



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

OFICINA NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIA ONAPI

**FECHA:**

30/06/2022

Documento Externo  
SGC-MAP

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

**Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:**

#### Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo:</p>	<p>En el 2021 se modificó ligeramente 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. <b>Evidencias:</b>(Ver en murales, intranet, página web...)</p> <p>Los valores institucionales se encuentran alineados con nuestra misión y visión. <b>Evidencias:</b> (Ver en murales, intranet, pagina web...)</p> <p>La institución se rige por los entes públicos de la estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030 el cual indica en el Eje 3.3 enfocarnos en el Desarrollo Productivo, de ahí se desglosan nuestra misión, visión y valores. <b>Evidencias:</b> Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, misión,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	visión y valores.	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías</p>	<p>La misión, la visión y los valores fueron divulgados a todos los colaboradores mediante correo electrónico. 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. <b>Evidencias:</b> (correos y listas de asistencia a charlas).</p> <p>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.</p> <p>Anualmente el departamento de Gestión de la Calidad realiza la reunión de seguimiento “Revisión por la Dirección” junto a la alta dirección y encargados departamentales, en la cual se revisa la misión, visión, valores, Matriz de partes interesadas, FODA, etc. <b>Evidencias:</b> Acta de reunión.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La 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.</p> <p>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 2021 no se observaron novedades en el mismo.</p> <p>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. <b>Evidencias:</b> (correo, página web, listado de miembros e informes trimestral).</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	En el 2021 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. <b>Evidencias:</b> Correos y evaluación de desempeño.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La Dirección General solicitó en el año 2021 un nuevo organigrama institucional.</p> <p>La calidad de los procesos de la ONAPI se rige 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.</p> <p>En la Matriz de Partes Interesadas de la organización, se observa la interacción de los usuarios con la ONAPI. <b>Evidencias:</b> Certificado de AENOR y Matriz de Partes Interesadas.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con un sistema de Gestión de Calidad el cual evalúa el cumplimiento y rendimiento de los procesos a través de indicadores por procesos. <b>Evidencia:</b> Matriz de Indicadores.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>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.</p> <p>La organización cuenta con un buzón de quejas y sugerencias, tanto virtual como físico, el cual nos permite ver las inquietudes y opiniones de los clientes, a raíz de eso la oficina emplea las mejoras continuas. <b>Evidencias:</b> Acuerdos de desempeño, indicadores por procesos y matriz del Buzón del buzón de quejas y sugerencias.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración eficaz, eficiente y transparente de los recursos del Estado.</li> <li>• Confiabilidad de la rendición de cuentas.</li> <li>• Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.</li> </ul> <p>Se evidencia mediante informes financieros periódicos de la ejecución presupuestaria y estados financieros, presentados o divulgados a las autoridades y los ciudadanos en general.</p> <p><b>Evidencia:</b> planillas de NOBACI.</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de</p>	<p>La organización cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la Norma ISO 9001:2015. <b>Evidencias:</b> Certificado de AENOR</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La ONAPI, cuenta con un boletín digital interno, llamado el INFONAPI, el cual envían por el correo interno quincenalmente, también con una página web efectiva y actualizada para el uso de los clientes externos, también ha trabajado arduamente en obtener mayor alcance a través de sus redes sociales (Instagram, Twitter y Facebook). Cuenta con un programa de televisión llamado ONAPI Informa, que sale al aire cada semana. <b>Evidencia:</b> Programa televisivo ONAPI informa, boletines internos, Pagina web.</p> <p>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. <b>Evidencias:</b> En recursos humanos están los acuerdos de confidencialidad, plan de capacitación</p> <p>La ONAPI, cuenta con un boletín digital interno, llamado el INFONAPI, el cual envían por el correo interno quincenalmente, también con una página web efectiva y actualizada para el uso de los clientes externos, también ha trabajado arduamente en obtener mayor alcance a través de sus redes sociales (Instagram, Twitter y Facebook). Cuenta con un programa de televisión llamado ONAPI Informa, que sale al aire cada semana. <b>Evidencia:</b> boletín informativo, redes sociales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>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 Concurso de Tecnología Apropiaada. Además se realizan actividades de responsabilidad social.</p> <p>La retroalimentación de los empleados se logra con la comunicación interna, detallada en el punto 8 de este subcriterio.</p> <p>Se fomenta la innovación y la cultura de la ONAPI, a través de charlas, cursos y talleres en universidades e instituciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Correos, listado de asistencia, imagen del Concurso de T.A</p> <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b> 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.</p>	

