MAP
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Avanzamos para ti

GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

OFICINA NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL

FECHA

30/06/2021

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 enorganizaciones 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 Miembrosde la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementacióny utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil deusar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y eldesarrollo 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 esteGuía, 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 ejemploscuya 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 EquipoEvaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuestopor 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 idóneopara alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad decompartirlas 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 delos 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 Ministeriode 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.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto leayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en laguía.

2. Trabaje un criterio a la vez.

3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.

4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemploen cuestión.

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

a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: "No existe", "No se ha realizado".

5. Evite formular propuestas de mejora. DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.

6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en lacolumna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.

7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa atodos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visióny valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	En el 2020 se mantuvo la misión, la visión y los valores de la ONAPI, tomando en cuenta lo que dice la Ley 20-00, los resultados de la Planificación Estratégica anterior y con los resultados de las Encuestas de Satisfacción de Clientes anteriores. Además, se implicó a los colaboradores de la institución para que dieran su opinión. Estos documentos se encuentran en el Sistema de Gestión de la Calidad y los mismos están ubicados en distintas áreas de la institución. **Evidencias:**(Ver en murales, intranet, página web...)	
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.	Los valores se encuentran alineados con nuestra misión y visión. **Evidencias:** (Ver en murales, intranet, pagina web...)	
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.	La misión, la visión y los valores fueron divulgados a todos los colaboradores mediante correo electrónico y aparecen en el monitor de la PC cuando se enciende. Estos documentos se encuentran codificados bajo el Sistema de Gestión de la Calidad. A los grupos	

	de interés se les divulga mediante la Página Web y en la Plataforma de Servicio al Usuario se encuentran ubicados. **Evidencias:** (correos y listas de asistencia a charlas) Los objetivos estratégicos y operativos son divulgados mediante correo electrónico interno a los encargados de áreas, quienes los difunden a los colaboradores que están bajo sus mandos y están colocados en la Página Web de la institución, Los mismos a su vez se encuentran descritos en recuadros ubicados en áreas de acceso de los colaboradores y usuarios.	
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.	La misión, visión y valores se revisaron cuando se formuló el Plan Estratégico Institucional. La última revisión se realizó en el año 2015, junto a la Dirección General y los encargados de áreas. Durante esta reunión se realizó el análisis FODA, que se encuentra en el Departamento de Planificación y Desarrollo. **Evidencias:** (correo y listas de asistencia a charlas)	
5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	La organización cuenta con un Comité de Ética, que cumple con la promoción de la transparencia y los valores éticos, y un Comité de Disciplina, que se involucra en la resolución de conflictos. El Comité de Ética difunde mediante brochoures y afiches, temas relacionados a la ética y transparencia organizacional en las entradas de las oficinas, en los	

	murales y por mensajería interna electrónica para alcanzar a los colaboradores y a los usuarios ciudadanos. Aunque contamos con un Comité de Disciplina, para el 2020 no se observaron novedades en el mismo. Además, se han difundido los principios rectores, contenidos en la Ley 41-08 de la Función Pública. Adicionalmente, se ha consagrado en los valores institucionales: Legalidad, Transparencia e Integridad. **Evidencias:** (correo, pagina web, listado de miembros e informes trimestral)	
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.	La prevención de la corrupción se gestiona mediante la Declaración Jurada de funcionarios de la organización en cargos específicos, como la Dirección General, el Encargado de Compras, el Encargado de Gestión Humana. Además, se socializa la promoción de los valores y la transparencia mediante, brochoures, afiches y mensajería interna electrónica. La organización cuenta con acuerdos de confidencialidad para prevenir potenciales infracciones a la Ley de función pública. **Evidencias:** (Acuerdos de Confidencialidad)	
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).	Anualmente se evalúa el personal en base al Régimen Ético a través de la Evaluación del Desempeño, donde se mide la contribución del colaborador con relación a la misión, visión y valores.	

	En el 2020 nueva vez se difundió a los colaboradores los principios rectores de la Ley 41-08, mediante talleres sobre la Inducción a la Administración pública y sus reglamentos de aplicación. **Evidencias:** (Correos y evaluación de desempeño)	

SUBCRITERIO 1.2. Gestionarlaorganización,su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La Dirección General en el 2020 mantuvo el organigrama institucional aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP). La calidad de los procesos de la ONAPI se rigen bajo la versión de la Norma ISO 9001:2015. La casa certificadora AENOR Dominicana filial de AENOR España, realizó la Auditoría Externa de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad bajo la indicada Norma, obteniendo como resultado el mantenimiento de la certificación lograda en el año 2017. En el Mapa de Procesos de la organización se observa la interacción de los usuarios con la ONAPI. **Evidencias:** (Organigrama aprobado por el MAP Y Certificado de AENOR)	No contamos con un manual de cargos actualizado Conforme al organigrama institucional.

2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	La organización se abocó a una revisión de la estructura organizativa, conjuntamente con el manual de cargo y de funciones. Se continúa el desarrollo de proyectos especiales, que responden a las prioridades de la organización. Por ejemplo: Seguimiento a las Denominaciones de Origen e Indicaciones Geográficas y Visitas Sorpresas. La organización mide la productividad de sus procesos operativos. Anualmente, se elabora una planificación con Gestión Humana para cubrir necesidades de los colaboradores de la organización, evidenciada en el Plan de Capacitaciones y en la Estructura Organizativa. **Evidencias:** (Manual de Cargo, correos, del memoria institucional, pagina web, actas de reunión, media tour y programación de capacitación de RRHH)	
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).	A las áreas operativas de la organización (Atención al Usuario, Signos Distintivos e Invenciones) se les mide con indicadores de desempeño. Estos indicadores son monitoreados por la división de Gestión de la Calidad.	

	Además, anualmente se coordina con cada colaborador un acuerdo de desempeño, que contiene indicadores relativos a las funciones que realizan. Esos acuerdos son monitoreados por el Departamento de Gestión Humana. **Evidencias:** Acuerdos de desempeño y reportes de productividad	
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").	La organización cuenta con un software de Sistema de Información de Desempeño, mediante el cual se evalúa y monitorea el desempeño de los colaboradores. La organización posee un sistema de control interno, conformado por todo el personal, la estructura y los sistemas de información, con el cual se cumplen los objetivos, según las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), que son: • Administración eficaz, eficiente y transparente de los recursos del Estado. • Confiabilidad de la rendición de cuentas. • Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Se evidencia mediante informes financieros periódicos de la ejecución presupuestaria y estados financieros, presentados o divulgados a las autoridades y los ciudadanos en general. El Departamento de Planificación y Desarrollo de la ONAPI, monitorea los	

	indicadores del Plan Estratégico Institucional, mediante un cuadro de mando integral, donde se visualizan por colores, según el porcentaje de la meta alcanzada y una matriz modal de fallos y efectos (MAMFE), que documenta los posibles fallos que podrían afectar los procesos. **Evidencias:** Software de Sistema de Información de Desempeño, planillas de NOBACI y planilla de seguimiento a plan estratégico.	
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.	La organización cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la Norma ISO 9001:2015. **Evidencias:** Certificado de AENOR	
6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	La ONAPI es una de las instituciones modelo del proyecto República Digital, que cumple con los lineamientos del Gobierno Electrónico, mediante el Sistema de Solicitudes Electrónicas de Registro de Propiedad Industrial E-SERPI, a través de formularios Electrónicos de Solicitud de Servicio SAC y en la Ventanilla Única de Formalización (Formalizate.gob.do). Además, internamente, la organización utiliza el Sistema de Automatización de la Propiedad Industrial (IPAS), que puede automatizar el proceso de registro de marcas, patentes, diseños industriales y modelos de utilidad. También, utiliza el Sistema de	La organización no cuenta con un sistema en línea para la prestación de servicios de renovación de signos distintivos.

	Información de la Gestión Financiera (SIGEF), que es la herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), el cual tiene como objetivo racionalizar las gestiones que comprende la vinculación con los sistemas integrados y relacionados para facilitar la armonía con su funcionamiento, seguridad, mantenimiento y permanente actualización funcional e informática. Mediante el Portal de ONAPI, tenemos el Chat y el Sistema 311, para estar en comunicación con los ciudadanos. **Evidencias:** Software E-SERPI, IPAS, SIGF, SIAFE	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	La organización genera las condiciones adecuadas para la realización de las funciones vinculadas a los procesos desde el Departamento de Gestión Humana, mediante un plan de capacitación para el desarrollo de las competencias. Por ejemplo, se han impartido talleres de Liderazgo, Trabajo en Equipo, Gestión y Evaluación de proyectos. **Evidencias:** En recursos humanos están los acuerdos de confidencialidad, se han impartido talleres de Liderazgo, Trabajo en Equipo, Gestión y Evaluación de proyectos.	
8. Crear condiciones para una comunicación interna y	La comunicación interna se realiza	

externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.	mediante boletines, denominados INFONAPI, donde se les informa a todos los colaboradores los eventos realizados. Así mismo, se presentan en pantallas, instaladas en algunas áreas de la organización y por correos electrónicos interno. La comunicación externa de la organización se realiza mediante los boletines oficiales, las redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook y Youtube), portal web, periódicos, medios televisivos y radiales. **Evidencias:** Boletines Oficiales, redes sociales y correos institucionales	
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.	El compromiso de los líderes/directivos se demuestra con su participación activa en los distintos proyectos impulsados por la Dirección General, el cual se evidencia en el desarrollo de las iniciativas correspondientes, así como el Campamento de Verano Innovador y el Concurso de Tecnología Apropiada. Además se realizan actividades de responsabilidad social. La retroalimentación de los empleados se logra con la comunicación interna, detallada en el punto 8 de este subcriterio. Además, el Sistema de Gestión de la Calidad promueve que se detecten oportunidades para convertirlas en mejoras continuas, las cuales surgen de auditorías internas y externas y en los	

10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	procesos diarios. **Evidencias:** Correos, listado de asistencia, planes de acción y plan de Calidad La organización consulta e involucra a todos sus colaboradores para la revisión de la misión, visión y valores institucionales, valora sus opiniones, estimula la propensión al cambio permanente y la innovación en la infraestructura organizativa. **Evidencias:** Correos, Plan de Gestión de la Calidad, listados de asistencia a reuniones de evaluación y seguimiento. retroalimentación a través de reportes indicadores y quejas a los colaboradores.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	Existe un Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (Desarrollado a partir de la misión, visión y valores institucionales) está vinculado a los Planes Operativos Anuales. Esto se evidencia con la evaluación del personal en el Régimen Ético, mediante la Evaluación del Desempeño, donde se evalúa la contribución del colaborador con relación a la misión, visión y valores. **Evidencias:** Evaluación de desempeño y POA	
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	A los colaboradores se le mide por la calidad, productividad y eficiencia en el servicio. Sin establecer limitaciones a la condición física, preferencias políticas,	

	religiosas, de género o raza. En cumplimiento a lo establecido en la Constitución de la República y la Ley 41-08 y su reglamento de aplicación. **Evidencias:** Reporte de productividad e indicadores.	
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	A los empleados se les informa mediante comunicación interna e InfOnapi. **Evidencias:** Correos, Comunicación Interna.	
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.	La institución realiza capacitaciones, de acuerdo al Plan de Capacitación anual, y entrenamientos cruzados, vinculados a las posiciones de puestos que ocupan. Además, anualmente, se crean acuerdos de desempeño para cada colaborador, donde se les detalla sus funciones y se les trasmite metas claras de resultados. **Evidencias:** Acuerdos de desempeño y plan de capacitación.	
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	Anualmente, se realiza la Evaluación de Desempeño en los componentes de Logro de Metas y Régimen Ético y su retroalimentación. **Evidencias:** Revisión por la dirección donde se retroalimenta a la alta dirección y colaboradores de cómo se ejecuta nuestro sistema de gestión de calidad	
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	La delegación de autoridades, responsabilidades y competencias se visualizan en la Estructura Organizativa y en los Perfiles de Puestos.	

	En las áreas de Signos Distintivos, Invenciones, Consultoría Jurídica y la Dirección General se tiene establecido la delegación de firmas y responsabilidades para garantizar la operación de la organización. En la rendición de cuentas se presentan los principales funcionarios de la institución. **Evidencias:** (Manual de cargo y plan de capacitación.)	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	La cultura se promueve mediante Plan de Capacitación Anual, con insumo principal la detección de necesidades por área y por grupo ocupacional. **Evidencias:** (Este Plan y su ejecución se encuentran en el Departamento de Gestión Humana) (el departamento de gestión de calidad realiza inducciones sobre el sistema de gestión y la misión y políticas para fomentar una cultura de calidad entre los colaboradores).	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	Mediante el Sistema de Evaluación de Desempeño, se tiene establecida una herramienta en la cual se registran Incidentes Críticos positivos a los colaboradores por su desempeño o por iniciativas que tengan de cara a un proceso. También, mediante el correo interno, los colaboradores tienen la posibilidad de comunicar a sus supervisores ideas, Opiniones o sugerencias. **Evidencias:** (Correo evaluación de desempeño.)	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales	En el sistema de Gestión Humana existe un	

como de equipos de trabajo.	formulario de Incidentes Críticos que pueden ser positivos o negativos donde se detalla esfuerzos extras de los colaboradores para la realización de sus funciones o algo negativo. Este formulario es utilizado por la Alta Dirección y algunos mandos medios. En las Direcciones de Invenciones y Signos Distintivos se estableció una disposición interna de reconocimiento al empleado que sobrepasa las expectativas de productividad. Se fomenta la realización de actividades ágapes y confraternidad, propiciadas por sus líderes. **Evidencias:** (Correos, evaluación de desempeño y Comunicación felicitando al empleado y otorgándole el día libre)	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	La organización le concede al personal que lo necesita y solicita permisos, licencias médicas y vacaciones. **Evidencias:** Evidenciándose en el los expedientes de cada colaborador, en el Departamento de Gestión Humana.	

