </ul> <p>Se evidencia que la MAE ha realizado acuerdos con autoridades políticas para el cumplimiento de los objetivos que esta llamada cumplir la institución, los cuales han sido alineado a los marcos legales y a las políticas públicas definidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de Colaboración CEA</li> <li>• Acuerdo de Colaboración MINERD</li> <li>• Acuerdo de Colaboración SeNaSa</li> <li>• Acuerdo de Colaboración Agricultura</li> <li>• Acuerdo de Colaboración administración Edificio San Rafael.</li> <li>• Ley 1-12</li> <li>• Metas Presidenciales</li> <li>• Plan Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres para la Republica Dominicana</li> <li>• Plan Nacional de Reducción de Riesgo Sísmico de Republica Dominicana</li> <li>• Plan de Emergencias</li> </ul> <p>Se evidencia el involucramiento de los políticos y otros grupos de interés en los procesos detallado más abajo:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de la MAE con autoridades públicas.</li> <li>• Reuniones con Organismos de Cooperación Internacional para la identificación de Fuentes de</li> </ul>	
--	---	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>Financiamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos ejecutados para la consecución de los resultados definidos.</li> <li>• Constancias de reuniones</li> <li>• Páginas Web</li> <li>• Listados de Participantes</li> <li>• Acuerdos con Universidades</li> <li>• Reuniones con el MEPyD /Viceministerio de Cooperación para la identificación de apoyo para el fortalecimiento Institucional.</li> <li>• Participación de Consultores Nacionales e Internacionales en el desarrollo de Trabajos Técnicos.</li> <li>• Acuerdos de colaboración con organismos internacionales</li> </ul> <p>Se evidencia a través de las solicitudes de servicios demandas a nuestra institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de Comunicaciones recibidas solicitando el servicio</li> <li>• Informes de Evaluaciones realizadas</li> <li>• Propuestas económicas realizadas</li> <li>• Informe de evaluaciones detalladas realizadas.</li> <li>• Acuerdos de Colaboración mutua firmado.</li> <li>• Comunicaciones recibidas solicitando la participación de la ONESVIE en eventos relevante al tema sísmico.</li> </ul>	
--	---	--

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Se evidencia la realización de acuerdos de colaboración con grupos de interés importantes. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firma de Acuerdo Colaboración con el Ministerio de Obras Publicas de Chile</li> <li>• Firma de Acuerdo Colaboración con el Centro Peruano Japonés de Investigación Sísmicas y Mitigación de Desastres (CISMID)</li> <li>• Firma de acuerdo con la Universidad Tecnológica de Rep. Dom. INTEC</li> <li>• Página web</li> <li>• Conformación de la MESA SISMICA</li> </ul>	
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Se evidencia que se han realizado actividades con diversas organizaciones Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión con el Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA).</li> <li>• Participación en el taller de la Red de Universidades de Latinoamérica y el Caribe para la gestión de riesgo ante desastres, REDULAC.</li> <li>• Página Web</li> <li>• Participación en reuniones con organismos de cooperación (BID, Banco Mundial, Unión Europea, PNUD, OFDA/USAID, JICA, etc.</li> <li>• Memoria de rendición de cuentas</li> </ul>	
<p>9. Construir y promover el conocimiento público,</p>	<p>Se evidencia que se ha trabajado en la</p>	

<p>reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>construcción y promoción del conocimiento público de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en programas TV</li> <li>• Participación en eventos nacionales e internacionales</li> <li>• Reseñas de evento</li> <li>• Página web</li> <li>• Notas de prensa</li> <li>• Ruedas de prensa</li> <li>• Simposio Internacional</li> <li>• Capacitación a sectores externos sobre ingeniería sismo resistente</li> </ul> <p>Se evidencia que se han definido acciones que van en miras de abordar actividades para la realización de los resultados de evaluaciones de edificaciones esenciales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Acción Institucional</li> <li>• Mapeo de Edificaciones esenciales</li> <li>• Definición de Tipología de evaluaciones</li> <li>• Definición de Metodología para la selección de Edificaciones para la evaluación estructural frente a sismos.</li> <li>• Herramienta de evaluación de primer nivel pre evento para edificaciones</li> <li>• Herramienta de evaluación de primer nivel post evento para edificaciones</li> <li>• Manual de Información Preliminar</li> </ul>	
---	--	--

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

### **SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>Se evidencia la identificación de los grupos de interés durante los procesos de planificación estratégica institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Minuta de reunión</li><li>• Informes</li><li>• Hojas de presentación</li><li>• Elaboración del Plan de Acción Institucional.</li><li>• Levantamiento georreferenciado de las edificaciones esenciales y ocupacionales.</li></ul> <p>Se evidencia que se ha identificado las necesidades de fortalecimiento de las capacidades de los grupos de interés de acuerdo a sus expectativas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Matriz de necesidades de capacitación</li><li>• Matriz de cursos de capacitación</li><li>• Certificados de capacitación</li><li>• Equipos de informática</li><li>• Equipamiento del Laboratorio de Ingeniería Sismo resistente.</li></ul> <p>Se evidencia que se ha iniciado la implementación de un NODO, el cual consiste en el levantamiento, análisis y captación de información alineado al</p>	

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Sistema Información Nacional Integral (SINI).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de un NODO en la sede central el cual alimenta al SINI</li> <li>• Documento de manejo del NODO</li> <li>• Definición de Indicadores de Resultados.</li> </ul> <p>Los encargados de las diferentes áreas realizan informes de seguimiento mensual, trimestral y anual según la disposición de la máxima autoridad</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Informes de las áreas</li> <li>• Informe de análisis de riesgo de NOBACI</li> </ul> <p>Se evidencia la identificación de las fortalezas y debilidades, así como la elaboración de un diagnóstico que identifica los macro problemas y debilidades internas:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de diagnóstico Institucional</li> <li>• Correos electrónicos para la identificación de las fortalezas y las debilidades.</li> <li>• Fichas para la definición de los valores institucionales</li> <li>• Informes departamentales</li> </ul>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos	Se evidencia la definición de las líneas	

