



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

RNC-401-03674-6

"Avanzamos para ti"

EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Ministerio de Administración Pública (MAP) a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08, de Función Pública y la Ley núm. 247-12, Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente Resolución:

Resolución núm. 264-2023, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE).

CONSIDERANDO PRIMERO: Que de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se registrará según lo establecido en el Decreto núm. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO TERCERO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO CUARTO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomaran en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanación e Información Complementaria.

CONSIDERANDO QUINTO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

Resolución núm. 264-2023, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE).





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

VISTA: La Constitución de la República, del 13 de junio de 2015.

VISTA: La Ley núm. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.

VISTO: El Decreto núm. 56-10 de fecha 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

VISTO: El Decreto núm. 211-10 de fecha 15 de abril de 2010 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

VISTO: El Plan Estratégico 2016-2020 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

VISTO: El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

VISTO: El informe de verificación del proceso de elaboración de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la **Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE)**, elaborado por la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

VISTA: La comunicación de la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos de fecha 21 de agosto de 2023, mediante la cual solicita la Resolución Aprobatoria de la Primera Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano de la **Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE)**.

Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución,

RESUELVE:

ARTÍCULO I. Se aprueba formalmente la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la **Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE)**, por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

Resolución núm. 264-2023, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la **Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE)**.





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ARTÍCULO 2. La Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente Resolución.

PARRAFO ÚNICO: El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante, el Ministerio de Administración Pública (MAP) se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho periodo.

ARTÍCULO 3: Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA a la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos y a la **Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE)**, para los fines correspondientes.


Dada y firmada en dos (2) originales, de un mismo tenor y efecto, en la Ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana a los veinticuatro (24) días del mes de agosto del año dos mil veintitrés (2023).


Lic. Darío Casillo Lugo
Ministro de Administración Pública



Resolución núm. 264-2023, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE).

Formas de comunicación y participación ciudadana




 **Presencial:** Visite nuestra sede central, ubicada en Av. Ortega y Gasset Edif. Comisión Nacional de Emergencia, 1er. Nivel, Plaza de la Salud, Ensanche la Fe, Santo Domingo, R.D.


 **Vía telefónica:** (809)-567-6183 extensión 3000
Correo electrónico: planificacion@onesvie.gob.do

Oficina de Libre Acceso a la Información:
Teléfono de contacto: 809-567-6183 ext. 3019

Portal Institucional: www.onesvie.gob.do

¡Síguenos en las redes sociales!

 @OnesvieRD  @OnesvieRD  @OnesvieRD

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

Quejas y Sugerencias

La Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (Onesvie), cuenta con diferentes medios para que los ciudadanos puedan expresar sus quejas, sugerencias y/o felicitaciones, los cuales presentamos a continuación:

Correo: info@onesvie.gob.do

Línea de atención ciudadana: 311

Buzón de quejas y sugerencias: Colocado en físico en el primer piso, sede central, área de recepción.

El tiempo de respuesta de todas las quejas y sugerencias será de 15 días laborables.

Medidas de Subsanación

Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente.

Si por alguna circunstancia nuestros colaboradores en algún momento no brindan un servicio óptimo al ciudadano, la máxima autoridad emitirá una carta presentando sus disculpas al solicitante, en un máximo de 15 días laborables.

Datos de Contacto

Dirección: Av. Ortega y Gasset Edif. Comisión Nacional de Emergencia, 1er Nivel, Plaza de la Salud, Ensanche la Fe, Santo Domingo, R.D.

 Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

 (809)-567-6183

 planificacion@onesvie.gob.do



Unidad Responsable de la Carta

El área responsable de recibir, procesar y transmitir todo lo concerniente a la Carta Compromiso es el Departamento de Planificación y Desarrollo, ubicado en la sede central de la Onesvie.

Teléfono de contacto: (809) 567 6183 Ext. 3016

Correo electrónico: planificacion@onesvie.gob.do

Horario de Atención: Lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

AGOSTO 2023 — AGOSTO 2025



¿Quiénes Somos?

La Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones, es la encargada de la preservación del patrimonio de las edificaciones públicas. Nuestra misión es contribuir a mitigar el riesgo sísmico de las edificaciones e infraestructura, así como proteger la vida de los ciudadanos mediante procedimientos técnicos y educativos.

Misión

Brindar el mejor servicio profesional en el campo de la seguridad estructural de las infraestructura, edificaciones y líneas vitales, orientadas a soluciones viables, eficientes y económicas, que garanticen la reducción del riesgo provocado por fenómenos naturales en todo el territorio nacional.

Visión

Posicionarnos a nivel nacional e internacional como un centro de referencia en materia de la mitigación de riesgo a partir de la reducción de la vulnerabilidad de las infraestructuras, las edificaciones y las líneas vitales.

Valores Institucionales

Ética. Respeto. Eficiencia. Honesty. Innovación. Responsabilidad. Compromiso Institucional.

Normativa

- La Constitución de la República Dominicana.
- Decreto 715-01 Creación de la Onesvie.
- Ley 147-02 sobre Gestión de Riesgos de Desastres y su Decreto de aplicación 874-09.
- Decreto 932-03 Que aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley 147-02.

Inclusión

Estamos ubicados en un punto céntrico de la capital, con un excelente acceso al transporte público y facilidad en el traslado de vehículo privado. Además, contamos con oficinas regionales, lo que facilita al usuario entrar en contacto con nuestros servicios. Nuestras instalaciones cuentan con una rampa para el acceso a personas discapacitadas y un parqueo destinado para estos fines. En general, brindamos a todos los ciudadanos un ambiente acogedor, un clima agradable y un trato personalizado.

Atributos de Calidad

Amabilidad: Calidad de amable, acción de afable.

Tiempo De Respuesta / Espera: Cantidad total de tiempo que se tarda en responder a una solicitud de servicio.

Profesionalidad: Calidad de la persona u organismo que ejerce su actividad con capacidad y aplicación relevantes.

Fiabilidad: Probabilidad de buen funcionamiento de algo.

Accesibilidad: Facilidad para obtener los servicios.

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.



COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Evaluaciones rápidas de determinación de la vulnerabilidad sismica de edificaciones, infraestructuras y líneas vitales.	Amabilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios, semestralmente.
	Accesibilidad	90%	
	Profesionalidad	90%	
Evaluaciones Detalladas para determinación de la vulnerabilidad sismica de edificaciones, infraestructura y líneas vitales.	Tiempo de respuesta	15 días laborables	% Cantidad de solicitudes atendidas en el tiempo comprometido.
	Amabilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios, semestralmente.
	Accesibilidad	90%	
	Profesionalidad	90%	
Fiabilidad	90%		
	Elementos Tangibles	85%	

Deberes del Ciudadano

- Cumplir con todos los requisitos para el servicio en cuestión.
- Presentar la documentación requerida oportunamente.
- Respetar los horarios establecidos para la prestación del servicio.
- Mantener un trato respetuoso con el personal que brinda el servicio.