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La División de Gestión de la Calidad en diciembre del 2020 aplicó una encuesta externa de Satisfacción de Clientes, donde se evidenció que el 88.2% de los clientes	

	ciudadanos está satisfecho con los servicios ofrecidos. **Evidencias:** (Informe de encuesta.) (medición de satisfacción a través del buzón de quejas)	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	La organización cumple con la Ley 20-00, es la que regula las actividades de ONAPI y en ella se establece que: es una institución asesora del Estado en materia de Propiedad Industrial. Lo que se evidencia mediante un conjunto de actividades que incluyen charlas y talleres dirigidos a miembros del Poder Judicial, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) y Relaciones Exteriores entre otras entidades del Estado. La organización participa en el desarrollo de iniciativas que contribuyen a las metas presidenciales establecidas en el marco del Consejo Nacional de Competitividad y la Ley 12-01 que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. **Evidencias:** (Correos, listado de asistencia, indicadores recolectados por planificación y desarrollo)	
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	La ONAPI ha desarrollado un conjunto de medidas, planes, proyectos y programas vinculados a la línea de acción establecida en República Digital, como	

	las mejoras de infraestructura. Apoyo a la innovación, mediante los CATIs, asistencias a universidades, formaciones a Mipymes y clústeres de actividad empresarial innovadora/emprendedora. **Evidencias:** (Correos y formalízate)	
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.	La misión de ONAPI está regulada bajo la Ley 20-00 sobre Propiedad Industrial. Además, la Planificación Estratégica Institucional está vinculada a la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END) **Evidencias:** (A través de los indicadores de gestión de calidad). El Objetivo Estratégico 3 del Plan Estratégico Institucional 2016-2020 de ONAPI "Promoción de la cultura de innovación y derechos de propiedad industrial" se enlaza con el punto 3.3.4 de la END "Fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación para dar respuesta a las demandas económicas sociales y culturales de la nación y propiciar la inserción en la sociedad y economía del conocimiento. ONAPI participa activamente en las actividades de formalización de las empresas desde el gobierno central, a través de su página formalizate.gob.do y rutas Mipymes. **Evidencias:** (Formalízate y Plan Estratégico.)	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la	En el desarrollo del sistema de gestión la organización se involucra a los	

organización.	siguientes grupos de intereses: Poder legislativo y Poder Judicial, ciudadanos, Contraloría General de la RD, Dirección General de Presupuesto, Dirección General de impuestos Internos, Dirección General de Aduanas, Dirección General de Contrataciones Públicas, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Cámara de Cuentas de la República, Colaboradores, Medios de Comunicación, Ministerio de Industria y Comercio, Ministerio de la Presidencia y Ministerio de Administración Pública. **Evidencias:** (Matriz de Partes Interesadas)	
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	Se mantiene una comunicación estable con todos los ministerios afines a nuestra gestión (Ministerio de la Presidencia, MICM, MEPyD, MESCyT, Ministerio de Salud Pública, IIBI, Ministerio de Relaciones Exteriores.)	
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.).	ONAPI mantiene relaciones con la Asociación Dominicana de Propiedad Intelectual (ADOPI), Asociación Internacional de Propiedad Intelectual (ASIPI) y con los principales entes gremiales empresariales del país, Consejo Nacional de Empresas Privadas (CONEP), Asociación Industrias Farmacéuticas Dominicanas (INFADOMI), Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Medio Ambiente.	
8. Participar en las actividades organizadas por	Ha participado en las actividades	

asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	organizadas con ADOPI, ASIPI y con las principales gremiales del país, CONEP, INFADOMI, entre otros.	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	Se evidencia el posicionamiento de la organización y de la promoción del conocimiento de los servicios ofrecidos, mediante el incremento de la demanda de los mismos en el área de signos distintivos y presencia en los medios de comunicación. **Evidencias:** (Indicadores y estadísticas.)	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	La ONAPI desarrolló una línea de servicio y atención para los estudiantes, académicos y centros educativos que realizan los Centros de Apoyo a la Tecnología e Innovación CATIs con énfasis en el fomento de la innovación. **Evidencias**: listados de asistencias, correos de convocatorias	

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	A los fines de evaluar el nivel de satisfacción de los clientes/ciudadanos, la organización realiza encuestas de satisfacción de clientes y el resultado obtenido se le informa a los dueños de procesos. Además, las quejas que generan los clientes son respondidas por la organización y las acciones tomadas son	

	comunicadas al cliente/ciudadano. Los colaboradores de la ONAPI han sido definidos como uno de los grupos de interés para la organización con mayor incidencia, a quienes se les comunica sus resultados de desempeño mediante la Evaluación de Desempeño. Al gobierno se le remite anualmente, las memorias organizacionales, que contiene las actividades realizadas por la institución y reporta resultados obtenidos A la sociedad se les comunica con las publicaciones quincenales sobre las actividades realizadas por los áreas. **Evidencias:** (Memoria y Matriz de quejas)	
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	En Diciembre 2020 se aplicó una encuesta de Satisfacción de usuarios, donde se evidenció el nivel de satisfacción de los usuarios de ONAPI, Grandes Gestores y usuarios del Centro de Apoyo a la Tecnología y la Innovación (CATI) con los servicios recibidos. En general la encuesta reveló que los grandes gestores presentan un nivel de satisfacción de un 91.4% en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios CATI se observa un incremento de 92.0%. A los colaboradores se les mide productividad mensualmente y anualmente se les evalúa su desempeño, mediante un acuerdo. **Evidencias:** (Productividad y Encuesta de Satisfacción.)	
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-	Cuando surgen nuevas leyes, decretos y resoluciones que inciden en los servicios	

legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	ofrecidos por la organización, la misma analiza el impacto y realiza los cambios necesarios. **Evidencias:** (Esto se puede evidenciar en actas de asistencia de talleres y reuniones de evaluación de impacto, lineamientos de Signos Distintivos y correos electrónicos.) Las disposiciones legales que repercuten en las actividades realizadas en la organización son evidenciadas en la NOBACI (Normas Básicas de Control Interno) **Evidencias:** Matriz de NOBAC.I	
4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	En el año 2020, con la participación de la Dirección General y con los encargados de la institución, se realizó el FODA institucional, donde se pudo evidenciar que algunas de las debilidades presentadas en el FODA anterior pasaron a ser fortalezas para la organización y fueron incorporadas en el planeamiento estratégico de la institución. En el área de Planificación y Desarrollo se emite un informe mensual de la productividad por colaborador de las áreas de Invenciones, Signos Distintivos y Consultoría Jurídica. Además, emite un seguimiento semestral de las iniciativas incluidas en los Planes Operativos Anuales y da seguimiento a los Indicadores del Plan Estratégico Institucional. Anualmente, se remite las memorias organizacionales al Ministerio de la Presidencia, donde se expone las	

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).	actividades realizadas por la institución y reporta resultados obtenidos. La organización reporta periódicamente los resultados de la gestión que inciden en el Sistema de Indicadores de Metas Presidenciales. **Evidencias:** Formulario FODA, Informes Mensuales de Productividad, Memorias Anuales publicadas en el Portal Web. En el año 2020, con la participación de la Dirección General y con los encargados de la institución, se realizó el FODA institucional, donde se pudo evidenciar que algunas de las debilidades presentadas en el FODA anterior pasaron a ser fortalezas para la organización y fueron incorporadas en el planeamiento estratégico de la institución. La organización cuenta con una matriz de valoración y administración de riesgos **Evidencias:** Formulario FODA y Matriz de Riesgos, ambos documentos se encuentran en el Departamento de Planificación y Desarrollo.	

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 (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	Tomando en cuenta lo que dice la Ley 20- 00, la misión, la visión de la institución y con el Análisis FODA, se mantiene el Plan Estratégico Institucional definido por el periodo	

	2016-2020. Anualmente, se formulan planes operativos que contribuyen al Plan Estratégico Institucional **Evidencias:** Informe Plan Operativo Anual , publicado en el Portal Web	
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.	En el año 2015, con la participación de la Directora General y con los encargados de la institución, se estableció el Plan Estratégico Institucional 2016-2020, tomando en cuenta lo que dice la Ley 20-00, los resultados de la Planificación Estratégica anterior, los resultados de las Encuestas de Satisfacción de Clientes anteriores. Además, se implicó a los Colaboradores de la institución para que dieran su opinión **Evidencias:** Plan Estratégico Institucional 2016-2020 publicado en el Portal Web .	
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 de los planes estratégicos y operativos.	La entrega del servicio que ofrecemos y su impacto en la sociedad se mide y se evalúa a través de los Buzones de Quejas de Clientes, mediante Encuestas de Satisfacción al Cliente y los indicadores de Producto No Conforme. El Plan Estratégico Institucional y los planes operativos son medidos mediante indicadores para cada objetivo e iniciativas y sus resultados son presentados mediante informes **Evidencias:** Cuadro de Mando Integral (Balance ScoreCard) para medición de indicadores PEI.	

4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	Anualmente, se realiza el Presupuesto de la Institución, aprobado por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) y en donde se contemplan los recursos para la realización de las iniciativas que contribuyen a las estrategias organizacionales **Evidencias:** Presupuesto Publicado en el portal Web .	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	La institución tiene definido un organigrama institucional y tiene establecido las descripciones de puestos de los colaboradores que la integran, quienes contribuyen con la misión institucional, resultando un servicio que cubre las necesidades de los clientes/ciudadanos. Cada supervisor es responsable de equilibrar las tareas en su equipo de trabajo, basándose en sus descripciones de puestos, los planes operativos y el plan estratégico institucional. Adicionalmente, tenemos establecido el mapa de proceso, donde se describe la interacción de los procesos **Evidencias:** Organigrama aprobado por el MAP, publicado en el Portal Web, Acuerdos de desempeño de los colaboradores, Mapa de Procesos publicado en Intranet	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Actualmente la organización cuenta con un banco de elegibles, capacitado a las necesidades que pudiera presentar la organización **Evidencias** Carpetas en RR.HH que mantienen vigencia por 18meses	No existe una política de responsabilidad social.

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
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	La Dirección General estableció un Plan Estratégico a cinco años (2015-2020), basándose en la misión, visión, análisis FODA y a los Objetivos en el que contribuye en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END). El Plan Estratégico Institucional se basa en las estrategias que se fundamentan en el uso de fortalezas internas de la organización con el propósito de aprovechar las oportunidades externas y trata de disminuir al mínimo el impacto de las amenazas del entorno, valiéndose de las fortalezas, tiene la finalidad de mejorar las debilidades internas, aprovechando las oportunidades externas y de supervivencia disminuir las debilidades y neutralizar las amenazas, a través de acciones de carácter defensivo. Anualmente, se formula un Plan Operativo Anual que incorpora los proyectos e iniciativas que contribuyen al Plan Estratégico y a la misión y visión institucional, los cuales son priorizados y medidos. La estructura organizativa se encuentra definida, de acuerdo a los procesos actuales de la institución **Evidencias:** Plan Estratégico Institucional 2016-2020 publicado en el Portal Web y Plan Operativo Anual publicado en el Portal Web.	

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.	Los Acuerdos de Desempeño Laboral se realizan conforme a sus funciones en el Perfil de Puesto, en las metas trazadas por cada área basada en los resultados obtenidos del año anterior, de acuerdo a las iniciativas formuladas en los Planes Operativos Anuales y la misión de ONAPI **Evidencias:** Manual de perfil de cargos aprobado en RR.HH, Planes Operativos Anuales Publicados en el Portal Web..	
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).	Anualmente, se formulan iniciativas y proyectos en el Plan Operativo, definiendo indicadores de resultados; con los que se mide el progreso de los mismos. Semestral, se emite un informe de seguimiento de las iniciativas incluidas en el Plan Operativo Anual. **Evidencias:** Informes de Seguimiento Semestral realizado por Depto. Planificación y Desarrollo	
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	Los planes operativos anuales son difundidos, mediante correo electrónico, a los responsables de áreas, quienes tienen el compromiso de difundirlos a su vez a los colaboradores bajo su cargo. Además, los acuerdos de desempeño son discutidos con cada colaborador, quienes firman indicando su anuencia con el mismo **Evidencias**: Actas de Reunión y correos electrónicos	
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.	En el área de Planificación y Desarrollo se emite un informe mensual de la productividad por colaborador de las áreas de Invenciones, Signos Distintivos y Consultoría Jurídica. Además, emite un seguimiento semestral de las iniciativas incluidas en los Planes	

	Operativos Anuales y da seguimiento a los Indicadores del Plan Estratégico Institucional. A cada colaborador se le crea un acuerdo de desempeño anualmente, con indicadores de resultados, de acuerdo a sus funciones y los planes operativos formulados en el área que se desempeña **Evidencias:** (El Departamento de Gestión de Calidad tiene definidos indicadores por cada proceso en los cuales mide el cumplimiento de las metas establecidas)..	
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).	La organización tiene implementado un sistema de indicadores de desempeño para sus procesos operativos y de apoyo, los cuales se miden periódicamente en el área de calidad **Evidencias:** Informes de Indicadores Mensual, realizado por gestión de calidad y remitido a las áreas vía correo electrónico. .	
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	Mediante la aplicación de encuestas externas y el buzón de quejas y sugerencias, se recogen las necesidades y expectativas de los clientes, a los fines de evaluar y elaborar planes de acciones que subsanen no conformidades, cuando aplique, e implementar mejoras que se identifiquen **Evidencias:** Informe de encuesta de satisfacción, buzón de quejas y sugerencias tramitado por gestión de la calidad.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	La organización realiza cursos y talleres de Propiedad Industrial en universidades, liceos, escuelas públicas. Además, tenemos funcionando siete Centros de Atención a la Tecnología e Innovación (CATIs). Hemos realizado Campamento de Verano innovador para estudiantes de tercero de bachillerato y hemos realizado Concurso de Tecnología Apropiada. La organización asumió la secretaria pro tempore de la red de CATIs de Centroamérica y República Dominicana, compartiendo las buenas prácticas en la gestión y prestación de servicios de su CATI **Evidencias:** Listado de asistencia de los talleres y capacitaciones impartidas por la Academia Nacional de la Propiedad Intelectual (ANPI).	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	La organización cuenta con un mecanismo de evaluación e implementación de plan de acción para enfrentar los cambios externos que puedan influir en el aumento de la demanda mediante el Sistema de Gestión de la Calidad **Evidencias:** Informe de Indicadores mensuales de Gestión de la Calidad, Matriz de Oportunidades del Entorno..	