<p>(largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad</p>	<p>estratégicas basadas en los marcos legales que rigen la gestión de riesgo ante desastres:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo.</li> <li>• Ley 147-02 sobre gestión de Riesgos de Desastres.</li> <li>• Decreto para la reglamentación de la Ley 147-02</li> <li>• Decreto 715-01 de creación de la ONESVIE</li> <li>• Plan Nacional de Gestión Integral de Riesgos de Desastres.</li> <li>• Plan Nacional de Reducción de Riesgos de Desastres de la Republica Dominicana.</li> <li>• Borrador del Plan Estratégico 2017-2020</li> <li>• Plan Acción Institucional</li> <li>• POA</li> </ul> <p>Se evidencia la creación de espacios de coordinación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación de la Mesa Sísmica</li> <li>• Actas de Reuniones</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Equipo Consultivo</li> <li>• Carta de solicitud designación técnico</li> <li>• Hoja de Participantes</li> <li>• Minuta de reunión</li> </ul> <p>Se evidencia el diseño de una metodología para la evaluación de la vulnerabilidad Estructural de las edificaciones, que</p>	
--	---	--

<p>de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>fortalecerá los resultados a la que esta llamada la institución lograr.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología para evaluar edificaciones existentes</li> <li>• Creación de Aplicación (App), para la evaluación pre y post de edificaciones</li> <li>• Informes de prueba piloto de la Herramienta</li> <li>• Actas de reuniones</li> <li>• Listado de Participantes</li> </ul> <p>Se evidencia que la MAE ha realizado gestiones para la asignación de presupuesto, acorde a las necesidades de la Institución:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación solicitud de presupuesto</li> <li>• Remisión de POA</li> <li>• Adecuaciones salariales</li> </ul> <p>Se evidencia el equilibrio entre las tareas y los recursos</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones para la planificación de las actividades</li> <li>• Lista de participantes</li> <li>• Matriz de responsabilidades</li> <li>• Carta de respuestas a las comunicaciones recibidas</li> <li>• POA</li> </ul> <p>Se evidencia la aplicación de acciones tendentes a reorganizar la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta de estructura</li> </ul>	
--	---	--

	<p>organizacional adecuada a las necesidades institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Borrador de Plan Estratégico Institucional.</li><li>• Metodología para la evaluación de edificaciones</li></ul>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>Se evidencia la alineación del cumplimiento de las acciones definidas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de reunión de planificación para la definición de prioridades estratégicas.</li> <li>• Creación de espacios para la coordinación interinstitucional</li> <li>• Lista de participantes</li> <li>• Matriz de responsabilidades</li> <li>• Proyectos</li> <li>• POA</li> <li>• Borrador de PEI</li> </ul> <p>Se evidencia en la formulación del POA los beneficiarios y responsables directos e indirectos.</p> <p>Evidencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2018</li> <li>• Manual de Cargos y funciones</li> <li>• Manual de políticas y procedimientos.</li> <li>• Minutas de reuniones</li> <li>• Listado de participantes</li> </ul> <p>Se evidencia que se ha elaborado el POA institucional el cual abarca algunas áreas, que identifica los beneficiarios directos e indirectos, los riesgos asociados y su vinculación con la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> </ul>	

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borrador del Plan Estratégico</li> <li>• Manual de Cargos y Funciones</li> <li>• Carta al MAP solicitando analista para el apoyo a la revisión de la estructura organizacional.</li> </ul> <p>Se evidencia que se han realizado reuniones de planificación para la definición de los objetivos, elaboración de planes y difusión de las acciones a lo interno de la institución</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos</li> <li>• Metodología de la Administración de Riesgos</li> <li>• Manual de cargos y funciones</li> <li>• Página Web</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Mapa de procesos.</li> <li>• Hoja de participantes</li> <li>• Presentaciones en Power Point</li> </ul> <p>Se realizan los informes trimestral y anual de los logros de las diferentes áreas,</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes mensuales, trimestrales y anual</li> <li>• Memoria anual institucional</li> </ul> <p>Se ha evidenciado que se han definido indicadores de resultados, mapas de procesos, los cuales contribuyen a la medición y evaluación periódica de los logros de la institución en todos los niveles internos,</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de resultados</li> </ul>	
--	--	--

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>formulados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapas de procesos diseñados</li> <li>• Memoria anual institucional</li> </ul> <p>Se han evaluado las necesidades de reorganización, mejora de estrategias de planificación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de reuniones</li> <li>• Informes de auto evaluación de NOBACI</li> <li>• Informes técnico-científico</li> <li>• Informes trimestrales por áreas</li> <li>• Memoria de Rendición de cuentas</li> </ul>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Se ha creado y desarrollado una cultura a la innovación en las actividad formación benchlearning, tales como participan en foros nacionales e internacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de participación</li> <li>• Listados de participación en fotos</li> <li>• Intercambios de buenas prácticas y culturales</li> <li>• Acuerdos de colaboración a nivel Nacional e Internacional</li> <li>• Realización de Seminario Internacional</li> </ul>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores</p>	<p>Esos se monitorean de forma sistemática</p>	

<p>internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>los indicadores internos para la demanda externa de innovación y cambio para el cumplimiento de Plan de Gobierno. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de avances de gobierno abierto</li> <li>• Iniciativa de participativa de anticorrupción</li> <li>• Informes de avance de los proyectos</li> </ul>	
<p>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha avanzado en una cultura de innovación y modernización planificada con grupos de interés relevantes al tema sísmico. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debates realizados con actores relevantes al tema sísmico (INTEC, Banco Mundial, CCI Caribe, Foro de gestión riesgos, Patrimonio Monumental, )</li> </ul>	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Se evidencia de la gestión del cambio con la mejora de la planificación estratégica y se ha traducido en la implementación. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología de planificación</li> <li>• Metodología de proyectos</li> <li>• Implantación del portal transaccional de compras</li> </ul>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se asegura un presupuesto adecuado para la implementación las mejoras. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• Matriz de Presupuesto</li> <li>• Informes de cooperación financiera de organismos multilaterales</li> </ul>	

<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Desde la dirección general gestiona y promociona la mejora continua de los procesos y escucha las sugerencias de los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe del plan estratégico institucional (PEI)</li> <li>• Reuniones, minutas, lista de participación</li> </ul>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia que se han desarrollado acciones en miras de aumentar la eficacia de la prestación de los servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes no solo de la sede central sino de las regionales y el laboratorio de ingeniería sismo resistente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de Pagina Web</li> <li>• Equipos de Informática (computadoras, laptop, tabletas)</li> <li>• Escáner de acero</li> <li>• Extractor de Núcleos</li> <li>• Cinta Laser</li> <li>• Proyector</li> <li>• Pantalla LCD</li> </ul>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar lo que hace la organización para:

**SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>Se analizan el acercamiento con las diferentes áreas instituciones para detectar las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutos de grupos de enfoque</li> <li>• Planificación estratégica</li> <li>• Informes mensuales</li> </ul> <p>Desde la dirección general de la ONESVIE se ocupa que las políticas de RRHH estén alineadas al PEI, de acuerdo a la Ley 41-08 y sus reglamentos de aplicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de reloj biométrico de asistencia</li> <li>• Procedimientos y normativas de RRHH</li> <li>• Políticas de permisos, tardanzas, vacaciones y licencias</li> <li>• Licencias de estudios y docencia</li> <li>• Licencias y permisos por maternidad y paternidad</li> </ul> <p>Se evidencia que existe un Manual de Cargos y Funciones, existe una política de revisión y mejora del mismo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos y Funciones</li> <li>• Estructura Organizacional</li> </ul>	

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>La institución cuenta con un plan de beneficios y compensación, en el mismo se consolidan todas las ejecuciones aplicables. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de beneficios y compensación</li> </ul> <p>A partir del 2017 la institución comenzó a implementar la evaluación de desempeño y los acuerdos de desempeño Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de desempeño firmados</li> </ul> <p>La institución cuenta con un manual de cargos ya aprobado, con la descripción de puestos y especificaciones de cargos. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de cargos aprobado al 2020</li> </ul> <p>Se evidencia que hemos adquirido varios equipos informáticos tanto para el área técnico- científica como para el área administrativa y financiera. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturas de compras</li> <li>• Comunicación expresando interés</li> <li>• Comunicación de la MAE aprobando.</li> </ul> <p>Se evidencia que seleccionamos nuestro personal con igualdad, enfocados en las competencias que cumplan con el perfil de la posición, apegados a la Ley 41-08 de Administración Pública, nuestra Institución cuenta con 27 mujeres y 48 hombres. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Evaluación del Personal. Sistema SASP.</li> </ul>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>La institución insta a la profesionalización de nuestros colaboradores, ofreciendo oportunidad de crecimiento, que vayan acorde a las necesidades de la organización Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del desempeño</li> <li>• Plan de capacitación</li> <li>• Informes de necesidad en la capacitación por área.</li> </ul>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>La institución apoya la capacitación del personal a requerimiento de las áreas para desarrollar mejor sus capacidades. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del desempeño</li> <li>• Necesidades de capacitación</li> <li>• Gestión de becas</li> </ul>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Se evidencia que la MAE ha expresado la necesidad de definir políticas permanentes de capacitación y adiestramiento de todo el personal, la cual se expresa en las capacitaciones que reciben todo el personal. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de relación de personas capacitadas</li> </ul>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Se evidencia que el personal de la ONESVIE continuamente recibe entrenamiento y capacitación en diplomados, cursos/talleres y charlas para mejorar las habilidades y capacidades gerenciales.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de participantes, Convocatorias y Certificados de participación</li> </ul>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Se evidencia el acompañamiento al personal con la inducción a la Función Pública y la Inducción a la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Inducción</li> <li>Entrega de Brochure</li> <li>Decreto de creación de la ONESVIE (715-01)</li> </ul>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se evidencia que la ONESVIE apoya a su personal en los procesos de concursos externos institucionales, al igual que al personal que imparte docencia en Universidades se le concede toda la facilidad de horario para el cumplimiento de su responsabilidad docente. Con relación a la movilidad interna apoyamos a un empleado del Departamento de Ingeniería y fue removido como Enc. Del Departamento de Ingeniería Sismo resistente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones de Personal</li> <li>Comunicación del MAP</li> </ul>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La institución promueve la capacitación, a través de las entidades autorizadas (INAP, CAPGEFI, INFOTEP)</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Correos de la oferta curricular</li> <li>Certificados de participación</li> </ul>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de</p>	<p>Se evidencia que varios de nuestros empleados han participado en actividades</p>	

riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	formativas sobre la gestión de riesgos. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados de participación</li> </ul>	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.	Se evidencia que empleados que han participado en capacitaciones (Maestrías a través de organismos internacionales) han traspasado estos conocimientos adquiridos a sus compañeros del área. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes</li> </ul>	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Se fomenta el enfoque de género y participación de las mujeres, por medio de su contratación y promoviendo la profesionalización de las mismas. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo de ofertas</li> <li>• Reportes de nominas</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se evidencia que la ONESVIE ha impartido varias charlas sobre el Manejo de Conflicto, Relaciones Laborales, Cooperativismo. También recibimos una charla sobre las AFP, Charla de Ética y sobre la Ley 41-08 Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Participación, comunicaciones de convocatoria</li> </ul>	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo,	Se evidencia que la ONESVIE ha trabajado la aportación de ideas a través de un concurso de fotografía de edificaciones entre sus empleados con el tema "Retrata	

tormenta de ideas (brainstorming)).	la Vulnerabilidad” como una forma de Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria del Concurso, correo informando ganadores y fotos entrega de premios</li> </ul>	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Se evidencia que la ONESVIE tiene constituida la Asociación de Servidores Públicos. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución del MAP aprobando dicha asociación.</li> </ul>	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se evidencia el consenso sobre los objetivos y su medición, entre los directivos y colaboradores a través de la Evaluación de Desempeño por Factores. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación remitiendo los formularios de la Evaluación del Desempeño por Factores</li> </ul>	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se evidencia que la ONESVIE aplicó la Encuesta de Clima Laboral y está en la primera etapa de dicho proceso. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorándum al Personal sobre la Encuesta de Clima Laboral.</li> <li>• Correo del MAP sobre el inicio de la primera etapa de la Encuesta</li> </ul>	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Se evidencia la libre oportunidad de expresar su opinión a través del buzón de sugerencias. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de Sugerencias en el área de Recepción de la institución</li> </ul>	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se evidencia la conformación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), el cual se encuentra trabajando en la	