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>En la Evaluación del Desempeño que realiza la institución cada año se evalúa al personal en el Régimen Ético, donde se evalúa la contribución del colaborador con relación a la misión, visión y valores. <b>Evidencias:</b> Evaluación de desempeño.</p> <p>A los colaboradores se les mide por la calidad, productividad y eficiencia en el servicio. No por sus limitantes físicas, 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. <b>Evidencias:</b> Reporte de productividad e indicadores.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>A los empleados se les informa mediante comunicación interna e InfOnapi. <b>Evidencias:</b> Correos, Comunicación Interna.</p> <p>La institución realiza capacitaciones, de acuerdo al Plan de Capacitación anual, y entrenamientos cruzados, vinculados a las posiciones de puestos que ocupan.</p> <p>Además, anualmente, se crean acuerdos de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>desempeño para cada colaborador, donde se les detalla sus funciones, se les trasmite metas claras de resultados y se les califica al respecto. <b>Evidencias:</b> Acuerdos de desempeño y plan de capacitación.</p> <p>La delegación de autoridades, responsabilidades y competencias se visualizan en la Estructura Organizativa y en los Perfiles de Puestos.</p> <p>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 y empoderar a otros empleados. En la rendición de cuentas se presentan los principales funcionarios de la institución. <b>Evidencias:</b> Manual de cargo y plan de capacitación.</p> <p>La cultura se promueve mediante el Plan de Capacitación Anual, con insumo principal la detección de necesidades por área y por grupo ocupacional. <b>Evidencias:</b> 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.</p> <p>En el sistema de Gestión Humana existe un formulario de Incidentes Críticos que pueden ser positivos o negativos donde se detallan esfuerzos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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.</p> <p>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. <b>Evidencias:</b> Correos y evaluación de desempeño.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>	<p>La División de Gestión de la Calidad en diciembre del 2021, 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. <b>Evidencias:</b> Informe de encuesta, medición de satisfacción a través del buzón de quejas.</p> <p>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</p>	
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Industria, Comercio y Mipymes (MICM) y Relaciones Exteriores entre otras entidades del Estado. <b>Evidencias:</b> Listados de asistencia, convenios firmados entre las partes</p> <p>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.</p> <p>Apoyo a la innovación, mediante los CATIs, asistencias a universidades, formaciones a Mipymes y clústeres de actividad empresarial innovadora/emprendedora. <b>Evidencias:</b> listas de actividades impartidas y formalízate.</p> <p>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). <b>Evidencias:</b> A través de los indicadores de gestión de calidad.</p> <p>El Objetivo Estratégico 1 y 3 del Plan Estratégico Institucional 2021-2025 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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>ONAPI participa activamente en las actividades de formalización de las empresas desde el gobierno central, a través de su página <a href="http://formalizate.gob.do">formalizate.gob.do</a> y rutas Mipymes. <b>Evidencias:</b> Formalízate y fotos de Ruta Mipymes.</p> <p>La ONAPI, mantiene alianzas con grupos de interés con el fin de apoyar el desarrollo de los diferentes sectores de la nación. <b>Evidencias:</b> Firma de Acuerdos.</p> <p>La ONAPI, participa en charlas, convenios, talleres nacionales e internacionales, tales como Sexagésima Segunda Serie de Reuniones de las Asambleas de los Estados Miembros de la OMPI, Asamblea de la Unión del Tratado de Cooperación en materia de Patentes (PCT) entre otras. <b>Evidencias:</b> Matriz de actividades y fotos.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>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. La ONAPI desarrolló un programa de tv, llamado ONAPI Informa, el cual tiene invitados expertos en la materia donde se socializa y Apoya a la Tecnología e Innovación, <b>Evidencias:</b> fotos y estadísticas de redes.</p>	