3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	La organización realizó en el año 2020 encuentros con ADOPI, para el desarrollo y mejoras en las prestaciones de sus servicios por la vía electrónica **Evidencias:** Actas de reunión y correos electrónicos .	
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.).	Se realiza el Análisis FODA para determinar los factores del entorno que puedan impactar la organización y a su vez se realiza el plan de acción para dar respuesta a los aspectos identificados en el FODA. A través del Sistema de Gestión de Calidad de la institución, mediante Auditorías Internas y Externas y medición de indicadores, se monitorean los resultados y se implementan mejoras que correspondan, y se subsanen no conformidades que se identifiquen. Además, con las iniciativas y proyectos formulados en el POA, se subsanan o se implementan acciones de mejoras que fortalezcan los procesos **Evidencias:** Matriz de Análisis FODA, Matriz de Oportunidades del entorno, Informe de Plan Operativo Anual publicado en el Portal Web. .	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios parta la implementación de los cambios planificados.	Anualmente, se realiza el Presupuesto de la Institución, aprobado por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) y en donde se contemplan los recursos para la realización de las iniciativas que contribuyen a las estrategias organizacionales. Para garantizar la implementación de las	

	reformas en el proceso de concesión de los nombres comerciales, recibimos un aumento en la asignación presupuestaria del año **Evidencias:** Presupuesto aprobado, publicado en el Portal Web..	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	La organización cuenta con una Política de Comunicación Interna y Externa, la cual establece los mecanismos de la comunicación vertical y horizontal. Además, están establecidas las herramientas de comunicación, como el correo interno, los boletines Infonapi, entre otros **Evidencias:** Correos institucional, Boletines InfOnapi enviado a los correos.	
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.	La organización participa activamente en la implementación de iniciativas en el marco del Decreto No. 258-16 que crea el programa República Digital. La organización cumple con el Gobierno Electrónico, mediante el Sistema de Solicitudes Electrónicas de Registro de Propiedad Industrial E-SERPI, Sistema y en la Ventanilla Única de Formalización (Formalizate.gob.do **Evidencias:** Portal Web) Además, internamente, la organización utiliza el Sistema de Automatización de la Propiedad Industrial (IPAS), que puede automatizar marcas, patentes, diseños industriales y modelos de utilidad. También, utiliza el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), que es la herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema	

	de Administración Financiera del Estado (SIAFE), el cual tiene como objetivo racionalizar las gestiones que comprende la vinculación con los sistemas integrados y relacionados para facilitar la armonía con su funcionamiento, seguridad, mantenimiento y permanente actualización funcional e informática. Mediante el Portal de ONAPI, tenemos el Chat y el Sistema 311, para estar en comunicación con los ciudadanos **Evidencias:** Portal Web, Solicitudes recibidas a través de la OAI, formularios SAIP.	

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
1. Analizarperiódicamentelasnecesidadesactualesyfuturasderecursoshumanos, teniendoencuentalasnecesidadesyexpectativasdelosgrupos deinterés y de la estrategia de la organización.	El Departamento de Gestión Humana Realiza anualmente la planificación de Recursos Humanos **Evidencias:** (Planificación de Recursos Humanos y la evaluación de desempeño)	

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).	La organización realiza el Reclutamiento y Selección de su Recursos Humanos de acuerdo a las necesidades surgidas vinculadas a la planificación estratégica, gestiona el fortalecimiento y desarrollo de nuevas competencias vinculadas a sus funciones. **Evidencias:** (Ley 41-08 de función Pública)	
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.	La organización para vincular nuevos colaboradores se asegura que cumplan con lo establecido en la descripción del manual de cargo de la institución **Evidencias:** (Manual de Cargo)	
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	La institución cuenta con un manual de funciones y manual de cargos actualizados así mismo posee un programa de reconocimientos e incentivos a colaboradores **Evidencias:** (Manual de Funciones, manual cargos y Programa de Reconocimiento e Incentivos a Colaboradores	
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).	La organización realiza su Evaluación del Desempeño basada en Resultados, Competencias y el Régimen Ético y Disciplinario, la misma se lleva a cabo a través del Sistema de Información y Gestión del Desempeño (SIGD), el cual permite gestionar y evaluar el desempeño de los colaboradores; la organización realiza la entrega de un bono por desempeño correspondiente a un salario completo a los servidores de carrera administrativa y un incentivo por rendimiento individual a todo el personal que en el componente logro de meta	

	obtengan el 85%. **Evidencias:** (Resumen de pago de la evaluación del desempeño laboral)	
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.	La organización a través de los entrenamientos cruzados desarrolla las competencias necesarias en sus colaboradores para que en un futuro puedan desempeñar cargos de mayor complejidad. A tales fines fue elaborado un formulario de programa de entrenamiento cruzado donde se registran los temas a desarrollar relacionado con las funciones. **Evidencias:** (Formulario de Entrenamiento Cruzado y maestrías)	
7. Prestarespecialatenciónalasnecesidadesdelos recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.	La ONAPI cuenta con una plataforma de presentación electrónica de solicitudes de registro en materia de Signos Distintivos, la cual permite a los colaboradores ofrecer los servicios de la de la institución **Evidencias:** (Plataforma E-SERPI)	
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).	La organización ejecuta anualmente un plan de capacitación acorde con la detección de necesidades en las diferentes áreas sin importar sexo, discapacidad, edad y religión, enfocado a la obtención del desempeño excelente como forma de satisfacer plenamente las necesidades de nuestros usuarios. **Evidencias:** (Plan de Capacitación)	

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

1. Identificarlascapacidadesactualesdelaspersonas,tantoe nelplanoindividual comoorganizativo,entérminosdeconocimiento,habilida desyactitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	La organización ejecuta un plan de capacitación, acorde a las funciones del puesto de cada colaborador establecida en el Manual de Cargos **Evidencias:** (Plan de capacitación anual y Manual de Cargos)	
2. Debatir,establecerycomunicarunaestrategiaparadesarr ollarcapacidades. Estoincluyeunplangeneraldeformaciónbasadoenlas necesidadesactualesyfuturasdelaorganizaciónydelasper sonas.	La organización ejecuta acciones formativas específicas dirigidas a desarrollar las capacidades de los colaboradores, las mismas están contenidas en un plan de capacitación, además la institución gestiona estudio superiores **Evidencias:** (Plan de capacitación anual)	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación yplanesde desarrolloparatodoslos 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.	La institución comunica mediante correo electrónico las Acciones Formativas que serán impartidas de manera presencial como virtual, donde los colaboradores tienen la oportunidad de retroalimentarnos. **Evidencias:** (Correo electrónico y Plan de Capacitación	
4. Desarrollarhabilidadesgerencialesydeliderazgoasícom ocompetencias relacionalesdegestiónrelativasalaspersonasdelaorganiz ación,los ciudadanos/clientesylossocios/colaboradores.	La organización realiza curso de Liderazgo, Planificación, de Gestión, entre otros, con la finalidad de fortalecer las competencias gerenciales y de liderazgo como forma de aumentar la implicación y la motivación de los colaboradores, garantizando la satisfacción de los usuarios/ ciudadanos. **Evidencias:** (Plan de capacitación anual)	
5. Liderar (guiar) y apoyaralosnuevosempleados(porejemplo,pormediodel acompañamientoindividualizado(coaching),latutoríaola asignacióndeun mentor).	La organización realiza la inducción al puesto de trabajo a desempeñar a los colaboradores de nuevo ingreso para que realicen las funciones a desempeñar. Además, los mismos son entrenados por servidores que tienen experiencia en el	

	puesto **Evidencias:** (Descripción de Puesto)	
6. Promoverlamovilidadinternayexternadelosempleados.	La institución en reconocimiento al merito de sus colaboradores y seleccionar nuevos servidores idóneo para continuar ofertando servicios orientado a la calidad organiza concursos públicos **Evidencias:** (concursos públicos)	
7. Desarrollarypromovermétodosmodernosdeformación(porejemplo, enfoquesmultimedia,formaciónenelpuestodetrabajo,formaciónpormedios electrónicos[e-learning], uso de las redes sociales).	La organización promueve el desarrollo de las capacitaciones on-line, Zoom (**Evidencias** Capacitaciones Virtuales)	
8. Planificarlasactividadesformativasyeldesarrollodetécnicasdecomunicación enlasáreasdegestiónderiesgos,conflictosdeinterés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	La organización en su plan de capacitación incluye programas de formación relativos a: Conflictos de intereses, Régimen ético y Gestión de riesgos. **Evidencias:** (Se evidencia en el Plan Anual de Capacitación)	
9. Evaluarelimpactodelosprogramasdeformaciónydesarrollodelaspersonas y el traspaso de contenido a los compañeros,enrelaciónconelcostodeactividades, pormedio de la monitorización y delelanálisiscosto/beneficio.	La organización realiza al final de cada acción formativa una evaluación con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los participantes en el programa de la capacitación, además aplica la evaluación de la eficacia con la finalidad de determinar el nivel de impacto en el desempeño laboral luego de haber realizado la capacitación. **Evidencias:** (Evaluación de Reacción y Evaluación de la Eficacia)	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	La organización apoya a sus colaboradores en estudios superiores en distintas disciplinas. **Evidencias:** (La organización apoya a sus colaboradores en estudios superiores tales como: Maestrías,	

	Diplomados etc.)	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promoverunaculturadecomunicación abierta, dediálogoyde motivación para el trabajoen equipo.	La organización cuenta con una política de comunicación interna y externa la cual ha sido socializada con los colaboradores de la organización, además la institución realiza acciones formativas sobre Liderazgo y trabajo en Equipo. **Evidencias:** (Se evidencia a través del boletín INFONAPI y en el Plan Anual de Capacitación)	
2. Creardeformaproactivaunentorno que propicie la aportación de ideasysugerenciasdelosempleados y desarrollar mecanismos adecuados(porejemplo, hojasdesugerencias,gruposdetrabajo,tormentade ideas (brainstorming)).	La organización realiza encuestas periódicamente donde los colaboradores tienen la oportunidad de expresar sus quejas y sugerencias. **Evidencias:** (Informe de las encuestas)	
3. Involucraralosempleadosyasusrepresentanteseneldesarrollodeplanes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias,metas,diseñodeprocesosyenlaidentificación eimplantaciónde accionesdemejora.	La organización cuenta con un plan estratégico que es elaborado con la participación de todos los departamentos. **Evidencias** (Se evidencia en el Plan Estratégico Institucional 2016-2020)	No se cuenta con una Asociación de Servidores, aunque existe una Cooperativa (COOP-ONAPI).
4. Procurarelconsenso/acuerdoentredirectivosyempleadossobrelosobjetivos ylamanerademedirsuconsecución.	La organización a través del Departamento de Planificación y Desarrollo elabora el plan estratégico conjuntamente con los diferentes encargados de la institución y estos, a su vez, lo analizan con los colaboradores de su área y diseñan el plan operativo. Los colaboradores coordinan con sus superiores inmediatos un acuerdo de desempeño por metas. **Evidencias:** (ver evidencia en el POA y en la Evaluación del Desempeño)	

5. Realizarperiódicamenteencuestasalosempleadosypublicarsusresultados, resúmenes,interpretaciones y acciones de mejora.	La organización aplica una Encuesta de Clima Laboral a sus colaboradores anualmente. **Evidencias:** (Se evidencia en el informe de la Encuesta de Clima realizado por el MAP)	
6. Asegurarquelosempleadostienenlaoportunidaddeopinarsobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte desus jefes/directores directos.	La organización analiza los resultados de la encuesta de clima laboral aplicadas con la finalidad de afianzar las relaciones entre supervisado y supervisor **Evidencias:** (Plan de acción)	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La organización cuenta con un Comité de Seguridad y Salud en Trabajo el cual realiza estudios para prevenir la seguridad laboral **Evidencias:** (Comité de Seguridad y Salud Laboral)	
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.	La organización realiza actividades para conciliar la vida familiar y laboral de sus empleados, otorga permiso de estudio a sus colaboradores, cuando existe baja de algún familiar cercano, autoriza un día libre por natalicio, además, otorga facilidades para el desarrollo de trabajo a distancia. **Evidencias:** (Se evidencia en los permisos registrados en el Departamento de Recursos Humanos y mediante comunicación interna)	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La organización presta atención a colaboradores desfavorecidos como por ejemplo: reparación de vivienda, ayuda económica, bono escolar, ayudas médicas, entre otros. **Evidencias:** (Se evidencia en los expedientes de pago y órdenes de compra de bonos)	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de		No se evidencia.

los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).		