	<p>elaboración del Plan de Trabajo para cumplir con los 8 elementos del SISTAP</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta Constitutiva del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Plan de acción</li> <li>• Operativos de feria de la salud</li> </ul>	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Se evidencia que la ONESVIE da cumplimiento al Reglamento 523-09 de la Ley 41-08 de Función Pública, por lo cual firmó un contrato con el INAVI para los planes funerarios, también se le brinda facilidad en horario de laboral a empleados para que concluyan sus estudios, así como a docentes para impartir clases, y se les facilitan el servicio de préstamo empleado feliz en el cual la institución es el garante.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato suplidor,</li> <li>• Formulario de préstamo Empleado Feliz</li> <li>• Contrato de INAVI</li> </ul>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>		No se evidencia
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Contamos con el desarrollo de varias actividades sociales y medio ambientales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad para reforestar.</li> <li>• Celebración de cumpleaños mensual</li> <li>• Fiestas navideñas</li> </ul>	

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

### SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución mantiene como socios claves a: MINERD, INTEC, MOPC, COE, PNUD, MEPyD, GIZ, CODIA, INAVI, CEA, GCPS, CNZFE, UE, DIGECOOM, Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos interinstitucionales</li> <li>• Acuerdos Internacionales</li> </ul>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo 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 se realizan acuerdos de cooperación interinstitucional con el MINERD: Para evaluar las edificaciones y elaborar diagnósticos sobre la capacidad de resistencia de los embates de eventos sísmicos; brindar asesoramiento en los aspectos sísmicos y capacitar a los que así lo requieran. Con INTEC, para promover y fortalecer los vínculos de la instituciones los sectores que contribuyan a la innovación y al desarrollo tecnológico sostenible.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos Interinstitucionales</li> </ul>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Se evidencia el fomento y la organización de colaboraciones especializadas con otras organizaciones del sector público.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resultados de proyectos de colaboración interinstitucional</p> <p>Firma de convenios interinstitucionales</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o</p>	<p>Se evidencia que existe monitorización y evaluaciones periódicas a través de</p>	

colaboraciones.	reuniones puntuales y cumplimiento del cronograma de actividades. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de reuniones.</li> <li>• Informes.</li> </ul>	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Se evidencia la identificación de la alianzas publicas privadas Evidencias: Actas de reuniones con los representantes del sector privado Firma de acuerdo con instituciones privadas	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Se evidencia una definición de las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos y metas plasmadas en los convenios y acuerdos.</li> </ul>	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Aumentando la capacidad organizativa que nos permite realizar alianzas y convenios nacionales e internacionales Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nómina mensual</li> <li>• Registro de beneficiarios</li> <li>• Acuerdos suscritos y vigentes</li> </ul>	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se evidencia
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Se evidencia que la institución cuenta con un Comité de Compras, quienes evalúan las contrataciones públicas, en cumplimiento de la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación del Comité de Compras.</li> </ul>	

### SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	<p>La institución cuenta con un portal informativo, donde se publican las informaciones referentes a la institución y otros relacionados al sector.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://onesvie.gob.do/">http://onesvie.gob.do/</a></li> <li>• Evaluación del portal OAI</li> <li>• Memoria anual institucional</li> </ul>	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	<p>Se evidencia que la institución sensibiliza a los ciudadanos/clientes para que sepan cómo actuar antes y durante un sismo, así como se les instruye para que sepan cómo evaluar visualmente una edificación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de talleres, charlas y cursos sobre la temática.</li> <li>• Listados de participación.</li> <li>• Manual de Capacitación</li> </ul>	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.		No se evidencia la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	<p>Se evidencia la definición en el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de sugerencias.</li> <li>• Buzón de denuncias</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía para el uso de los buzones</li> </ul>	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	<p>Se evidencia que la institución se encuentra trabajando con la puesta en funcionamiento de la página web institucional, para dar a conocer todo lo relativo a su marco legal, organigrama, y el funcionamiento de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla de la página web.</li> </ul>	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	<p>La institución cuenta con una encuesta para medir la satisfacción de los ciudadanos/clientes/usuarios, con un buzón de sugerencias, pagina web portal de transparencia y el correo de la OAI.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de sugerencias</li> <li>• Encuestas de percepción al usuario/cliente</li> <li>• correspondencia</li> </ul>	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	<p>Se evidencia que la institución, a través de los acuerdos interinstitucionales lleva a cabo talleres y capacitaciones a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos interinstitucionales.</li> <li>• Listado de participantes.</li> </ul>	

<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>Desde la dirección general se tienen establecidos canales de comunicación para el mejoramiento continuo de los servicios. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de sugerencias</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Encuestas</li> </ul>	
--	---	--

### **SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Se evidencia que la institución alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos, alineados a las normativas y procedimientos vigentes de los órganos rectores. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto.</li> <li>• Ejecución Presupuestaria.</li> </ul>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Se evidencia que la institución lleva un monitoreo permanente de las necesidades institucionales y de los compromisos asumidos, a los fines de dar respuesta oportuna. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución Presupuestaria</li> </ul>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Se evidencia que la institución asegura transparencia financiera y presupuestaria. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nómina.</li> <li>• Reporte de compra y contratación de Bienes y Servicios</li> </ul>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de</p>	<p>Se evidencia que trabajamos acorde a las normas y procedimientos vigentes, y de</p>	

costos y sistemas de control eficientes.	acuerdo al borrador del PEI. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto.</li> <li>• Borrador PEI.</li> <li>• POA</li> </ul>	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Se evidencia que se cuenta con un control presupuestario y de costo. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto.</li> <li>• Ejecución Presupuestaria</li> </ul>	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se evidencia que la institución cuenta con delegación y descentralización de responsabilidades, de acuerdo al cumplimiento de la normativa establecida por el sistema financiero NOBACI.  Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• NOBACI</li> </ul> Aplicación de la Ley 10-07	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Se evidencia que la institución se encuentra inmersa en la adquisición de equipos especializados para la Evaluación de las Estructuras. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de Compras y Contrataciones.</li> <li>• Ejecución Presupuesta</li> </ul>	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se evidencia que la institución cuenta con un cronograma de actividades donde se refleja los proyectos vigentes con las diferentes instituciones públicas y privadas, y de acuerdo a los eventos fortuitos que se presentan en el país, a los cuales se les da respuesta conjuntamente con el COE, la Defensa Civil y otras instituciones,	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de Actividades</li> </ul>	
--	---	--