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Documento Externo  
SGC-MAP

**Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.**

**Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución anualmente identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo e interno donde se evalúan los impactos obtenido mediante los cambios legales, políticos, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, <b>evidencias:</b> FODA Institucional 2021 y Plan Estratégico Institucional.</p> <p>La organización tiene identificados los grupos de interés a los cuales impacta de manera interna y externa los cuales son, Clientes /Ciudadanos, Dirección General, Colaboradores, proveedores, Gobierno central entre otros. <b>Evidencia:</b> Matriz de Partes Interesada.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La institución se rige por los entes públicos de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030 el cual indica nos indica en el Eje 3.3 enfocarnos en el Desarrollo Productivo <b>Evidencia:</b> Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	La institución analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización para mitigar riesgos en proceso, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). <b>Evidencia:</b> Análisis FODA y Matriz de Riesgo (MAMFE)	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por</p>	<p>La institución traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales. <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual 2020</p> <p>La organización realiza diversas actividades internas y externas relacionadas con la difusión y promoción de la cultura de los servicios que ofrecemos como organización. <b>Evidencia:</b> actividades fotos de charlas y cursos internos.</p> <p>La organización asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. <b>Evidencia:</b> Presupuesto Anual Institucional</p>	<p>No existe una política de responsabilidad social</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	<p>La Dirección General estableció un Plan Estratégico a cinco años (2021-2025), 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.</p> <p>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.</p> <p>La estructura organizativa se encuentra definida, de acuerdo a los procesos actuales de la institución</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional 2021-2025 publicado en el Portal Web y Plan Operativo Anual 2021 publicado en el Portal Web</p> <p>Contamos con un Plan Estratégico 2021-2025 y el Plan Operativo Anual para cada área. Todas las acciones cuentan con indicadores de cumplimiento para medir el alcance y logro de los objetivos estratégicos y operativos <b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional 2021-2025 publicado en el Portal Web y Plan Operativo Anual 2021 publicado en el Portal Web</p> <p>En La Institución se llevan a cabo reuniones con los directivos y encargados y coordinadores de los diferentes departamentos para evaluar el cumplimiento de los objetivos de acuerdo al Plan Operativo de cada área. Asimismo, socializamos con el equipo directivo los resultados de las auditorías. <b>Evidencias:</b> Actas de reunión y correos electrónicos</p> <p>Se cuenta con diferentes procedimientos para realizar el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) según lo establecido en el procedimiento. <b>Evidencias:</b> Lista de asistencia a Reuniones, Monitoreo de los procesos, Auditorías internas.</p>	

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La organización participa activamente en la Implementación de iniciativas en el marco del Decreto No. 258-16 que crea el programa República Digital.</p> <p>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) Evidencia: Portal Web</p> <p>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.</p> <p>Mediante el Portal de ONAPI, tenemos el Chat y el Sistema 311, para estar en comunicación con los ciudadanos. <b>Evidencia:</b> Portal Web, Solicitudes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/</p>	<p>recibidas a través de la OAI, formularios SAIP.</p> <p>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 Apropiaada.</p> <p>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  <b>Evidencia:</b> capacitaciones impartidas y concurso por la Academia Nacional de la Propiedad Intelectual (ANPI).</p> <p>La Onapi, no tiene una política de Innovación, sin embargo, comunica los resultados obtenidos por los cumplimientos de metas, por evaluación de los diferentes entes reguladores, por las auditorias  <b>Evidencias:</b> Listados de asilencias, notas de prensa, informes de auditorias</p> <p>La institución cuenta con un sistema de gestión de calidad que monitorea la eficacia de los procesos para cumplir con los objetivos de los mismos. Además, se realiza la encuesta de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>satisfacción al cliente. <b>Evidencia:</b> Monitoreo de los procesos y resultados de encuesta de satisfacción al cliente.</p> <p>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 <b>Evidencia:</b> Presupuesto aprobado, publicado en el Portal Web.</p>	

### CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

#### Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La organización en el año 2021, a través del Departamento de Recursos Humanos realizó la detección de necesidades de Capacitación y elaboró la Planificación de Recursos Humanos. <b>Evidencias:</b> Planificación de Recursos Humanos y Plan de Capacitación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La organización cuenta con un Manual de Política y Procedimiento el cual contiene los componentes de reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales. <b>Evidencias:</b> Manual de Política y Procedimiento de Recursos Humanos.</p> <p>La organización cuenta con un Manual de Procedimiento de Género donde los colaboradores donde se garantizan las oportunidades de mejora sin distinción de sexo <b>Evidencia:</b> Política y Procedimiento de Género</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>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. <b>Evidencias:</b> Plan de Capacitación.</p> <p>La organización realiza su Evaluación del Desempeño basado 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; cada trimestre los supervisores se reúnen con sus colaboradores y pasan balance al cumplimiento de cada acuerdo. <b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Evaluación del Desempeño y lista de reuniones.</p> <p>La institución cuenta con una Unidad de Género quien gestiona la formación de los servidores y lo integra en las diferentes actividades de la organización: <b>Evidencia:</b> Lista de asistencia.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias</p>	<p>La institución cada año ejecuta un Plan de Capacitación basado en las competencias de los colaboradores. <b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación.</p> <p>La institución realiza concursos públicos con el objetivo de atraer nuevos servidores con las competencias requeridas por el puesto a desempeñar. <b>Evidencia:</b> Acta de concurso.</p> <p>Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>(pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>(pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). La organización realiza acciones formativas a través de las diferentes plataformas digitales. <b>Evidencia:</b> Plataforma Zoom.</p> <p>La institución cada año desarrolla un Plan de Capacitación el cual está elaborado acorde a las competencias de cada servidor. <b>Evidencia</b> Plan de Capacitación.</p> <p>La institución cuenta con un Manual de Inducción el cual es discutido y entregado a los servidores de nuevo ingreso, además son presentados por cada área de la institución y son capacitados en las áreas sustantivas y las normas institucionales. <b>Evidencia:</b> Manual de Inducción institucional y lista de asistencia a curso.</p> <p>La institución cada año realiza concursos públicos con el objetivo de promover e ingresar nuevos colaboradores en la institución. <b>Evidencia:</b> Acta de concursos.</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La institución capacita a sus colaboradores a través de diferentes medios como son entrenamiento cruzado, curso vía zoom y las redes sociales. <b>Evidencia:</b> Lista de Zoom y entrenamiento cruzado.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La institución cuenta con un Plan de Capacitación el cual es impartido sin distinción de personas, donde las Acciones Formativas son informadas mediante correo electrónico y las redes sociales internas. <b>Evidencia:</b> Correo interno:</p> <p>La institución cada tres y seis meses aplica una Evaluación de la Reacción a las capacitaciones recibida acorde al puesto de trabajo por colaborador donde se verifica el desarrollo de las competencias, así mismo cuando la organización capacita colaboradores en áreas especiales con objetivo de adquirir esos conocimientos esos colaboradores imparten talleres en la oficina. <b>Evidencia:</b> Evaluación de la Reacción.</p>	

### Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus</p>	<p>La institución eventualmente convoca a todos los funcionarios y pasa balance de las áreas donde el escenario es utilizado para aportar ideas y mejora entre los empleados. <b>Evidencia:</b> Lista de reunión.</p> <p>La institución a través de la Dirección General convoca a los encargados de procesos donde se aportan lluvias de ideas con el objetivo de incluir mejora a los mencionados procesos. <b>Evidencia:</b> Lista de reunión.</p> <p>La institución cuenta con una Asociación de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Servidores Públicos, la cual realiza diferentes actividades a favor de los servidores de esta organización. <b>Evidencia:</b> Acta constitutiva de la Asociación de Servidores.</p> <p>La institución cuenta con un Sistema de Información y Gestión de Desempeño – ONAPI el cual es utilizado para realizar los acuerdos de desempeño entre el supervisor y supervisado. <b>Evidencia:</b> Informe Técnico de Evaluación.</p> <p>La institución con el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública (MAP) aplica Encuesta de Clima Laboral con el objetivo de continuar fortaleciendo el ambiente laboral. <b>Evidencia:</b> Informe de resultado de encuesta.</p> <p>La institución cuenta con un Comité Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo el Trabajo SISTAP, el cual se encarga de garantizar un ambiente saludable en el trabajo. <b>Evidencia:</b> Acta constitutiva del SISTAP.</p> <p>La institución ha implementado el trabajo a distancia como forma de garantizar un equilibrio entre los colaboradores y la institución donde se turnan para que el beneficio sea para todo. <b>Evidencia:</b> Correos del personal indicando cuando estén trabajando remoto.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La institución como forma de recompensar a los empleados más desfavorecidos solicitó al Ministerio de Administración Pública un aumento salarial para el grupo ocupacional I. <b>Evidencia:</b> Solicitud de aumento.</p> <p>La institución como una forma de recompensar al personal de menor ingreso realizó un reajuste salarial al grupo ocupacional I. <b>Evidencia:</b> acción de personal con aumento aprobado.</p>	