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
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.).	La organización cumple con lo establecido por la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y las Normas vigentes. Además de contar con una matriz de socios claves mediante el listado de proveedores críticos conforme a lo establecido en la Norma ISO9001:2015. Entre esos socios se destacan los proveedores de servicios e insumos claves tales como: telecomunicaciones, combustible, almuerzo, tecnología, material gastable y otros posibles proveedores críticos. **Evidencias:** listados de proveedores, ley 340-06	
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.	ONAPI gestiona colaboración con distintas entidades del sector público y privado a fin de cumplir con la responsabilidad social. En este 2020 la Organización compra equipos de aires acondicionados cumple con la NORDOM 834 (Eficiencia Energética-Acondicionadores de Aire-) reduciendo el consumo y el impacto medio ambiental, contamos con varios proyectos en desarrollo para reducir el impacto	

	medioambiental. **Evidencias**: Norma Nordom, procesos de compra en la sección de compra.	
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.	En este 2020 la ONAPI trabaja en conjunto con Instituciones públicas cuyos servicios se vinculan con los ofrecidos por la oficina: Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo, DGII, MICM **Evidencias:** link de formalizate.gov.do, correos y control de asistencias	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	La organización monitoriza periódicamente las alianzas con el Proyecto de Cooperación Regional de Propiedad Industrial para el Desarrollo de Suramérica (PROSUR) y el Programa Iberoamericano de Propiedad Industrial y Promoción del Desarrollo (IBEPI). **Evidencias**: correos y actividades, actas de reuniones. La Unión Europea conjuntamente con CARIFORO se encuentran en monitoreo y evaluación de la Implementación del Art.45 del EPA sobre IG y DO **Evidencias**: correos y actividades, actas de reuniones	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	La organización identifica las necesidades Internas y de las entidades de los diferentes sectores de la economía nacional que así lo manifiesten, con el fin de establecer intercambios y acuerdos con los aliados identificados y lograr obtener un plan de acción. **Evidencias** : Eserpi, formalizate.gob.do	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	La organización mide periódicamente las alianzas con PROSUR, e IBEPI, además del convenio de Cooperación entre las oficinas	

	homologas de América Latina y la RD. 2020 se continúa En cuanto a los acuerdos nacionales se hace una revisión para ver qué actividades en el marco de los mismos se pueden desarrollar, y/o ver la forma de potencializar su aprovechamiento; y específicamente en el acuerdo general de los CATIs periféricos, contamos con un instrumento actualizado, el cual establece los mecanismos de control, evaluación y revisión. **Evidencias**: correos charlas, informes reportes búsquedas y asesoría, listados de asistencias con cliente	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	No aplica.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	INDOTEL: Mejora de la central telefónica, optimizando la atención al usuario, lo cual condujo a la implementación de la línea asterisco(*674) **Evidencias** portal *674	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La organización en este 2020 mantiene lo establecido por la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y las Normas vigentes, para tomar las decisiones y realizar los procesos para compra, adquisición de bienes y servicios y licitaciones en sus distintas categorías y modalidades. **Evidencias**: Lineamientos y y ley 340-06	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurarunapolíticaproactivadeinformación(porejempl	En el 2020 mantenemos informados al	

o, sobre el funcionamiento de la organización. sobrelas competenciasdedeterminadasautoridadespúblicas, su estructura yprocesos,etc.).	usuario ciudadano a través de nuestro Portal web, mediante nuestra oficina de acceso a la información garantizando la trasparencia de la organización y de las informaciones, nuestras redes sociales mantienen informado al instante de las actividades y aviso, con el boletín oficial el usuario ciudadano puede verificar las solicitudes otorgadas por la organización. **Evidencias**: Portal, Redes sociales, boletín oficial	
2. Animaractivamentealosciudadanos/clientesaqueseorganicenyexpresen susnecesidadesyrequisitosyapoyaralas alianzas con ciudadanos, agrupacionesciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	En el 2020 la participación activa de los usuarios continua atreves de nuestras encuestas externas e internas con vital importancia para la toma de decisiones ya que es una fuente de entero crédito conocemos las necesidades y oportunidad de mejoras de nuestros servicios Alianzas con los grupos de interés **Evidencias** : informe de encuesta satisfacción y correos institucional.	
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.	La participación activa de los ciudadanos usuarios en nuestras encuestas externas es de vital importancia para la toma de decisiones ya que fuente de entero crédito conocemos las necesidades y oportunidad de mejoras de nuestros servicios **Evidencias** : informe de encuesta satisfacción y correos institucional. :	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	En este 20202 se crea el buzón digital a raíz del COVID 19 donde recibimos quejas y sugerencias, canalizado a través del departamento de gestión de la Calidad. **Evidencias:** Correos y plan de acción tomados.	

5. Asegurarlatransparencia del funcionamiento delaorganización así como de su proceso de toma de decisiones,(porejemplo,publicandoinformesanuales,dandoconferenciasde prensaycolgandoinformaciónenIntranet).	En el 2020, continuamos con la información a los usuarios a través de nuestro Portal web, nuestras redes sociales, el boletín oficial publicado en un diario de circulación nacional el cual mantiene informado al instante de las actividades y aviso a los usuarios ciudadanos y permite verificar las solicitudes presentadas y concesiones, memoria anual, se publican resoluciones y observamos rigurosamente las normas de transparencia. **Evidencias** : Las redes sociales y boletín mensual , pagina web	
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).	La organización cuenta con Buzón de quejas y sugerencias, encuestas externas que son tomadas en cuenta en el desarrollo y mejora de los servicios. **Evidencias**: reportes de quejas y sugerencias, e informe de encuesta de satisfacción .	
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.	Bajo el sistema de gestión de calidad, se garantiza la gestión eficaz de los servicios y se transparenta a través de los indicadores. La organización informa sobre los servicios y condiciones de los mismos a los usuarios ciudadanos, a través de su portal web (Guías de servicios, lineamientos, herramientas informativas **Evidencias:** reportes de indicadores de áreas, plan de acción y planillas de acciones correctivas.	No se cuenta con una carta de compromiso al ciudadano. Se está trabajando en la implementación de la misma.
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.	La organización cuenta con las encuestas externas y el buzón de quejas y sugerencias. La organización mantiene una relación directa con los grupos de interés, que le permiten la mejora y el desarrollo de sus servicios.	

	ONAPI e este 2020 mantiene una comunicación continua con los usuarios ciudadanos, a través de los procesos existentes. **Evidencias**: informes de encuesta de satisfacción, reporte de buzón	

SUBCRITERIO 4.3.Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinearla gestión financieraconlos objetivosestratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Anualmente se formula el presupuesto de la organización de acuerdo a las necesidades de la misma, gestión de pagos eficientes y eficaz **Evidencias**: Pagina de Onapi, presupuesto en el depto. financiero	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	El área financiera es auditada y supervisada de manera permanente tanto por el Departamento Interno de Revisión y Análisis de ONAPI como por los órganos rectores del Estado: Contraloría General de la República, Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), Cámara de Cuentas y Tesorería Nacional a los cuales se le remiten informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales. Además de esto, lleva junto al Departamento de Planificación y Desarrollo, una matriz de análisis de riesgos. **Evidencias**: informes de auditoría en área financiera reportes mensuales, matriz de riesgos	

3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se informa periódicamente la ejecución presupuestaria a los distintos órganos rectores y se mantiene información actualizada en nuestro Portal web en la sección de transparencia. **Evidencias:** área financiera, reportes de los diferentes órganos rectores	
4. Asegurarlagestiónrentable, eficaz y ahorrativadelosrecursosfinancieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Este 2020 mantenemos un manejo racional de los recursos apoyados en unas políticas de ahorros y controles establecidas por los Órganos Rectores **Evidencias**: Reporte de ejecución	
5. Introducir sistemas de planificación, de controlpresupuestario yde costos(porejemplo,presupuestosplurianuales,programasde presupuestoporproyectos,presupuestosdegénero/diversidad, presupuestos energéticos.).	No Aplica	
6. Delegarydescentralizarlasresponsabilidadesfinancieras manteniendoun controlfinancierocentralizado.	En el 2020 se mantiene un control financiero centralizado, delegando la firma en personas específicas para los libramientos de fondos y una caja chica para las oficinas delegadas. **Evidencias:** comunicaciones archivadas en financiero y correos al personal involucrado	
7. Fundamentarlasdecisionesdeinversiónyelcontrolfinancieroenelanálisiscosto- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	No aplica	
8. Incluirdatosderesultadosenlosdocumentospresupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se emiten informes de seguimiento de los planes operativos institucionales, detallando el avance de sus actividades y la ejecución presupuestaria. **Evidencias:** En el 2020 9 la organización ejecuto un 69% del presupuesto anual aproado.	No se evidencia resultados de impacto.

SUBCRITERIO 4.4.Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollarsistemaspara gestionar,almacenar,manteneryevaluarla informaciónyelconocimientodelaorganizacióndeacuerdoconlaestrategiay losobjetivosoperativos.	En el 2020 se mantiene el fondo Documental físico y digital, con sistemas de almacenamiento de data que garantizan el control de los registros e información que administra como autoridad registral. **Evidencias**: sistema IPAS, E-SERPI y SAE.	
2. Garantizarquelainformacióndisponibleexternamenteseaa recogida,procesada, usadaeficazmente y almacenada.	La ONAPI cuenta con servicios contratados a empresas prestadoras de servicios tecnológicos y manejo de datos. **Evidencias:** Contratos de servicios entre las telefónicas,	
3. Controlarconstantementelainformaciónyelconocimientodelaorganización, asegurarsurelevancia,exactitud,fiabilidadyseguridad. Alinearla también conla planificaciónestratégicayconlasnecesidadesactualesyfuturasdelosgrupos deinterés.	Onapi mantiene control permanente de la información que administra como autoridad registral. **Evidencias**: Ipas, E-serpi y SAE	
4. Desarrollarcanalesinternosparadifundirlainformaciónencascadaatodala organizaciónyasegurarsedequetodoslosempleadostienenaccesoala informaciónyelconocimientorelacionadosconsustareasyobjetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).	En el 2020 se mantiene los medios de comunicación interna para la difusión de información a los colaboradores de la Onapi, **Evidencias**: Boletín interno, InfOnapi e Intranet, correo institucional	
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	En 2020 la Organización mantiene todos los procedimientos debidamente documentados bajo los estándares que exige la norma ISO9001:2015. Cuenta con guías de servicios, lineamientos, implementa entrenamientos cruzados y mecanismos para la socialización de los viajes de capacitación. **Evidencias:** Procedimientos, lineamientos en intranet	
6. Garantizarelaccesoyelintercambiodeinformaciónreleva	En el 2020 se mantiene accesos a la	

ntecontodoslos gruposdeinterésypresentarladeforma sistemática y accesibleparalosusuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.	informaciones de cara a los usuarios ciudadanos contamos con el portal institucional, la OAI, publicaciones periódicas, correo electrónicos enviados los gestores. **Evidencias**: portal SAIP de cara a la OAI De cara a los colaboradores internos, correos electrónicos, InfOnapi. De cara al ministerio de la presidencia informes y memorias anuales que dan cuenta de lo realizado en el año en curso. El portal institucional cuenta con una herramienta que facilita el acceso a los no videntes.	
7. Garantizarqueseretienedentrodelaorganización,enlamedidadeloposible, lainformaciónyelconocimientoclavedelosempleados,encasodequeéstos dejenlaorganización.	La organización cuenta con un sistema de entrenamiento cruzado del personal en el área de signos distintivos y consultoría jurídica. En el departamento de invenciones se procura asegurar el conocimiento mediante la contratación de dos o más colaboradores **Evidencias**: Informes de los colaboradores en las diferentes áreas (examinadores de fondo) por áreas técnicas.	

SUBCRITERIO 4.5.Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñarlagestióndelatecnologíadeacuerdoconlos objetivosestratégicosyoperativos.	La visión institucional de convertirse en una Oficina Gubernamental modelo de eficiencia y calidad, en este 2020 continua asumiendo el desarrollo de las tecnologías de la información y	

	comunicación como una estrategia de primer orden, ya que las mismas constituyen un mecanismo idóneo para alcanzar el objetivo estratégico de acercar a los ciudadanos los servicios de la institución. La organización participa activamente en el programa de mejoras de república digital, Actualmente brindamos nuestros servicios de forma digital como medida a los cambios tomados a causa del Covid-19. **Evidencias:** Formularios Sac, aplicación de cita desde la página, para los usuarios	
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.	La tecnología de la información y la comunicación han sido ampliamente explotadas por la ONAPI. En este 2020 a continuado el proceso de mejora de las plataformas de presentación electrónica ha permitido incrementar la demanda de servicios por esta vía y la captación de ingresos. **Evidencias**: E-serpi, área financieros	
3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	En este 2020, la plataforma de servicio de la organización , la digitalización de los archivos físicos, Aumento de la capacidad de datos para garantizar el eficaz funcionamiento de los accesos remotos de las oficinas descentralizadas, instalación de la central telefónica de voz sobre IP, desarrollo de programa de soporte interno. **Evidencias:** Correos, y sistema Ipas.	
4. Aplicardeformaeficientelastecnologíasmásadecuadasa:	La elaboración de sistemas propios para	

✓ Lagestiónde proyectos ytareas ✓ Lagestióndelconocimiento ✓ Lasactividadesformativasydemejora ✓ Lainteracciónconlosgruposdeinterésyasociados	el impulso de proyectos enmarcados dentro de las iniciativas del gobierno electrónico tales como, formalízate para la constitución de compañías en un solo portal. **Evidencias:** Firma de acuerdos y el link www.formalizate.gob.do En este 2020, se dispone de un grupo de sistemas y plataformas tecnológicas desarrolladas internamente para la gestión de la organización: Formularios electrónicos SAC, Sistemas de gestión de turnos (E-Flow) para módulos de atención, mejoras en el Sistema de Gestión y Evaluación de Personal (SIGD), mejoras en el sistema de caja, entre otros. **Evidencias**: aplicación SAC, reportes de E-flow, correos institucional La organización cuenta con una matriz de gestión del conocimiento. **Evidencias**: Matriz de gestión del conocimiento Los colaboradores de la organización participan activamente en los cursos on-line desarrollados por la academia de la OMPI y Otras agencias, **Evidencias**: Correos y certificados de los cursos. Los proyectos que ayudan a mejorar la calidad de los servicios, la actualización de la aplicación de formularios electrónicos SAC y la inclusión de los certificados digitales representan una mejora en el servicio prestado en este 2020, además de la captura información a través de los formularios electrónicos permiten que los usuarios puedan agilizar los trámites relativos a solicitudes de servicios garantizando que la información que se	