#### **SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que en la institución se cuenta con un personal que se encarga de recibir y remitir toda documentación que llega a la institución y se envía al área correspondiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libro de Registro de entrada y salida.</li> </ul> <p>Se evidencia que la información disponible externamente e recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libro de recepción</li> <li>• Archivo de documentos</li> <li>• Carpetas de informaciones recibidas</li> </ul> <p>Se evidencia que la institución ha iniciado un proceso de formulación de su plan estratégico Institucional acorde a las funciones que le establece el decreto de creación No.715-01 y así como también ha definido sus indicadores de resultados y los grupos de interés a los que se le ofrece el servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borrador del PEI</li> <li>• Plan de Acción Institucional</li> <li>• Mapa de Procesos</li> </ul>	

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha desarrollado canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La institución cuenta con un chat institucional</li> <li>• Correos electrónicos institucionales</li> </ul> <p>Se evidencia que la Institución ha establecido un intercambio permanente de conocimiento, como intercambio de buenas prácticas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de talleres.</li> <li>• Lista de participantes</li> <li>• Manual de Capacitación</li> </ul> <p>Se evidencia que existe un cargo y un espacio para garantizar el libre acceso a la información, así como el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OAI.</li> <li>• Atención al usuario</li> <li>• Canales de comunicaciones</li> </ul> <p>Por medio del depto. De RRHH, se realizan acuerdos de cooperaciones con la formación académica, de seguridad y de salud para garantizar así la permanencia en la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan RRHH</li> </ul>	
---	--	--

- Ley 41-08
- Acuerdo interinstitucionales

### SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfiles de proyectos, con sus requerimientos y herramientas</li> <li>• Establecimiento de un nodo de información</li> </ul> <p>Cada equipo tecnológico que posee la institución ha sido utilizado con responsabilidad y necesidad, en colaboración con las áreas responsables de tiene informes del uso, destino, depreciación de cada equipo informático, electrónico y técnico.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe portal institucional</li> <li>• Informe de mejora.</li> </ul> <p>Se evidencia que en la institución existe una división de Tecnología de la Información y Comunicaciones que le da soporte en cuanto al uso de las PC así mismo instruye al personal en cuanto al uso de las mismas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama Propuesto</li> <li>• Nombramiento del personal</li> </ul>	<p>No se evidencia que se haya establecido un uso eficiente de las tecnologías adecuado a : la Gestión</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Se evidencia que debido a la razón de ser de la ONESVIE la misma puede dar un servicio online.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto No 715-01</li> </ul> <p>Se evidencia que existe una División de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) responsable de la administración de la TIC así como de la elaboración de los planes estratégicos de las TIC.</p> <p>Dentro de las buenas prácticas de la organización cuenta con el reciclaje de cartucho, impresiones a doble cara, disminución del consumo energético, desde la dirección general se promueve.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compramos de cartuchos rellenos</li> <li>• Infraestructura tecnológica optimizada</li> </ul>	<p>de Proyectos y tareas, la gestión del conocimiento, las actividades formativas y de mejora, la interacción con los grupos etc.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia que la institución haya definido una metodología utilizando el método de Arquitectura Empresarial para la gestión de la administración pública.</p>
--	---	---

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y</p>	<p>La institución ofrece sus servicios en un mismo edificio, permitiéndoles a los usuarios obtener los servicios ofrecidos en un mismo espacio físico, ahorrándoles tiempo y recursos, todos de manera gratuita.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico institucional</li> <li>• POA</li> <li>• Planos con la mejora de la infraestructura física</li> </ul> <p>Se cuenta con una infraestructura física remodelada, que favorece el aprovechamiento de los espacios. Para los usuarios internos (empleados) se ha optado por espacios abiertos que garantizan por igual el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional de la institución</li> <li>• Informe de la sección de servicios generales</li> <li>• POA</li> <li>• PEI</li> </ul> <p>Se evidencia que la MAE ha realizado</p>	

<p>sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>gestione para el remozamiento y adecuación de la institución, además de que existe una división de servicios generales que se encarga de remozar y adecuar los espacios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama Institucional</li> <li>• Propuesta de readecuación de la ONESVIE</li> </ul> <p>Se cuenta con prácticas de mantenimiento y chequeo mensual de las unidades de transporte para garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• Informe de avance de transportación</li> </ul> <p>Las instalaciones garantizan la accesibilidad física a la institución al contar con un parqueo exclusivo señalizado, rampa para entrar al edificio y acceso en el área de servicios</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• Fotografía de las instalación</li> </ul> <p>Se evidencia que la MAE ha iniciado un proceso de acuerdo con universidades con la finalidad de que los pasantes utilicen el Laboratorio de Ingeniería Sismo resistente.</p> <p>Evidencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo con la Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC).</li> </ul>	<p>No se evidencia que exista una políticas integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro</p>
---	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotos durante la visita al laboratorio de Ingeniería Sismo resistente del MINERD, Banco Mundial y la UASD</li> </ul>	
--	---	--

**CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

**SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>Se evidencia que se realizan acciones institucionales en miras de definir, identificar, mapear y describir los procesos claves con la finalidad de implementarlos y darle continuidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Políticas y Procedimientos</li> <li>Mapa de Procesos</li> <li>Formatos de Informes</li> <li>Fichas de levantamiento de Información</li> <li>Herramienta de Evaluación de la vulnerabilidad física de las edificaciones</li> <li>NODO informático alineado al SINI</li> </ul> <p>Se evidencia que se ha diseñado un Manual de Políticas y Procedimientos que busca establece responsabilidades a los responsables de los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Políticas y Procedimientos</li> </ul>	

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formatos definidos</li> </ul> <p>Se evidencia que la institución ha definido una metodología para la administración de los riesgos al igual que un Manual de Políticas y Procedimientos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología de la administración de los riesgos</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos.</li> </ul> <p>Se evidencia la alineación de los objetivos y resultados a la estrategia nacional de desarrollo, al decreto de creación y a los marcos políticos establecidos para la gestión de riesgo ante desastres</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• Borrador del PEI</li> <li>• Plan de Acción Institucional{</li> <li>• Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo</li> <li>• Ley 147-02 sobre Gestión de Riesgos ante Desastres</li> <li>• Decretos de reglamentos de la Ley 147-02</li> <li>• Marco de Sendai 2015-2030</li> <li>• Actas de reuniones de planificación</li> <li>• Página web</li> <li>• Listados de participantes</li> <li>• Plan Nacional de Reducción de Riesgo Sísmico de la Republica Dominicana.</li> <li>• Plan Nacional de Gestión de Riesgos ante Desastres.</li> </ul>	<p>No se evidencia que se ha implementado un sistema para la medición de la eficacia, la eficiencia y de los resultados</p>
--	--	---