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

**Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:**

##### **Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos</p>	<p>En el 2021 la ONAPI mantiene 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. También la organización cumple con lo establecido por la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
internacionales, etc.).	Normas vigentes. <b>Evidencias:</b> Listados de proveedores, ley 340-06	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>En el 2021 se continúa con los mantenimientos de las áreas para contribuir con un impacto ambiental positivo, con mejoras para reducir el consumo eléctrico. En este 2021 la Organización compra equipos de aires acondicionados cumple con la NORDOM 834 (Eficiencia Energética-Acondicionadores de Aire-), contamos con varios proyectos en desarrollo para reducir el impacto medioambiental. ONAPI gestiona colaboración con distintas entidades del sector público y privado a fin de cumplir con la responsabilidad social.</p> <p><b>Evidencias:</b> Norma Nordom, procesos de compra en la sección de compra.</p> <p>En el 2021 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. <b>Evidencias:</b> link de <a href="http://formalizate.gov.do">formalizate.gov.do</a>, correos y control de asistencias.</p> <p>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. <b>Evidencias:</b> Eserpi, <a href="http://formalizate.gob.do">formalizate.gob.do</a>.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	En el 2021 conserva que los proveedores que se contraten estén vinculados a nuestros valores como institución y cumplimos 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. <b>Evidencias:</b> Lineamientos y ley 340-06.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>El cumplimiento institucional está regido por la Ley General de Libre Acceso (200-04) y la Resolución 002/2021 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) que establece las Políticas de Estandarización de los portales de Transparencia, en base a esto tenemos a disposición de la ciudadanía:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Oficina de Acceso a la Información, localizada en la Plataforma de Servicio al Cliente de la Oficina Principal, la cual cumple cabalmente con las funciones que manda el Reglamento de Aplicación de la Ley 200-04 (Decreto 130-05) en su Artículo 11.</li> <li>2. El Sub Portal Transparencia, en nuestra página web, regulado y actualizado de manera puntual y periódica según lo</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>establece la Res. 002/2021 de acuerdo al Artículo 5 de la Ley 200-04.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La vinculación institucional al Portal Datos Abiertos, administrado por la OGTIC bajo la Nortic A3, Normativa que regula los datos abiertos del gobierno dominicano y, por la DIGEIG órgano que supervisa y evalúa las publicaciones que realizamos en este portal mensualmente en los formatos establecidos.</li> </ul> <p>Nuestra presencia institucional en este portal en el 2021, son las nóminas de empleados fijos y contratados, las estadísticas de registros de signos distintivos y de invenciones y las estadísticas de solicitudes de información recibidas y atendidas por la OAI.</p> <p><b>Evidencias:</b> informe de la OAI y evaluaciones al sistema de Transparencia correspondientes al año 2021,</p> <p>A través de las vía que tiene la ONAPI para recibir las Quejas y Sugerencias en el 2021 se efectuaron 40 quejas, 7 sugerencias y 8 comentarios para un total de 55. Estas se trabajaron en el plazo establecido en el procedimiento de Buzón de quejas y sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b> Matriz de Quejas y Sugerencias</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>En el 2021 recoge información a través de la encuesta de satisfacción, el buzón de quejas y sugerencias y todos los medios de comunicación establecidos por la ONAPI y las redes sociales de Instagram, Facebook, twiter, YouTube. <b>Evidencias:</b> Informe de la Encuesta, <b>Matriz</b> de Buzón de Quejas y Sugerencias.</p> <p>En el 2021 se mantiene la información en el portal de las Guías de servicios de Signos Distintivos e Inventiones. <b>Evidencias:</b> portal de la ONAPI.</p>	

#### Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La organización formula el anteproyecto de presupuesto de acuerdo a las necesidades de la misma, con una ejecución del gasto eficiente y eficaz <b>Evidencias:</b> Pagina de Onapi, presupuesto en el depto. Financiero.</p> <p>En el 2021 el departamento financiero es auditado y supervisado de manera continua por diferentes áreas, tales como: 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales,</p>	<p>Gubernamental (DIGECOG), Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), a los cuales se le remiten informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.</p> <p>Además de esto, lleva junto al Departamento de Planificación y Desarrollo, una matriz de análisis de riesgos llamada MANFE. <b>Evidencias:</b> informes de auditoría en área financiera reportes mensuales, matriz de riesgos.</p> <p>Antes del día 15 del mes siguiente se envía la ejecución presupuestaria, ingresos y gastos, Balance General y Cuentas por pagar a los distintos órganos rectores y se mantiene información actualizada en nuestro Portal web en la sección de transparencia. <b>Evidencias:</b> Portal de libre acceso a la información pública.</p> <p>Como departamento financiero mantenemos un manejo racional de los recursos apoyados en diversas políticas de ahorros y controles establecidas por los Órganos Rectores del Estado tales como: Contraloría General de la República, Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) <b>Evidencias:</b> Reporte de ejecución.</p> <p>El presupuesto general de la organización es elaborado tomando en cuenta lo programado en El Plan Operativo Anual, Plan de compra y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	necesidades generales. <b>Evidencia:</b> Plan Operativo Anual, plan de compra.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Se mantuvo un control financiero centralizado, delegando la firma en personas específicas para la ejecución presupuestaria. <b>Evidencias:</b> comunicaciones archivadas en financiero y correos al personal involucrado.	

#### Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>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. <b>Evidencias:</b> Sistema IPAS, E-SERPI y SAE.</p> <p>La ONAPI cuenta con servicios contratados a empresas prestadoras de servicios tecnológicos y manejo de datos. <b>Evidencias:</b> Contratos de servicios entre las telefónicas.</p> <p>La organización en el año 2021, impartió diferente cursos y talleres a través de las diferentes plataforma digitales. <b>Evidencia:</b> Lista de curso vía Zoom.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La oficina cuenta con diferentes acuerdos de capacitaciones para la enseñanza y el aprendizaje de los colaboradores, clientes/ ciudadanos. Tales como: El Instituto Dominicano de Calidad (INDOCAL), Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), Asociación de Comerciantes e Industrias de Santiago (ACIS). <b>Evidencias:</b> Acuerdos Interinstitucionales.</p> <p>La ONAPI, a través de la Matriz de productos no conforme monitorea el resultado de sus procesos, asegurando un resultado óptimo a los clientes ciudadanos. <b>Evidencias:</b> Matriz de Productos no conforme en SGC.</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>En el 2021 continuando con la efectividad de la Comunicación Interna con los siguientes canales institucionales: Correo institucional, boletín informativo, buzón interno, memorándum, circulares, capsulas informativas, manual de inducción, reuniones, encuestas y medios de mensajería instantánea. <b>Evidencias:</b> Correos, boletín informativo, manual de inducción, carpeta de competencias.</p> <p>La vinculación institucional al Portal Datos Abiertos, administrado por la OGTIC bajo la Nortic A3, Normativa que regula los datos abiertos del gobierno dominicano y, por la DIGEIG órgano que supervisa y evalúa las publicaciones que realizamos en este portal mensualmente en los formatos establecidos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p><b>Evidencia:</b> Portal de datos abiertos ONAPI.</p> <p>La organización en el año 2021, gestionó maestría a colaboradores en áreas especiales, con el objetivo de difundir el conocimiento adquirido en los demás empleados de institución. <b>Evidencia:</b> Aprobación de maestría.</p>	