✓ Eldesarrolloymantenimientodelasredesinternasyexternas.	captura se incorpore directamente a las bases de datos**. Evidencias**: formularios SAC en el portal de ONAPI. www.onapi.gov.do/index.php/formularios-de-servicios-web En el 2020 la organización continua cumpliendo con las normativas NORTIC implementadas por la Oficina Gubernamental de Tecnología de Información y Comunicación (OGTIC). **Evidencias**: en los siguientes link https://optic.gob.do/nortic/index.php/certificaciones/instituciones-certificadas/item/oficina-nacional-de-la-propiedad-industrial-onapi).	
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.	En este 2020 garantizamos las seguridad de los accesos mediante el monitoreo, identificación y regulación en los accesos de los usuarios en los sistemas para garantizar la seguridad de la Información Interna y nos ayuda a eficientizar el tiempo de la gestión y mejorar la calidad del servicio prestado. **Evidencias:** Firewall Fortinet	
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.	En el 2020, se fortalece los servicios mediante el Sistema de asignación de expedientes (SAE) para la Integración de expedientes de nombres y marcas a IPAS. **Evidencias**: en el siguiente: link http://sae.onapi.gob.do:8888/flujo-proceso/	
7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	En el 2020 se Implementaron mejoras en IPAS y E- Serpi. **Evidencias** : en este link: https://www.onapi.gob.do/siteServices/Logi	

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.	n.aspx?ReturnUrl=%2fsiteServices En el 2020 mantenemos las Certificaciones de las normas NORTIC A2, A3 de la Oficina Gubernamental de la Tecnología de la Información (OGTIC). Actualización de la plataforma de equipos de la ONAPI. La mejora de formularios electrónicos (SAC) de solicitudes de registros, tanto presenciales como online, que permiten la captura de los datos de la solicitud, integrados a los sistemas para facilitar y agilizar los servicios. **Evidencias:** formularios SAC, Sistema SAE, certificación Nortic A2, A3 e Sistemas Ipas	

SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Equilibrarlaeficienciayeficaciadelemplazamientofísicodel aorganizacióncon lasnecesidadesyexpectativasdelosusuarios(porejemplo, centralización versusdescentralizacióndelosedificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 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	En el 2020 se mantienen estratégicamente las oficinas regionales, ubicadas en vías principales de sus demarcaciones lo cual proporciona una buena distribución y facilita el acceso de los usuarios. **Evidencias:** dirección en portal, reportes financieros En la actualidad tenemos cubículos con suficientes espacios y oficinas bien	

empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.	distribuidas tomando en cuenta las necesidades de los colaboradores y los usuarios. **Evidencias**: cubículos en las diferentes áreas y punto de atención	
3. Asegurar un mantenimientoeficiente,rentableysostenibledelos edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	El Departamento de Planta Física e Infraestructura realiza una supervisión continua de las diferentes áreas y equipos, garantizadas bajo el Sistema de Gestión de la Calidad. **Evidencias**: Reportes semanal, plantilla de control y mantenimientos en el área administrativa	
4. Garantizarelusoeficaz,eficienteysostenibledelosmediosdet ransporteylos recursosenergéticos.	La organización en el 2020 mantiene los vehículos para transportar a los colaboradores y generadores eléctricos **Evidencias**: Rutas establecidas, Mantenimientos al día según ordena cada proveedor, calendarios mantenimientos de equipos en el área administrativa.	
5. Garantizarlaadecuadaaccesibilidadfísicadelosedificiosde acuerdoconlas necesidadesyexpectativasdelosempleadosydelosciudad anos/clientes(por ejemplo,accesoaaparcamientootransportepúblico).	La ONAPI dispone de parqueos en todas las oficinas regionales y cuenta con buenos puntos de acceso y cercanía a rutas de transporte público. **Evidencias**: Oficina delegadas	
6. Desarrollarunapolíticaintegralparagestionarlosactivosfís icos,incluyendola posibilidaddeunreciclaseguro,mediante,porejemplo, lagestióndirectao la subcontratación.	La organización cuenta con un auxiliar de activos fijos, el cual se encarga de dar seguimiento a la ubicación y condiciones físicas de los mismos. **Evidencias**: seguimiento en la planilla de activo fijo.	No se cuenta con un departamento de Activo Fijo.
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	La organización en este 2020 apoyo a la comunidad en actividades sociales, donación de comidas a personas que viven en zonas aledañas a la Onapi durante la Pandemia COVID 19 **Evidencias**: Redes sociales, portal, pago a suplidores.	.

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
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	- Los procesos están - documentados en el INTRANET, donde se encuentra la ficha de cada proceso, las condiciones generales y su flujograma conforme al Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001-2015. En el portal web se encuentra la Guía de servicios de signos distintivos e Invenciones, las cuales describen los servicios y sus requisitos. - Procesos: - Servicio al usuario - Registro de Marcas - Lemas Comerciales - Registro de Nombres Comerciales - Recursos y Acciones Legales de Signos Distintivos - Renovaciones y Actos Modificatorios - Otros Servicios de Signos Distintivos - Concesión de Patentes y Modelos	

	de Utilidad, Diseño Industrial - Recursos y Acciones Legales de Invenciones La Oficina está compuesta por dos Departamentos Técnicos principales a saber: Invenciones y Signos Distintivos. Los diferentes procesos de Signos Distintivos están diseñados para evaluar la posibilidad de concesión de derechos de exclusiva sobre marcas, nombres comerciales, lemas comerciales, emblemas, rótulos, denominación de origen e indicación geográfica. **Evidencias:** - Verificar el INTRANET institucional. La ley 20-00 sobre Propiedad Industrial y las Guías de servicios de Invenciones y Signos Distintivos.	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	En el caso de Invenciones los derechos concedidos versan sobre patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales. Cada proceso tiene un responsable o dueño de proceso y se encuentra debidamente identificado mediante un flujograma en el cual se detalla la secuencia del mismo, se identifican las etapas que lo componen y el responsable de la ejecución de cada una de ellas. De igual forma, en el manual de procedimiento se indican los plazos establecidos para cada actividad y en la ficha de proceso se establecen las metas	

3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	de cada indicador. Los resultados de los indicadores son medidos mensualmente mediante un reporte mensual de indicadores que realiza el área de Gestión de la Calidad y que posteriormente remite a cada dueño de proceso. En el caso de que algún indicador se encuentre por debajo de la meta establecida, el dueño de dicho proceso deberá tomar las acciones correctivas correspondientes. **Evidencias** reporte de indicadores y procedimientos de cada proceso La organización cuenta con un sistema de gestión basado en riesgos y cada dueño de proceso en conjunto con el personal involucrado ha elaborado una matriz donde se identifican los riesgos potenciales de cada proceso para de esta forma tomar las acciones preventivas correspondientes. El Departamento de Planificación y Desarrollo se encarga de dar seguimiento a estas matrices conforme al SGC bajo la norma ISO 9001-2015. Anualmente se programan auditorías tanto internas como externas, como una herramienta de control para evaluar la conformidad de los criterios, estándares e indicadores de resultados que tenemos previstos. Adicionalmente se realizan encuestas de satisfacción anual aplicadas a los usuarios para evaluar, medir y corregir no conformidades identificadas e implementar mejoras tendentes a aumentar	

	la satisfacción del usuario siempre apegados la legalidad. En el año 2019 se realizó una revisión del Análisis FODA, mediante el cual se identifican las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades de la institución, tomando en consideración los factores externos que puedan influir en el funcionamiento de la Oficina. **Evidencias**: Ver MAMFE, FODA programa de auditorías y revisión por la Dirección anual.[i]	
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	Se han establecido en todos los procesos objetivos puntuales que van alineados a la línea estratégica de la organización. Anualmente se realizan los POA, donde se planifican las actividades a realizar en el año siguiente y se les asigna un presupuesto. **Evidencias**: Ver POA y PACC	
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 resultados (outputs y outcomes).	Cada dueño de proceso de forma periódica socializa los resultados obtenidos en los indicadores de cada área y se levantan actas de reunión. De igual forma, se realizan retroalimentaciones frecuentes de la línea estratégica de la institución y la contribución de cada colaborador en la consecución de las metas propuestas. Cada cambio o modificación que se realice a la información documentada de cada proceso debe ser socializado con el equipo	

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.	y enviar evidencia de esto al área de Gestión de la Calidad antes de que se proceda a publicar en el INTRANET. En el caso de los clientes externos, se realizan encuestas de satisfacción anual. El área de Gestión de la calidad maneja un Buzón de Quejas y Sugerencias y remite las mismas al dueño de proceso correspondiente para que verifique si procede y brinde una respuesta al usuario. El dueño de proceso debe enviar las evidencias del contacto con el usuario al área de Gestión de la calidad. **Evidencias**: Ver actas de reuniones, correos y buzón de quejas Mediante correo interno existe un intercambio constante entre el personal involucrado en cada proceso de las informaciones pertinentes para el ejercicio de sus funciones. Anualmente se realiza el Plan Operativo Anual POA donde se indican las iniciativas de cada área y se identifican los recursos necesarios para llevarlos a cabo. De igual forma se realiza el Plan Anual de Compras y Contrataciones PACC el cual es el documento donde se programan las contrataciones en base a su Plan Operativo Anual que se realizan en un ejercicio presupuestal aprobado cada año, a fin de satisfacer las necesidades de la institución. Dichas contrataciones serán ejecutadas,	

	atendiendo a los costos, de requerimientos técnicos y a las disposiciones de la legislación que interviene en el momento. El Departamento de Planificación y Desarrollo maneja un formulario de presupuesto por iniciativa estratégica donde cada dueño de proceso debe plasmar sus iniciativas y detallar los recursos necesarios para su ejecución. **Evidencias:** Ver correos institucionales, POA, PACC y listas de asistencia	
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	La institución está certificada bajo un sistema de gestión de la calidad, el cual busca la mejora continua de los procesos en vía de la satisfacción al usuario según establece la Norma ISO 9001/2015. En septiembre 2020 realizamos nuestra auditoría de recertificación con la empresa AINOR. **Evidencias**: Ver certificados otorgados por la casa certificadora	
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.).	A principio de cada año los dueños de proceso elaboran a sus supervisados un acuerdo de desempeño donde se establecen los criterios sobre los cuales serán evaluados. Este acuerdo se realiza en virtud de las funciones que desempeña cada colaborador y debe ser socializado y aprobado por el mismo mediante el Sistema de Información y Gestión de Desempeño (SIGD). A final de año el supervisor evalúa en base a dicho acuerdo y verifica el cumplimiento de los objetivos propuestos. En adición a esto, en lo referente a los procesos, corresponde indicar que para cada uno de ellos existe una ficha donde	

	se establecen los indicadores que le corresponden y las metas de cumplimiento de cada uno. Los resultados de los indicadores son medidos mediante un reporte mensual de indicadores que realiza el área de Gestión de la Calidad y que posteriormente remite a cada dueño de proceso. En el caso de que algún indicador se encuentre por debajo de la meta establecida, el dueño de dicho proceso deberá tomar las acciones correctivas correspondientes. A través de la encuesta de satisfacción a los usuarios, el buzón de quejas y sugerencias y la medición de los indicadores de la gestión, se establecen metas que inciden en la satisfacción del usuarios. **Evidencias**: Ver Ficha procesos, indicadores y la encuesta de satisfacción.	
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).	Las TIC´s poseen indicadores que buscan medir la eficiencia, calidad y eficacia de los servicios electrónicos. El indicador "% Cumplimiento Calendario de Mantenimiento Preventivo" busca evidenciar que los mantenimientos de equipos electrónicos que se programan durante el año se realicen en el tiempo establecido en la programación anual. El indicador "% Soportes Realizados en un tiempo menor a 3 horas" evidencia que las solicitudes de soporte técnico realizadas por los	

	clientes internos (colaboradores) se atiendan en un tiempo menor a 3 horas para así garantizar que los colaboradores cuenten con los recursos electrónicos necesarios para realizar sus labores y cumplir con los plazos establecidos de cara al usuario externo. La plataforma de presentación electrónica cuenta con reportes que permiten medir la demanda de la prestación del servicio bajo esta vía. Existe el Sistema de Asignación de Expedientes (SAE), que es la herramienta utilizada por el área de nombres comerciales de signos distintivos, la cual permite monitorear el trabajo de los colaboradores de dicha área, así como permite emitir reportes. **Evidencias**: Los indicadores de TICs, el Plan de mantenimiento de equipos. El sistema SAE y los reportes de la plataforma de ESERPI.	
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.	La institución a través de los Centros de Apoyo a la Tecnología e Innovación CATI por iniciativa de la Oficina Mundial de Propiedad Intelectual OMPI ha suscrito acuerdos con distintas universidades a nivel nacional para la creación de "CATI´s PERIFÉRICOS" los cuales han sido creados con la finalidad de dar promoción a la innovación tecnológica en el país. La Institución da un acompañamiento a estos centros e incluso	

	ha asignado de forma temporal un personal encargado de los mismos hasta tanto se designe un responsable de la misma universidad. La República Dominicana asumió la secretaría protémpore de la red de CATIs de Centro América y República Dominicana. EUIPO a través del programa de IP KEY realizó talleres donde no solo mostraron herramientas electrónicas para procesos sino también donde se realizaron talleres de convergencia de criterios aplicados a solicitudes de signos distintivos y diseño industrial con otras oficinas. **Evidencias**: Ver los acuerdos firmados por la institución	

SUBCRITERIO 5.2.Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a losciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	La oficina cuenta con Guías de servicios de Invenciones y Signos Distintivos donde tienen identificados todos los servicios ofrecidos por las áreas, con sus requisitos, dentro de los más solicitados están; Registro de Nombres Comerciales. Registro de Marcas. Registro de Emblemas Registro de Marcas Colectivas. Registro de Marcas de Certificación Registro de Lemas Comerciales	

	Registro de Indicaciones Geográficas. Registro de Denominaciones de Origen. Renovación de Signos Distintivos Concesión de Patentes de Invención. Concesión de Patente de Modelos de Utilidad Registro de Diseños Industriales Inscripción de cambios en los datos del titular. Inspecciones de uso de Signos Distintivos Certificaciones especiales Recursos de Reconsideración. Recursos de Oposición Acción en Cancelación por no uso Acción en Cancelación por abandono Acción en Nulidad. Acción en Reivindicación del derecho al título protección. Recurso de Apelación. La organización identifica mejoras a partir de la encuesta de satisfacción de los clientes y el buzón de quejas y sugerencias. **Evidencias:** Ver la Guías de servicios de signos distintivos e invenciones y la matriz de oportunidad de mejoras de la satisfacción al cliente	
2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñoymejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacercalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo encuentaaspectosdegéneroydediversidad, etc.).	Se revisa constantemente el buzón de quejas y sugerencias, donde los dueños de procesos deben ponderar la pertinencia de las observaciones realizadas por los usuarios para aplicar las mejoras.	