<p>resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>Se evidencia que la institución ha elaborado un Plan de Acción Institucional el cual pretende diagnosticar la vulnerabilidad física de las edificaciones esenciales y ocupacionales en primera fase, el cual identifica recursos financieros para el inicio de los procesos.</p> <p>Evidencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Acción Institucional</li> <li>• Matriz de Presupuesto</li> <li>• Matriz de Programación</li> <li>• POA</li> </ul> <p>Se evidencia la voluntad de MAE en la actualización y adecuación de los requisitos legales, al nombrar un asesor legal, en miras de actualizar todos los requerimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombramiento del asesor legal</li> </ul> <p>Se evidencia que la institución ha diseñado indicadores de resultados los cuales están alineados a las funciones que le asigna el decreto 715-01 de creación de la ONESVIE, así como el mapa de procesos claves de la institución.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de Resultados</li> <li>• Mapa de procesos</li> </ul> <p>Se evidencia que la institución ha diseñado a través de una consultoría una página web, en miras de poder dar cumplimiento a las TIC.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TDRs de para la contratación del consultor que diseñara la Pagina Web</li> <li>• Contrato</li> </ul>	
--	---	--

<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web diseñada</li> </ul> <p>Se evidencia que se identifican buenas prácticas para el fortalecimiento y la innovación de la institucional por lo que la MAE ha realizado acuerdos nacionales e internacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo CHILE- ONESVIE</li> <li>• Acuerdo PERU-ONESVIE</li> <li>• Acuerdo INTEC</li> </ul>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Se evidencia que la Institución ha definido su mapa de procesos en el cual se definen los productos y servicios que ofrece la institución así como los indicadores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos</li> <li>• Decreto 715-01</li> </ul>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Nuestra institución se basa en el fortalecimiento y la mejora continua porque se involucran a los ciudadanos/clientes para dichas mejoras</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de sugerencias</li> <li>• Herramientas informáticas</li> <li>• Página Web</li> </ul>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>		<p>No se evidencia</p>

4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se evidencia
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Se evidencia que por la naturaleza de la institución en su decreto No715-01 los servicios están sujetos a la investigación y el análisis del comportamiento estructural de las edificaciones, por lo que se apoya en instituciones públicas y privadas a nivel nacional e Internacional. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo Chile</li> <li>• Acuerdo Perú</li> <li>• Creación de la Mesa Sísmica</li> </ul>	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Se evidencia que por la naturaleza de la institución en su decreto No715-01 los servicios ofrecidos están sujetos a la confidencialidad del cliente y de la Institución. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos Institucionales</li> <li>• Contratos de servicios</li> </ul>	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).	Se evidencia que por la naturaleza de la institución en su decreto No715-01 los servicios ofrecidos están sujetos a la confidencialidad del cliente y de la Institución. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos Institucionales</li> <li>• Contratos de servicios</li> </ul>	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Se evidencia que se ha instalado un buzón de quejas y sugerencias. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de Sugerencias</li> </ul>	

- Guía para el uso del buzón

### **SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Se evidencia que se ha definido el mapa de Procesos la cual define los productos y servicios que ofrece la institución. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos</li> </ul>	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se evidencia que la Institución ha creado un espacio para coordinar y unir procesos, la cual está integrada por socios claves tanto del sector Público como del sector Privado. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda memoria de la mesa sísmica</li> <li>• Listado de participantes a la reuniones de la mesa sísmica.</li> </ul>	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Por la naturaleza misma de la institución nos limitamos a compartir un sistema de cadena de prestar intercambios de datos, por lo que las informaciones que se pueden divulgar se realizan a través de la página web institucional. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Nodo SINI</li> </ul>	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Contribuimos con la mejora de los procesos por medio de charlas, talleres, cursos, conferencias, sensibilizaciones. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Defensa civil</li> <li>• COE</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Obras públicas y comunicaciones</li> <li>• Instituto sismológico de la UASD</li> <li>• Mesa sísmica</li> </ul>	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<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</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de la Mesa Sísmica</li> <li>• Acuerdo Chile</li> <li>• Acuerdo Perú</li> <li>• Acuerdo INTEC</li> </ul>	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	<p>Para lograr las metas establecidas, optamos con la iniciativa con el intercambio de personal según requerimiento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de capacitaciones</li> <li>• Intercambio de personal</li> </ul>	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	<p>Se evidencia que existe una cultura de gestión de los procesos transversales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa funcional de procesos</li> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• POA</li> <li>• PEI</li> <li>• Procesos sustantivos misionales</li> </ul>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

**SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</li> <li>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</li> <li>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</li> <li>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</li> <li>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</li> <li>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</li> <li>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</li> </ol>	<p>El 90% de los ciudadanos/cliente/usuarios han valorado nuestro servicio como muy bueno y excelente. Y el 85% como muy bueno o excelente en calidad, amabilidad, trato equitativo, flexibilidad, escucha, recepción. Evidencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultado de encuesta</li> </ul>	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>

8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.		N/A
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.		N/A
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		N/A

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

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>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha iniciado un proceso de socialización y sensibilización a todos los niveles, presentando los servicios que ofrece la institución y su relevancia, esto lo demuestra todas las demandas de servicios que recibe la ONESVIE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de Servicios</li> <li>• Solicitudes de Capacitación</li> <li>• Invitación a eventos</li> <li>• Fotos Presentación en Programas de TV</li> </ul> <p>Capacitación a sectores públicos y privado</p> <p>Las sugerencias que nos dan los cliente/usuarios son respondidas según las políticas establecidas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Informes OAI</li> </ul> <p>Se evidencia que la institución está en la búsqueda de mejora de su metodología de evaluación de la vulnerabilidad estructural</p>	

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>de las edificaciones en miras de ofrecer un mejor servicio</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología para la evaluación de la vulnerabilidad estructural de las edificaciones estandarizadas</li> <li>• Ficha Post evento diseñada</li> <li>• Diseño de una App para realizar las Hoja de registro</li> <li>• Fotos</li> <li>• Minutas</li> </ul> <p>Se evidencia que dada la naturaleza de la institución no contempla el diseño de indicadores de cumplimiento con relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto de creación de la ONESVIE 715-01</li> </ul>	<p>No se ha medido</p>
---	---	------------------------