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>La Oficina Gubernamental modelo de eficiencia y calidad, en este 2021 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. <b>Evidencia:</b> POA del Departamento de Tecnología de la Información.</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>La institución evalúa la relación (costo-efectividad) en cada uno del proyecto de tecnología que se ejecutan, para TIC es determinante que los desarrollos sean realizados por el departamento eficientizando los costos de los mismos. <b>Evidencia:</b> Desglose y presupuesto de Iniciativa del Departamento de Tecnología de la Información.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>La vinculación institucional al Portal Datos Abiertos, administrado por la OGTIC bajo la Nortica A3, Normativa que regula los datos abiertos del gobierno dominicano y, por la DIGEIG órgano que supervisa y evalúa las publicaciones que realizamos en este portal mensualmente en los formatos establecidos. La ONAPI tiene presencia institucional en este portal son las nóminas de empleados fijos y contratados, las estadísticas de registros de signos distintivos y de invenciones y las estadísticas de solicitudes de información recibidas y atendidas por la OAI. <b>Evidencia:</b> informe OAI.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los</p>	<p>Continuamos implementando la digitalización en la mayoría de nuestros procesos, aplicando formularios digitales para poder obtener los datos de la solicitud y que esta sea almacenada directamente en la base de datos, la gestión del expediente, así como el examen de las solicitudes se realiza totalmente digital evitando de esta forma el uso de papel. <b>Evidencia:</b> SAE, E-serpi</p> <p>La institución continua actualizando sus sistemas y plataformas tecnológicas mejorando las aplicaciones desarrolladas internamente, entre los que podemos mencionar: Formularios electrónicos SAC, Sistemas de gestión de turnos (E-Flow) para módulos de atención, mejoras en el Sistema de Gestión, con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés. <b>Evidencia:</b> E-flow, formularios SAC.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
grupos de interés.		
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>La oficina mantiene las Certificaciones de las normas NORTIC A2, A3 de la Oficina Gubernamental de la Tecnología de la Información (OGTIC).reforzamos la seguridad y garantizamos el aprovisionamiento de los datos, mediante el monitoreo de los eventos a través del sistema SIEN, que permite detectar eventos sospechosos dentro de la red de datos y garantizar la fidelidad de la información. <b>Evidencia:</b> certificaciones NorticA2, A3, OGTIC.</p> <p>Para garantizar las capacidades de los usuarios en este 2021 la institución crea ambientes virtuales de trabajos colaborativos donde los usuarios pueden acceder a los recursos en un ambiente electrónico, mediante la conexión a las aplicaciones de manera remota. <b>Evidencia:</b> reportes de asistencias tecnológicas.</p>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La ONAPI cuenta con un Departamento Administrativo, con sus distintas divisiones y secciones (Servicios Generales, Planta Física, Activo Fijo, Mayordomía y Compras), que vela por el mantenimiento efectivo y eficiente de toda la institución y sus distintas oficinas regionales. <b>Evidencias:</b> Reportes semanales, plantilla de control y mantenimientos.</p> <p>En ONAPI contamos con espacios, en nuestras oficinas, distribuidos de forma tal que tomados en cuenta las distintas necesidades de los colaboradores y nuestros usuarios. <b>Evidencias:</b> Rampa Servicio al Cliente OP.</p> <p>En ONAPI se realizan las compras de mobiliarios y equipos enfocadas en la reutilización de los activos y espacios modulares orientados en la necesidad del momento de la institución sin asumir altos costos de restructuración de áreas físicas. <b>Evidencias:</b> Remodelación del control interno, área de trabajo para un personal de mantenimiento en Santiago.</p> <p>La organización es utilizada para brindar apoyo a la comunidad en actividades sociales. <b>Evidencia:</b> Debido a la pandemia COVID19 solo fue posible realizar el “Finde STEAN” .</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>La organización cuenta con vehículos para transportar a nuestros colaboradores y generadores eléctricos, con sus mantenimientos al día. <b>Evidencias:</b> Inclusión de una nueva ruta, a las ya existentes, para el transporte de nuestros colaboradores. Mantenimientos planificados, acorde al kilometraje requerido de los vehículos. Calendarios de mantenimientos de equipos.</p> <p>La ONAPI y sus distintas oficinas regionales disponen de parqueos y cuentan con buenos puntos de acceso y cercanía a rutas de transporte público. <b>Evidencias:</b> los espacios físicos de parqueos disponibles en nuestras regionales y el transporte público a la salida de las mismas.</p>	