	Se realizó una Encuesta donde se canalizaron las inquietudes, necesidades y expectativas de los usuarios. **Evidencia**: matriz de quejas y correos	
3. Involucraralosciudadanos/clientesyaotrosgruposdeinteréseneldesarrollo delosestándaresdecalidadparalosservicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	El área de Gestión de la calidad maneja un Buzón de Quejas y Sugerencias y remite mensualmente las mismas al dueño de proceso correspondiente para que verifique si procede y brinde una respuesta al usuario. El dueño de proceso debe enviar las evidencias del contacto con el cliente al área de Gestión de la calidad. Ejemplo de esto lo ocurrido con el tema de los desapoderamientos de representantes y criterios de prórrogas. Se realiza anualmente una encuesta de satisfacción del cliente externo, luego se evalúan los resultados para generar planes de acciones para corregir los puntos débiles de la encuesta. **Evidencias:** Ver la matriz de oportunidad de mejoras de la satisfacción al cliente	
4. Involucraralosciudadanos/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.	La organización interactúa continuamente con la Asociación de Propiedad Intelectual ADOPI donde comparten información relevante referente a los servicios ofrecidos y se canalizan las inquietudes presentadas por los usuarios. Ejemplo la resolución de tasas 2019, así como las interacciones con los grandes gestores para las mejoras de la plataforma ESERPI en el 2020. **Evidencias:** Lista de asistencia y correos	
5. Involucraralosciudadanos/clienteseneldiseñoydesarrollode nuevos tipos de servicios interactivos, de entregadeinformación y de canales de comunicación	La institución involucra a sus usuarios para los cambios que realiza. Se ve en las modificaciones de los Lineamientos de	

eficaces.	Signos Distintivos e Invenciones, así como en las modificaciones realizadas a E-SERPI. Al momento de la emisión de la resolución de tasas en la cual la ADOPI presentó su punto de vista. Igual se verifica en el Buzón de quejas de la organización para incorporar mejoras y sugerencias de los usuarios. **Evidencias:** Lista de asistencia y correos	
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.	En el 2020 en virtud de la resolución de modificación de tasas fueron adecuadas las Guías de servicios de Invenciones y Signos Distintivos. El Departamento de comunicaciones pública constantemente todas las informaciones o cambios relevantes a través de las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram y canaliza por esta vía las inquietudes de los usuarios que hacen contacto. De igual forma la Oficina emite un Boletín Oficial publicado quincenalmente en el Periódico El Nacional donde se hace de conocimiento general cualquier información relevante a los usuarios de la Oficina. En el 2020 fueron revisados todos los materiales informativos impresos de la institución. **Evidencias**: Ver infonapi, publicación de la resolución de tasas, redes sociales institucionales y correo de comunicación interna	
7. Promoverlaaccesibilidadalaorganización(porejemplo,conhorarios de aperturaflexibles, documentosenvarios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas,	A través de las redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook) y nuestro portal web se informa a los ciudadanos sobre nuestros	

pancartas, folletos,Braille, tablones de noticias en formato de audio, etc.).	servicios, horarios, ubicación. La organización cuenta con un chat y call center el cual posee personal capacitado para la orientación de nuestros usuarios. La oficina cuenta con un boletín oficial que es publicado los 15 y los últimos días de cada mes en el periódico El Nacional, en el cual se publicita las actividades realizadas durante ese período, así como los signos distintivos, invenciones, modelos de utilidad, diseños industriales y resoluciones de recursos y acciones legales emitidas. La oficina cuenta con una oficina principal en Santo Domingo, dos regionales (Santiago y Santo Domingo Este), un módulo de atención en San Francisco de Macorís, un módulo en Puerto Plata. Son ofrecidos algunos servicios de manera electrónica pudiendo el solicitante acceder a través de la Plataforma de E-SERPI 24/7. **Evidencias**: Ver boletín oficial quincenal	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	La organización cuenta con un procedimiento de Atención a Quejas y Sugerencias del Cliente donde el área de Gestión de Calidad debe dar seguimiento y velar porque los respectivos dueños de procesos brinden respuesta oportuna a los usuarios en el plazo establecido. Este seguimiento es medido a través del indicador "% de quejas respondido dentro de plazo", y su cumplimiento es revisado mensualmente. **Evidencias**: Ver buzón de quejas y el procedimiento de quejas y sugerencias.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Todos los procesos tienen su ficha, procedimiento y flujograma de proceso, donde se encuentra definido su objetivo y alcance, se establecen las condiciones generales, los colaboradores responsables de cada actividad y los plazos para su ejecución, conforme a las exigencias de la Norma ISO 9001-2015. **Evidencias**: Ver fichas de procesos y procedimientos de procesos	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	En virtud de la línea estratégica de la institución, el compromiso social y la responsabilidad existente en la promoción de la Propiedad Industrial, el área de proyectos realiza acercamientos con diferentes grupos focales a los fines de orientarles sobre las herramientas de la Propiedad Industrial y les ofrece asesorías gratuitas sobre cómo utilizarlas en el marco de las actividades comerciales que realizan. La institución coopera con el Ministerio de Industria y Comercio en las actividades de fomento de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas (Mipymes) del país. Se realizan actividades de incentivo para la innovación tecnológica a través de charlas, campamentos de verano para jóvenes innovadores y concursos de tecnología apropiada. **Evidencias**: Ver línea	

	estratégica, Concurso de TA.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La organización trabaja en conjunto con instituciones públicas cuyos servicios se vinculan con los ofrecidos por la oficina: Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo, DGII, MICM, TSS entre otras, ejemplo de esto es la iniciativa de Gobierno, "Formalízate" se reestructuraron y unificaron los procesos para constitución de una empresa en cada una de las instituciones involucradas. **Evidencias**: Ver correos institucionales, portal formalízate	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	La ONAPI cuenta con un sistema fluido de comunicación con los usuarios ciudadanos organizados en asociaciones de profesionales locales e internacionales que contribuyen con sus análisis a coordinar y superar límites de la organización. **Evidencias:** Ver correos institucional	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La oficina mantiene un grupo de trabajo permanente con las organizaciones que intervienen en el proyecto Formalízate. Con Salud Pública se realizó la mesa de diálogo de Patente y Salud. **Evidencias**: Ver correos y el portal formalízate	
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.		No se evidencia la creación de incentivos para Fortalecer los procesos inter-organizacionales entre las diferentes unidades.
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).	Normas básicas de control interno (NOBACI). Sistema de gestión de calidad certificado bajo la Norma 9001y Autodiagnóstico CAF. **Evidencias:** Ver la NOBACI, certificados	

	de la Norma ISO otorgados por la certificadora y el autodiagnóstico CAF	

CRITERIOSDE 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
1. Laimagenglobaldelaorganización 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). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	ONAPI aplicó en el mes de diciembre 2020 una encuesta de Satisfacción de Clientes, donde se evidenció el nivel de satisfacción de los clientes de ONAPI, Grandes Gestores y usuarios del Centro de Apoyo a la Tecnología y la Innovación (CATI). En general, los grandes gestores presentan un nivel de satisfacción de un 90.0%, en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios CATI se observa un 90.0%. **Evidencias:** reporte de encuesta de satisfacción Se emitió la resolución de certificados digitales, con interacción con usuarios **Evidencias:** correos electrónicos. En relación con el año 2020 se ha evidenciado un incremento en la demanda de los servicios prestados bajo las Plataformas Electrónicas (E-SERPI) de modalidad no presencial.	

4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	Se mantiene durante el 2020 la participación en la ventanilla única: Formalizate.gob.do **Evidencias:** Portal Web y Redes Sociales e-serpi La organización observa rigurosamente la Ley 200-04, ofrece informaciones actualizadas. Además ofrecemos distintos servicios, como certificaciones especiales, copias simples o copias certificadas. y la Resolución 1/2018 dictada por la DIGEIG. Del análisis de la evaluación de transparencia conforme estos estándares y el Informe de Gestión, Logros y Proyección de la OAI 2020 de la ONAPI podemos concluir que el promedio anual de cumplimiento en transparencia es de 93.5%.**Evidencias**: informe de la OAI Se publicita todas las solicitudes aprobadas de signos distintivos e invenciones, así como todas las resoluciones emitidas por la Dirección General, Invenciones y Signos Distintivos en respuesta a los recursos y acciones legales interpuestos por los usuarios. **Evidencias:** (Publicaciones los 15 y último día de periódico el nacional, boletín oficial de la ONAPI	No se evidencia acceso para personas con capacidad reducida en las facilidades físicas.
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.).	La organización está certificada por la Norma ISO 9001:2015, por lo que emite reportes de indicadores que evidencian resultados anuales. A nivel de percepción contamos con el Informe de Satisfacción de los Usuarios de ONAPI 2020. A continuación detallamos algunos resultados de interés:	

	• Nivel de satisfacción con la atención y cortesía: 87.0% • Nivel de satisfacción con la forma y el tiempo de la solicitud: 86.0% • Nivel de satisfacción con el tiempo acordado de entrega del producto: 86.0% • Nivel de satisfacción con la asesoría ofrecida por el personal técnico: 96.0% Nivel de satisfacción con la calidad de los servicios: 98.0% **Evidencias:** Encuesta de satisfacion en GC.	
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	La organización mediante la prestación de servicios especializados para los inventores mediante sus CATIs ofrece asistencia y asesoría. Se ofrece acompañamiento en temas de marcas colectivas, indicaciones geográficas y denominación de origen. **Evidencias:** ver listados de asistencias con clientes, convocatoria de parte MICM, por correos	
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	A nivel de percepción contamos con el Informe de Satisfacción de los Usuarios de ONAPI 2020. A continuación destacamos algunos resultados de interés sobre la claridad de la información ofrecida por la áreas de ONAPI donde en promedio se ronda en sobre el 90.0% de satisfacción. Respecto el portal Web conforme el informe se evidencian mejoras en la Experiencia de búsqueda y las informaciones disponibles en el portal	

	web. **Evidencias:** Encuesta de satisfacción, gestión de la calidad.	
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	A nivel de percepción contamos con el Informe de Satisfacción de los Clientes de ONAPI 2020. Destacamos el siguiente resultado: Nivel de satisfacción con la asesoría ofrecida por el personal técnico: 96.0% **Evidencias**: Encuesta de satisfacción	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	La institución realiza encuesta de satisfacción del usuario anual. **Evidencias**: Informe de encuesta de satisfacción, gestión de la calidad	
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	A nivel de percepción contamos con el Informe de Satisfacción de los Usuarios de ONAPI 2020. A continuación en adición a los resultados antes citados bajo este criterio nos permitimos destacar en el resumen ejecutivo del informe cuando indica que: "Al analizar el nivel de Satisfacción de los Grandes Gestores por aspecto del servicio recibido se evidencia una mejora en el tiempo de respuesta en los servicios. La atención, amabilidad, orientación, claridad en la información suministrada y puntualidad en servicio por parte del personal de ONAPI, superaron la meta de 4 estrellas en el 2020, así lo valoraron los grandes gestores y usuarios del CATI. **Evidencias**: informe de encuesta de satisfacción en gestión de la calidad	