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Se evidencia que dada la naturaleza de la institución el horario establecido cumple con la solicitud de la demanda recibida.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes recibidas</li> <li>• Acuerdos</li> <li>• Contratos</li> </ul> <p>Se evidencia que el tiempo de entrega de los</p>	

<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>servicios es el establecido según las fases que se han diseñado para la misma. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Evaluación Visual Rápida.</li> <li>• Contratos</li> <li>• Acuerdos</li> <li>• Evaluación detallada.</li> </ul> <p>Se evidencia que la institución asume el costo de la evaluación Visual Rápida y que al presentar la fase para realizar la evaluación detallada ambas asumen costos compartidos estando de acuerdo dado el bajo costo establecido. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Evaluación Visual Rápida</li> <li>• Propuesta Económica</li> <li>• Presentación en Power Point</li> <li>• Fotos</li> <li>• Listados de participantes</li> <li>• Acuerdo Contratos</li> <li>• Informe de evaluación detallada</li> <li>• Informe de resultados de estudio de suelo</li> </ul>	
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Se evidencia que dada la naturaleza de la Institución la misma entrega la información relevante a la institución que demanda el servicio. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Evaluación Visual Rápida</li> <li>• Propuesta Económica</li> <li>• Presentación en Power Point</li> <li>• Fotos</li> <li>• Listados de participantes</li> <li>• Acuerdo</li> <li>• Contratos</li> </ul>	

- Informe de evaluación detallada
- Informe de resultados de estudio de suelo

### Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Se evidencia que la Institución cuenta con una página Web así como la implementación de un nodo el cual recopila información y la transmite al Sistema Integral Nacional de Información el cual tiene la responsabilidad de utilizar dicha información para la prevención, mitigación y respuesta de la gestión de riesgos ante desastre.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web</li> <li>• Boletines informativos</li> <li>• Nodo</li> <li>• Fotos</li> </ul> <p>Se puede medir el rendimiento organizacional a través de las publicaciones informativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SISMAP</li> <li>• ITCGE</li> <li>• NOBACI</li> <li>• EJECUCION PRESUPUESTARIA</li> <li>• CONTRATACIONES PUBLICS</li> <li>• LEY 200-04 OAI</li> <li>• Página web</li> </ul>	<p>No se ha medido</p> <p>N/A</p> <p>No se ha medido</p>

**Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</li> <li>Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</li> <li>Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</li> </ol>	<p>Para la estandarización de las evaluaciones de las infraestructuras, con las siguientes evaluaciones.</p> <p>Evaluación detallada</p> <p>Evaluación rápida</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento para el análisis de diseño de estructura R0001</li> <li>Metodología de evaluaciones visual rápida de edificaciones SEMAPI54</li> </ul>	<p>N/A</p> <p>N/A</p>

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....*

**SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

**Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</li> <li>Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>Participación de las personas en las actividades de mejora.</li> </ol>		<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Como responsabilidad social fomentamos el comportamiento de las normas técnicas, directrices o reglas de conductas que están de acuerdo al principio social.</p> <p>Evidencia:  Rendición de cuenta  Portal de transparencia  Comportamiento ético (Comité de Ética Pública)  Respecto al principio legal</p>	<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>
---	--	---

**Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Se reconoce la calidad y el esfuerzo individual o de grupo/área, una vez al año.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento al merito</li> <li>• Encuesta al personal</li> </ul>	<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>

### Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</li> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> <li>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</li> <li>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</li> </ol>	<p>Nuestros colaboradores reciben unas condiciones de trabajo óptimas para un mejor clima laboral.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima institucional</li> </ul>	<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>

### Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</li> <li>2. Motivación y empoderamiento.</li> <li>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</li> </ol>	<p>Motivamos el plan de carrera sistemática y el desarrollo de competencias entre el personal</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima institucional</li> </ul>	<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>

### SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>Se evidencia que el departamento de Recursos Humanos de la Institución realiza mediciones periódicas de los niveles de absentismo o baja laboral y del índice de rotación del personal, arrojando un porcentaje de absentismo de un 0.099% anual y el nivel rotación en un <b>0.077%</b>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de absentismo.</li> <li>• Documento de rotación de Recursos Humanos.</li> </ul>	
<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>Se evidencia que la institución realizó la Encuesta de Clima Laboral en cuya convocatoria participaron 50 de 73 colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorándum de Convocatoria de participación en la Encuesta.</li> </ul>	
<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Se evidencia que la institución durante el 2018 realizó la evaluación por factores al personal donde fueron evaluados un total de 65 empleados, obteniendo el 100% por encima de los 81 puntos en sus evaluaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantilla con resultados de las evaluaciones por factores del personal enviado al MAP</li> </ul>	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Según la encuesta de clima institucional el 50% de nuestro personal de involucran en los procesos y la mejora de las actividades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima institucional</li> </ul>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Se evidencia que en la institución 80% de los empleados sabe el uso de tecnologías y comunicación</p>	

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 80% del persona está dotado de una PC</li> <li>• Fotos</li> </ul> <p>Se evidencia que la ONESVIE ha realizado actividades de capacitación tales como: charlas, talleres, diplomados entre otras actividades para el fortalecimiento de las capacidades de nuestro personal.</p>	
<p>7. 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes, diplomas y certificados</li> </ul> <p>Se evidencia que el 90% de nuestro colaboradores que se convoca para las capacitaciones, charlas, talleres, conferencias participan.</p>	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participante</li> <li>• Convocatoria</li> </ul> <p>Se evidencia que la ONESVIE a través del MAP reconoció a un empleado por su esfuerzo, dedicación y cumplir satisfactoriamente con las políticas trazadas por la institución.</p>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento entregado al empleado.</li> </ul> <p>Se evidencia que la ONESVIE cuenta con un buzón de denuncias, a través del mismo se reportó una denuncia que la Comisión de Ética está trabajando.</p>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Denuncia.</li> </ul> <p>Se constituyó un comité gestor que estará encargado de la elaboración de la política de</p>	

por la organización.	<b>Responsabilidad Social</b> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de Reuniones</li> <li>• Listado de participantes</li> </ul>	
----------------------	---	--

### **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

*Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....*

#### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</li> <li>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</li> <li>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</li> <li>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la</li> </ol>	<p>La institución cuenta con un impacto económico positivo en el país.</p>	<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>

<p>huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en 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>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de clima institucional</li> </ul> <p>Como cumplimiento al impacto social el área de compras y contrataciones se realiza compras dirigidas a las actividades de pequeños comercios, productos de energía renovable.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras dirigidas a la mujer, ONGs, a favor de la niñez, etc.</li> <li>• 20% de las compras anuales dirigidas a la MIPYMES</li> <li>• POA de compras y contrataciones</li> </ul> <p>Se realiza un trabajo transparente y ético con las información relevantes para la sociedad</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones informativas</li> <li>• Página web</li> <li>• Portal de transparencia</li> </ul>	<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>
--	---	--

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**  
**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</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>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para</p>	<p>Hemos tomado medidas políticas para reducción del consumo eléctrico, en el consumo de combustible, reducción de consumo de agua.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas medio ambientales</li> <li>• Control de electricidad y consumo</li> </ul> <p>Se evidencia que la MAE ha establecido una articulación con autoridades relevantes, grupos de interés y representantes de la comunidad en miras de mejorar el servicio y de socializar el mismo, cuenta con 12 convenios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa Sísmica RD</li> <li>• Firma de Convenio Internacional para el apoyo institucional.</li> <li>• Fotos</li> <li>• Reseña de Prensa</li> <li>• Listado de Participantes</li> </ul> <p>Se evidencia que dada la naturaleza de la institución la misma no contempla en su marco legal el apoyo en esta situación.</p>	<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>

<p>emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto No.715-01</li> </ul> <p>Se evidencia que dada la naturaleza de la institución la misma no contempla en su marco legal el apoyo en esta situación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto No.715-01</li> </ul> <p>Se evidencia que dada la naturaleza de la institución la misma no contempla en su marco legal el apoyo en esta situación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto No.715-01</li> </ul> <p>Se evidencia que la institución realiza 2 intercambios de buenas prácticas de conocimientos en información con diferentes sectores y a todos los niveles.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seminario Internacional Trabajando Juntos para Evaluar el Riesgo Sísmico en República Dominicana</li> <li>• Misión Chilena para intercambiar buenas practicas</li> </ul>	<p>No se evidencia que se hayan establecido programas para la prevención de riesgos de la salud y de accidentes dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados.</p> <p>No se evidencia que existan resultados de medición de la responsabilidad social.</p>
--	--	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

*Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....*

**SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li>   <li>• Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</li>   <li>• Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li>   <li>• Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> </ul>	<p>Se evidencia la entrega de los resultados técnicos a las instituciones solicitantes, mediante informes con la propuesta de los pasos a seguir se ha obtenido resultados satisfactorios en su accionar. Los objetivos y metas establecidos en la planificación han sido Cumplidos en un 90%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha técnica resumen del trabajo realizado</li> <li>• Informe técnico realizado</li> <li>• Propuesta técnica</li> <li>• Propuesta económica</li> </ul> <p>Se evidencia mediante las solicitudes de cotizaciones a empresas de servicios y productos que no se realizan en la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cotizaciones e informes de estudios</li> <li>• Cotización de productos</li> </ul> <p>Se evidencia la calidad de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los procedimientos establecidos para la ejecución de las actividades.</li> <li>• Los códigos y reglamentos utilizados</li> <li>• El CV de los técnicos ejecutores</li> </ul> <p>Se evidencia el cumplimiento de contratos/acuerdos entre las partes en un 100%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de entrega de informes</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</li> <li>Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li> <li>Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentaciones de trabajos realizados.</li> <li>Firma de acuerdos y contratos</li> </ul> <p>Se evidencia los resultados de las inspecciones y auditorias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos de auditorias</li> <li>Acta de inspecciones</li> </ul> <p>Se evidencia los resultados de la innovación en los servicios prestados, mediante la incorporación de nuevas técnicas y metodologías de análisis en los estudios técnicos científicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones de los técnicos</li> <li>Resultado de proyectos con temas de innovación</li> </ul>	<p>No se ha medido</p>
---	---	------------------------

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</li> </ul>	<p>Se evidencia la respuesta de los líderes a los resultados de los trabajos en un 100%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Firma de acuerdos</li> <li>Firma de contratos</li> </ul> <p>Se evidencia la eficiencia en la gestión de los recursos disponibles y la falta de espacio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La participación de los recursos existentes en los trabajos.</li> <li>Cursos, talleres y diplomados recibidos e</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> <li>• Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>• Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> <li>• Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</li> <li>• Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</li> <li>• Resultados de la participación a concursos, premios</li> </ul>	<p>impartidos</p> <p>Se evidencia que se han realizado alianzas la cual fortalecen la gestión de la institución</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de reuniones</li> <li>• Presentaciones de trabajos para entrega de resultados</li> <li>• Acuerdos de Colaboración Internacionales.</li> <li>• Página Web</li> <li>• Informes Técnicos</li> </ul> <p>Se evidencia el uso de la información y las tecnologías, mediante el uso de la tecnología, con el fin de disminuir la burocracia administrativa.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación y uso del correo electrónico institucional, para las comunicaciones internas y externas.</li> <li>• Creación de Grupos de WhatsApp</li> <li>• Uso del Google Calender</li> </ul> <p>Se evidencia que existe una unidad de contraloría interna en la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación de asignación de auditora externa de la contraloría.</li> <li>• Informes anuales de la contraloría</li> </ul>	<p>No se evidencia que se hayan establecidos sistemas para los resultados de la mejora del desempeño y de la innovación de los productos y servicios que ofrece la ONESVIE</p> <p>No se evidencia que se haya establecido procedimientos para el análisis comparativo en la institución.</p> <p>No se evidencia la asignación de recursos</p>
--	--	---

<p>de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</li> <li>• Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible).</li> </ul>	<p>Se evidencia que existe una unidad de contraloría interna en la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación de asignación de auditora externa de la contraloría.</li> <li>• Informes anuales de la contraloría</li> </ul> <p>Se evidencia la eficiencia de costos, mediante el análisis de los costos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de licitación de servicios y productos, mediante los procedimientos establecidos</li> </ul>	<p>necesarios, para el cumplimiento de los objetivos</p> <p>No se evidencia la asignación de recursos necesarios, para el cumplimiento de los objetivos</p>
---	--	---

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.