6.2. Mediciones de resultados.
Resultados enrelaciónconlaparticipación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Gradodeimplicacióndelosgruposdeinteréseneldiseñoylaprestaciónde losserviciosyproductosoeneldiseñodelosprocesosdetomadedecisiones.	La ONAPI durante el año 2020 trabajó intensamente en la implementación de las medidas administrativas, tecnológicas y normativas correspondientes para la reducción de plazo en la entrega de los certificados de registro de nombre comercial de cinco días a un día laborable. ONAPI siguiendo sus buenas prácticas sostuvo encuentros con sus usuarios para el proceso de mejora de su plataforma de recepción de solicitudes en línea E-SERPI y mediante bajo su SGC se procura de forma constante la retroalimentación y mejora continua en la prestación de sus servicios. **Evidencias:** Acta de reuniones, listados de asistencias)	
2. Sugerenciasrecibidase implementadas.	A través del buzón de quejas y sugerencias los ciudadanos/ usuarios nos hacen llegar su quejas o sugerencias las cuales son evaluadas para dar seguimiento. Algunas de las sugerencias implementadas a destacar se evidencian en los ajustes y versiones realizados a los formularios electrónicos SAC (Ej. Autoguardados para posterior llenado, ampliación de capacidad para Adjuntos, mejoras en nomenclatura de Países no consignados, entre otros) **Evidencias:** Reporte de buzón en GC, En el portal web , formularios SAC	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores	La ONAPI en 2020 mantuvo la	

para atender a los ciudadanos/clientes. 4. Indicadoresdecumplimientode cumplimiento en relación al géneroy a ladiversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. 5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	Herramienta de recepción para que las presentaciones de solicitudes de registro en materia de signos distintivos al 100% **Evidencias**: Formularios electrónicos SAC. El desarrollo de Formularios SAC y mejoras en E-SERPI en este 2020 contribuyó a que la organización pudiese atender sectores claves de la población permitiendo su acceso y la posesión. **Evidencias:** Actas de reuniones, E-serpi, formularios SAC. La ONAPI a nivel gobierno central participa durante todo el año 2020 en distintas mesas de trabajo las cuales de manera permanente permiten a la organización identificar las necesidades y demandas del grupo de interés gobierno central. Ej. Consejo Nacional de Competitividad (CNC), Dirección de Comercio Exterior (DICOEX), Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), entre otros. Estas reuniones debido a la pandemia del Covid - 19 fueron realizadas de manera telemática.- **Evidencias**: listados de asistencias y correos En relación al grupo de interés usuarios tanto el SGC como las encuestas de satisfacción que anualmente practicamos nos permite realizar los ajustes de lugar y esto se evidencia en las acciones de mejora que implementamos a nivel proceso y servicios y la planificación estratégica anual. **Evidencias:** Encuesta de satisfacción	

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios. 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	La encuesta anual de satisfacción ofrece resultados satisfactorios en relación a la prestación de nuestros servicios. Destacamos que la ONAPI es una de las pocas instituciones públicas que ofrecen sus servicios por la vía electrónica facilitando el acceso al proceso de presentación de solicitudes de registros en materia de signos distintivos las 24 horas del día. Durante el 2020 la organización de manera interna desarrollo un módulo de citas la cual el usuario elige de manera de automática el dia, la hora y la oficina que desea visitar. **Evidencias:** portal y ver herramientas, además de correos al Tics para la creación de solicitud El tiempo de respuesta de las solicitudes de servicios de la ONAPI se encuentra documentada en las Guías de Servicios de los distintos departamentos Bajo el SGC se monitorea el cumplimiento de plazos y tiempos en las áreas operativas. **Evidencias**: reportes anual de resultados indicadores bajo el SGC. No aplica En el año 2020 se mantiene el portal web de la Onapi, el cual está diseñado conforme	

	estándares OGTIC, para que los usuarios gestionen sus servicios **Evidencias**: www.onapi.gob.do	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	En el 2020 la organización mantiene 2 oficinas regionales (ORN y ORE) y módulo de atención en San Francisco y Puerto Plata que ofrecen atención por la vía presencial en sus respectivas áreas de atención al usuario. Mediante el uso de TIC's la oficina cuenta con un centro de atención telefónica, Chat institucional y Correo electrónico administrados por atención al usuario. **Evidencias:** reportes financieros por oficinas, ubicación en el portal reporte telefónicos en gestión de la calidad La organización en las redes sociales cuenta con Instagram, Facebook y YouTube La ONAPI como líder en la prestación de servicios en línea y gracias a las mejoras de sus plataformas (E-SERPI y Formularios electrónicos SAC) para finales 2020 logró que el 100% de las solicitudes de registro en materias de nombres comerciales se presenten por estas vías. **Evidencias:** publicación frecuente en la redes sociales y portal web, reportes de los departamentos involucrados con relación a las solicitudes, Plataforma web, signos distintivos	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	La encuesta anual de satisfacción ofrece resultados satisfactorios en relación a la	

	información de nuestros servicios prestados por la vía presencial y TIC. La organización observa rigurosamente la Ley 200-04 Ley de Libre Acceso a la Información Pública y ofrece informaciones actualizadas en relación a la Resolución 1/2018 dictada por la DIGEIG. Del análisis de la evaluación de transparencia conforme estos estándares y el Informe de Gestión, Logros y Proyección de la OAI 2020 de la ONAPI podemos concluir que el promedio anual arrojó 98.0%. **Evidencias**: Encuesta de satisfacción en GC)	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	En el portal de la ONAPI son publicados y se evidencia niveles de cumplimiento en plataformas habilitadas por el gobierno central. **Evidencias:** SISMAP, Metas presidenciales, reportes de indicadores).	
4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	No aplica La ONAPI en el 2020, se mantiene el portal Web, conforme a los estándares de la OGTIC, manteniendo el sub portal de transparencia donde se suben todas las informaciones relacionadas a la organización. **Evidencias**: portal web, www.onapi.gob.do	

Resultados de los indicadoressobre la calidad de losproductosyla prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Númeroytiempo de procesamientodelasquejas.	Las quejas son respondidas al usuario en un plazo no mayor a 5 días laborables. En el 2020 la oficina recibió un total de 57 quejas. **Evidencias:** Reportes de buzón en gestión de la calidad.	

2. Númerodeexpedientesdevueltosporerroresocasosque necesitenrepetirelproceso/compensación. 3. Cumplimientodelosestándaresdeserviciopublicados(porejemplo requerimientos legales).	En el 2020 entraron 167 productos No Conformes de 32,693.00 registros concedidos de marcas y nombres comerciales que entraron en ese año. **Evidencias** : Reporte de productos no conforme en GC La organización bajo sus SGC mide los estándares de cumplimento en especial los relativos a plazos y requerimientos para prestación de servicio. Dado que la naturaleza de prestación de los servicios de ONAPI refiere a concesión de derechos de exclusiva sujetos a evaluación previa por la administración es importante indicar que no todos los procesos resultan exitosos si no se cumplen con las exigencias legales para una eventual concesión de derecho. El ciudadano que eventualmente se siente afectado por un pronunciamiento desfavorable de la administración cuenta con los recursos y acciones legales contemplados en la Ley 20-00 ante las instancias correspondientes de ONAPI y la Sede jurisdiccional. **Evidencias:** acciones en los departamentos correspondientes	

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

1. Laimagenyelrendimientoglobaldelaorganización(paralasociedad,los ciudadanos/clientes,otrosgruposdeinterés).	La organización utiliza diferentes tipos de herramientas para medir la imagen y la percepción de los ciudadanos clientes en relación a lo servicio prestado por ONAPI, donde el 90% han evaluados de manera satisfactoria nuestros servicios **Evidencias:** (Encuesta de satisfacción y encuesta externa de Promejora	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	La organización imparte capacitaciones de la misión, visión y valores al 100% de sus servidores, con el objetivo de que estos ofrezcan servicios garantizando la excelencia. **Evidencias:** (Plan de Capacitación y Lista de asistencia de cursos)	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	La organización funciona bajo un Sistema de Gestión de Calidad certificado, donde se realizan auditorías internas y externas al 95% de los procesos para detectar las mejoras continuas que se necesitan en las diferentes áreas. **Evidencias:** (Informe de Auditoria).	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	La organización cuenta con un Comité de Ética el cual realiza Acciones Formativas al 100% de los colaboradores donde se resaltan los comportamientos éticos, los conflictos de interés y los derechos y deberes de los empleados. **Evidencias:** (Lista de Asistencia)	
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	La organización aplica encuesta de satisfacción, cuenta con buzón de sugerencia se reúne cada tres meses con sus principales funcionarios para debatir los temas de la institución, donde el 95% de sus servidores entiende que la ONAPI interactúa con su personal. **Evidencias:** (Encuesta de satisfacción, lista de asistencia e informe del buzón.	

6. La responsabilidad social de la organización.	La organización cada año como parte de su responsabilidad social realiza una actividad alusiva a las fiestas navideñas donde son beneficiado 600 seiscientos envejecientes. **Evidencias: (Correo, infonapi)**	

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con lossistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Lacapacidadde losaltos y medios directivospara dirigirlaorganización(porejemplo,estableciendoobjetivos,asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH,etc.)ydecomunicar sobre ello.	La organización diseña el plan estratégico el cual es ejecutado cada año a través del Plan Operativo Anual (POA), donde el 95% de las áreas involucrada concluyen con sus iniciativas. **Evidencias:** (Informe POA	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La organización ha diseñado el 100% de sus procesos, con el objetivo de establecer las funciones a desempeñar por sus colaboradores, el cual contribuye al desarrollo de la institución. **Evidencias:** Intranet	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	La organización cuenta con un manual de cargos, donde están definidas el 100% de las tareas por cada puesto; además, anualmente son evaluados el 100% de los servidores activos. **Evidencias:** Manual de Cargos e informe de evaluación	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	La organización otorgó un incentivo por rendimiento individual y un bono por desempeño de los servidores de carrera al 100% de los colaboradores que obtuvieron el 85% en el componente Logro de Metas, así mismo realiza el pago por cumplimiento de los indicadores del SISMAP, al 100% de los empleados. **Evidencias:** (Informe de evaluaciones y evidencia del SISMAP.	

5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La organización a raíz Pandemia del COVID 19, diseñó el módulo de cita donde los clientes ciudadanos pueden solicitar los distintos servicios de manera virtual, asi mismo fue creada una lista de Acciones Formativas a distancia donde son anotados el 100% de los participantes. (**Evidencias:** Lista de curso y Portal Web	

Resultados relacionadoscon la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Elambientedetrabajo(porejemplo,cómola gestióndeconflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	La organización realizó una Encuesta de Clima la cual arrojo que el 54.4 % de nuestros servidores indicaron que la institución cuenta con muy buen ambiente de trabajo. **Evidencias:** (Encuesta de Clima)	
2. Elenfoquehacialascuestionessociales(flexibilidaddehorarios, conciliacióndelavidapersonalylaboral,salud).	La organización en el año 2020, no realizó actividades sociales por motivo de la Pandemia del Covid 19, sin embargo el 50% de los colaboradores estaba prestando servicios alternado con el objetivo de preservar la salud de los servidores. **Evidencias:** Correo institucional	
3. Latomaenconsideracióndelaigualdaddeoportunidadesydeltratoy comportamientosjustosenlaorganización.	La organización otorga un tratamiento igualitario a los colaboradores en el año 2020, fueron capacitados 268 servidores, de los cuales capacitamos 161 femeninos y 107 masculinos, en ese mismo año recibimos tres beca de maestrías la cuales fueron anunciadas a todos el donde los servidores que cumplan con los requisitos tienen las mismas oportunidad de ser seleccionados. **Evidencias** Informe de capacitación y correo	

4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	electrónico a todo el personal) La organización aplicó en el año 2020 una Encuesta de Clima la cual arrojo que el 54.4% de los servidores indicaron que el ambiente de trabajo es muy satisfactorio. **Evidencias** Informe de la Encuesta de Clima	

Resultados relacionadoscon la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	La organización en el año 2020, recibió la oferta del Ministerio de Administración Pública (MAP), de tres maestrías las cuales fueron anunciadas a todo el personal donde los colaboradores que cumplieron con los requisitos de su plan de estudio depositaron sus expedientes. **Evidencias:** Correo a todo el personal	
2. Motivación y empoderamiento.	La organización como forma de motivar a sus colaboradores, elaboró una normativa la cual contiene los beneficio hacer entregado a sus colaboradores como una forma de mantener motivado a los empleados dicha normativa fue socializada al 100% del personal, así mismo fue diseñado un manual de cargos donde están delimitada el 100% de las funciones de cada servidor. **Evidencias:** Normativa y Manual de Cargos	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	La organización cada año elabora un plan de capacitación el cual es elaborado con los resultado de la evaluación del desempeño, donde los supervisores acorde con las funciones que realizan los empleados solicitan los cursos donde. El plan de capacitación del 2020 fue elaborado con 22 Acciones	

	Formativa donde se formaron 268 funcionarios. **Evidencias:** Informe Plan de Capacitación	

SUBCRITERIO 7.2.Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadoresrelacionadosconel comportamiento de las personas(porejemplo,niveldeabsentismo oenfermedad,índicesderotacióndelpersonal,númerode quejas, número de días de huelga, etc.).	La organización cada año realiza el índice de absentismo y de rotación de personal, en el año 2020, obtuvimos una rotación de un 10% **Evidencias:** (Informe de rotación y absentismo	
2. Indicadoresenrelaciónconlamotivaciónylaimplicación(p orejemplo,índices derespuestaalasencuestasdepersonal,númerodepropue stasdemejora, participaciónengruposdediscusióninternos).	La organización realizó una encuesta de clima laboral donde el 100% de los colaboradores convocados a participar llenaron la encuesta, donde el 8% indicaron nueva propuesta para mejoría de la institución **(Evidencias:** Informe de la Encuesta de Clima)	
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	La organización a través del departamento de Recursos Humanos cada año evalúa a sus colaboradores, en el año 2020, fueron evaluado 415 empleados de los cuales 351alcanzaron puntuaciones sobresaliente y 64 calificaciones superior al promedio, donde se puede observar un rendimiento acelerado en el desempeño de sus funciones. (**Evidencias:** Informe de Evaluación del desempeño)	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	La organización cada año como forma de realizar el trabajo en equipo involucra al 100% de sus colaboradores en las diferentes actividades que la institución planifica, en el año 2020 las mismas por motivo de la	

		Pandemia del COVID 19 se vieron afectada en un 50% **Evidencias:** Lista de asistencia a reunión).	
5.	Niveldeusodelastecnologíasdelainformaciónyla comunicación.	La organización cuenta con sistema acorde a los nuevos tiempos que han permitido el avance y crecimiento de sus empleados donde el 95 de sus empleados realiza sus funciones con el uso de la tecnología, así mismo la institución mantiene informando al 100% de los empleados a través de correos institucionales, afiche, infonapi e intranet. (**Evidencias:** Correos electrónico infonapi e intranet)	
6.	Indicadoresrelacionadosconeldesarrollodelascapacidades(porejemplo,tasas departicipaciónydeéxitodelasactividadesformativas,eficaciadela utilizacióndelpresupuestoparaactividadesformativas).	La organización a través de Recursos Humanos ejecuta cada año un plan de capacitación el cual es ejecutado con el presupuesto asignado para el año 2020, dicho presupuesto fue de 1,0000.000.00 el cual se mide con los indicadores capacitaciones programadas vs capacitaciones realizada y meta de colaboradores a capacitar vs total de colaboradores capacitados. (**Evidencias:** Informe de Capacitacion)	
7.	Indicadoresrelacionadosconlascapacidades 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.).	La organización ejecuta anualmente un Plan de Capacitación con el objetivo de desarrollar las competencias de sus servidores y continuar ofertando servicios orientado a la calidad, en el año 2020 fueron programada 112 horas de formación de las cuales fueron cumplida al 100% . **Evidencias:** (Plan de Capacitación)	
8.	Frecuenciadeaccionesdereconocimientoindividualyde equipos.	Cada año al final del proceso de Evaluación del Desempeño Laboral la organización selecciona a tres servidores que hayan obtenido calificaciones sobresaliente, quienes son reconocido y enviado a un Risort con	

	todo pago, así mismo otorga un día libre a los examinadores de Fondo de Signos Distintivos que mensualmente no comenten errores en el desempeño de sus funciones, por motivo de la Pandemia del COVID 19, en el año 2020, los mismo fueron suspendidos **Evidencias:** (Informe de Evaluación del Desempeño e indicadores de Signos Distintivos)	
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	No aplica	
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	La organización a través del departamento de Recursos Humanos realiza diferentes actividades cada año donde sus servidores participan voluntariamente, por motivo de la Pandemia del Covid 19, las actividades fueron suspendidas, sin embargo de siete choferes que en el año 2020, tenía la institución seis participaron gratuitamente. **Evidencias:** Lista de asignación	

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Concienciapública delimpactodelfuncionamientodela organizaciónsobrelacalidaddevidadelosciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas	Se cuenta con un plan de empleos para personas con capacidades disminuidas. **Evidencias :** Expedientes del personal	

a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.		
2. Reputacióndelaorganización,(porejemplo,comoemplea doraocontribuyente alasociedadlocaloglobal).	La organización cuenta con una gran empleomanía (395 empleados aprox.), lo cual incide de gran manera en los ingresos Económicos de la sociedad. **Evidencias**: Nómina institucional que se encuentra en el portal web	
3. Percepción del Impactoeconómicoenlasociedadenelámbitolocal,region al,nacionale 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.).	La organización cuenta con diferentes actividades las cuales inciden de manera directa en el comercio local, como por ej. Promoción de los registros de nombres comerciales, y marcas, lo cual dinamiza la economía local. Apoyo y seguimiento a las Mipymes, a los artesanos, sector ganadero, agrícola, entre otros, en la creación de sus marcas. **Evidencias:** Correos institucionales y publicación en redes sociales, medios de comunicación masiva	
4. Percepción del enfoquehacialascuestionesmedioambientales(porejempl o percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protecciónccontra ruidosycontaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).		No se evidencia
5. Percepción del impactosocialenrelaciónconlasostenibilidadanivellocal,r egional, nacionaleinternacional (porejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se evidencia
6. Percepción del impacto enlasociedadteniendoencuentalacalidaddelaparticipació n democráticaenelámbitolocal,regional,nacionaleinternaci		No se evidencia

onal (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad. 7. Opinión del público engeneralsobrelaaccesibilidadytransparenciadela organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). 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.). 9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	ONAPI se ha posicionado en el imaginario del público como una institución modelo, en el servicio de gestión pública y de calidad en toda Latinoamérica. Evidencia: Calificación obtenida en la encuesta de satisfacción al cliente, en la calificación alcanzada en el SISMAP. Debidos a la pandemia Covid 19, algunas actividades de responsabilidad social de la organización, fueron suspendidas, sin embargo como aporte a la comunidad se entregaron 250 comidas mensuales, entre los meses abril-julio, logrando una valoración positiva con los lugareños. **Evidencias:** Publicación en redes sociales, ejecución de las iniciativas. Reporte de órdenes de compra. La organización tiene presencia en los medios de comunicación masiva del país, en adición cuenta con un boletín oficial en un periódico de circulación nacional, al tiempo que promueve su presencia en las actividades sociales y del Estado Dominicano a través de las redes sociales, internet, televisión y programas radiales**. Evidencias**: Boletín oficial	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividadesdelaorganizaciónparapreservarymantenerlosrec		No se evidencia

ursos(por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social,gradodecumplimientodelasnormasmedioambientales, usode materialesreciclados,utilizacióndemediosdetransporteresp etuososconel medioambiente,reducciódelasmolestias,daños y ruido,ydelu sode suministroscomoagua, electricidad y gas.).		
2. Calidad de las relaciones conautoridadesrelevantes,gruposyrepresentantes dela comunidad.	La organización cuenta con un eje social que impulsa las excelentes relaciones que posee con los dirigentes de las comunidades aledañas, y altas autoridades de la misma (Por ejemplos: Presidente junta de vecinos, Diputados, Regidores del área.) **Evidencias**: Intercambio de comunicaciones continua, donaciones, ayudas sociales y asistencia en temas comunitarios	
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	La organización cuenta con un boletín oficial en un periódico de circulación nacional, las actividades se promueven a través de las redes sociales y de la cobertura de distintos medios de comunicación, además cuenta con un departamento de comunicaciones que monitorea la publicación de los artículos y actividades que realiza. **Evidencias:** publicaciones de boletines oficiales	
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	La organización cuenta en su presupuesto anual con una partida presupuestaria destinada a dar asistencia, tanto a personas como a instituciones a presentación de solicitud y debidamente soportadas. **Evidencia** En la estructura del presupuesto.	
5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventajapor ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).	El apoyo de la organización a la diversidad se sustenta en la capacidad del colaborador a contratar y no a su procedencia, grupo étnico y/o color. Emplea a personas con capacidad	

	disminuida. **Evidencias**: Composición de la nómina y expedientes de personal de cada contratado en RRHH	
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	ONAPI apoya la participación de los colaboradores en eventos internacionales y actividades filantrópicas a personas. **Evidencias:** Participación de ONAPI en eventos, publicaciones redes sociales e informes de viajes	
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	ONAPI tiene como eje social, brindar apoyo a diferentes elementos de la comunidad, como a los colaboradores que lo requieran, mediante distintas actividades en las cuales se solicita su colaboración. **Evidencias:** En Los expedientes de aportes personales otorgados	
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).	La ONAPI en el 2020 impartió 21 cursos de manera presencial y 1 de manera virtual, comparado con años anteriores los cursos y talleres disminuyeron en un 50% debido a la pandemia COVID-19. **Evidencias**: Lista de asistencia, publicaciones en las redes sociales, Informe de capacitación	
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).	Damos un riguroso seguimiento a los boletines emitidos por Salud Pública, para prevención de enfermedades. Y fueron acatadas las recomendaciones que el Ministerio de Salud y el Gobierno Central han establecido con relación a la Pandemia COVID-19. En cuanto a la alimentación de los colaboradores, contamos con la continua supervisión de los proveedores para asegurar la higiene y calidad necesaria. La institución cuenta con la comisión de seguimiento y ejecución del Sistema de Seguridad y salud en	

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	el Trabajo (SISTAP)**Evidencias**: Contrato con el suplidor de almuerzo, evaluación de suplidor y encuesta de satisfacción del proveedor	No se evidencia

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
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Producto de las actividades de promoción y facilidades en proceso de reformas se presentó un incremento en el número de solicitudes de Nombres Comerciales. Los resultados de interés pueden ser consultados en mayor detalle en la Memoria de Rendición de Cuentas 2020 de la ONAPI. A continuación algunas cifra sobre la demanda y cobertura en signos distintivos principal servicio de la ONAPI: • Solicitudes de Nombres Comerciales :47,089.00 • Solicitudes de Marcas: 10,255.00 Otros datos de Interés en relación a la atención ofrecida a los usuarios se detallan a continuación: Usuarios atendidos a nivel nacional de forma presencial: 128,930. Solicitudes presentadas vía E-SERPI: 22, 904.	

	Evidencias: Memoria Institucional, informes de áreas.	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	Fruto del esfuerzo de la ONAPI por fortalecer nuestro marco normativo y brindar oportunidades a los productos nacionales, en el 2020 se depositó ante la OMPI el instrumento de adhesión al arreglo de Lisboa para la protección de las denominaciones de origen, denominación geográfica de un país y su registro internacional. Con el pedido de adhesión la República Dominicana se convertirá en el estado número 30 en formar parte del arreglo, que otorga protección a los titulares de las denominaciones de origen y les brinda control absoluto de los beneficios que trae este tratado. A los fines de seguir promoviendo la búsqueda de soluciones a través de la innovación. **Evidencias**: documento depositado ante la Ompi,	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	En términos generales conforme a la prestación de los servicios tanto bajo el SGC y el Informe de Satisfacción al Cliente 2020 de la ONAPI los resultados son satisfactorios y se presentan métricas óptimas. **Evidencias**: Informe de encuesta de satisfacción en GC	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	La organización 2020, continúa las buenas prácticas en la gestión y aplica rigurosamente la legislación para el desarrollo de sus servicios. La organización ha realizado notables esfuerzos para lograr métricas adecuadas en las plataformas de medición desarrolladas por el gobierno central. A través de la página web, la OAI, MAP, **Evidencias**: resultados de	

	los indicadores que miden el desempeño de la gestión: informe OGTIC, Informe OAI, MAP.	
5. Resultadosdelasinspeccionesyauditorias de resultados de impacto.	La OGTIC evaluó el uso de Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC) e implementación de Gobierno Electrónico de ONAPI, resultando un índice de uso de tic e implementación de gobierno electrónico en el estado dominicano (ITICge) de 83.67%. **Evidencias** : Informe de la OGTIC en el Departamento de Tecnología) . La ONAPI mantiene la certificación bajo la Norma ISO9001-2015. Durante el 2020 se realizó la auditoria de recertificación. La cual fue exitosa y fuimos recertificados. .(**Evidencias:** Departamento Gestión de la calidad	
6. Resultadosdelbenchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	No aplica	
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Durante el 2020 se logró la recepción del 100 % de presentaciones de solicitudes de registro (marcas y nombres) en materia de signos distintivos bajo los formularios electrónicos SAC y E-SERPI. Se mantienen los plazos de entrega de la tramitación en materia de solicitudes de Registros de nombres comerciales ,marcas, rótulos y emblemas. **Evidencias:** Departamento de Gestión de la Calidad/Departamento de Tecnología	

SUBCRITERIO 9.2.Resultadosinternos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las	Los líderes y encargados participaron	

conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	activamente en la detección de riesgos y el desarrollo de planes de mejora bajo el SGC. Lo organización lleva bajo el SGC indicadores que son seguidos rigurosamente por la Dirección General y los líderes de la organización implementando las acciones y mejoras correspondiente conforme se aprecia en los planes de acción bajo el SGC, acciones correctivas y preventivas. Los líderes de la organización fueron informados de los resultados de las encuesta de satisfacción al Cliente 2020. **Evidencias**: Listas de asistencia en GC correo institucional realizando la convocatoria	
2. 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).	En el 2020 la organización continuó con recursos propios y la gestión adecuada pudo hacer frente a una reforma en el proceso de mayor demanda de servicios (Nombres comerciales) de forma exitosa y sin afectar la operación se pudo ajustar exitosamente su planificación estratégica con excelentes resultados en cuanto a niveles de cumplimiento. **Evidencias:** Productividad de cada colaborador del área Enc. De nombre comerciales y gestión de la calidad	
3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	Se logró que el 100% de las solicitudes de registro de signos distintivos se realice mediante las plataforma electrónicas (SAC y E-SERPI). **Evidencias:** reporte de la página web, ingresos en financieros.	
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	Las mejoras incorporadas en los lineamientos de Signos Distintivos del 2020 comparado con los de años anteriores. **Evidencias:** Acta de reuniones, correos de convocatorias, lineamientos en intranet	

5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	En el 2020 los Resultados entren el MICM a través de Formalizate.gov. **Evidencias**: www.formalizate.gov.do	
6. 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.).	Se logró que el 100% de las solicitudes de registro de signos distintivos se realice mediante las plataformas electrónicas SAC y E-SERPI. en el 2020 se mantiene la concesión de los nombre comerciales a un día laborable, incorporando al SGC, estos plazos. **Evidencias**: Gestión de la calidad, reportes del depto. De nc	
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.	Se realizaron dos auditorías internas y una externa por la casa certificadora AENOR. En ambas auditorías se pudo comprobar el cumplimiento del sistema con la Norma ISO 9001:2015 **Evidencias**: en Gestión de la calidad, informes de auditorias	
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	La ONAPI es una organización certificada bajo la Norma ISO 9001:2015, por la casa certificadora es AENOR Dominicana, filial a AENOR España. **Evidencias**: Certificado de EANOR	
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	La organización ejecuta su presupuesto acorde a lo programado en la formulación de presupuesto anual, el cual es aprobado por la Dirección General de Presupuesto. Los resultados en nivel del cumplimento para la ejecución presupuestaria del 2020 fueron satisfactorios. **Evidencias**: Presupuesto anual en el Portal	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	El área financiera es auditada y supervisada de manera permanente tanto por el Departamento Interno de Revisión y Análisis de ONAPI como por los órganos rectores del Estado: Contraloría General de la República, Dirección General de Contabilidad	

11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Gubernamental (DIGECOG), Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), Cámara de Cuentas y Tesorería Nacional. **Evidencias:** Informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales La organización observa rigurosamente la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, su modificación y normativas vinculadas en sus procesos de compras. **Evidencias**: Contratos de compras	

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.

i