### CRITERIO 5: PROCESOS.

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

#### Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los procesos están</li> <li>- 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</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>servicios de signos distintivos e Invenciones, las cuales describen los servicios y sus requisitos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>- Procesos:</li> <li>- Servicio al usuario</li> <li>- Registro de Marcas</li> <li>- Lemas Comerciales</li> <li>- Registro de Nombres Comerciales</li> <li>- Recursos y Acciones Legales de Signos Distintivos</li> <li>- Renovaciones y Actos Modificatorios</li> <li>- Otros Servicios de Signos Distintivos</li> <li>- Concesión de Patentes y Modelos de Utilidad, Diseño Industrial</li> <li>- Recursos y Acciones Legales de Invenciones</li> <li>-</li> <li>- La Oficina está compuesta por dos Departamentos Técnicos principales a saber: Invenciones y Signos Distintivos.</li> <li>-</li> <li>- 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. <b>Evidencias:</b>- Verificar el INTRANET institucional. La ley 20-00 sobre Propiedad Industrial y las Guías de servicios de Invenciones y Signos Distintivos.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	La oficina se encuentra en un proceso de revisión y completar digitalización del fondo documental de signos distintivos. <b>Evidencias:</b> no se dispone de la evidencia.	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	<p>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.</p> <p>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</p> <p>Implementar mejoras tendentes a aumentar la satisfacción del usuario siempre apegados la legalidad.</p> <p>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. <b>Evidencias:</b> Ver MAMFE, FODA programa de auditorías y revisión por la Dirección</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>anual.</p> <p>En el caso de Invenciones los derechos concedidos versan sobre patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales.</p> <p>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 de cada indicador.</p> <p>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. <b>Evidencias:</b> reporte de indicadores y procedimientos de cada proceso.</p> <p>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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p><b>Evidencias:</b> Ver certificados otorgados por la casa certificadora.</p> <p>La organización cuenta con grupos internacionales, mesas de trabajo en los cuales se reúnen oficinas de PI para intercambiar mejores prácticas en la materia. <b>Evidencias:</b> Ver correos sobre reuniones y mesas de trabajo internacional.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>A través de la encuesta de satisfacción a los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>usuarios, el buzón de quejas y sugerencias y la medición de los indicadores de la gestión, se establecen metas que inciden en la satisfacción de los usuarios. <b>Evidencias:</b> Ver Ficha procesos, indicadores y la encuesta de satisfacción.</p> <p>La organización a través del departamento de Tecnología de la Información y comunicación, garantiza la protección de los datos, mediante la ejecución de backup realizados diariamente a los archivos, carpetas y bases de datos de los sistemas usados en la institución. <b>Evidencias:</b> Ver PO-TI-00 V4 Políticas de Backup y Protección de la Información.</p>	

**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>El área de Gestión de la calidad se 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. 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. <b>Evidencias:</b> Ver la planilla de seguimiento de la encuesta externa y Matriz de quejas y sugerencias de los usuarios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios,</p>	<p>La ONAPI mejoró su plataforma de ESERPI en cuanto a la información que el usuario tipea, no teniendo que escribirla cada vez que va a completar una solicitud con los mismos datos de un titular. Fue modificado el sistema SAE para agilizar el servicio de nombres comerciales que se solicita a través del portal FORMALIZATE, siendo estos expedientes prioridad para ser evaluados. La organización cuenta con un banco de poderes de representación digital que permite al solicitante realizar un único depósito de dicho documento. Así mismo almacena documentos personales (cedulas) con el objetivo de reducir la documentación en las nuevas solicitudes de signos distintivos. <b>Evidencias:</b> Ver correos sobre FORMALIZATE y SAE.</p> <p>La organización creó una coordinadora interna de género, fortalecimiento del papel en la innovación y el emprendimiento: Alentar a la sociedad a utilizar el sistema de propiedad intelectual y/o reducir la brecha de género en materia de PI: <b>Evidencia:</b> Acción de personal</p> <p>A través de las redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook) y nuestro portal web se informa a los ciudadanos sobre nuestros servicios, horarios, ubicación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablonas de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>La organización cuenta con un chat y call center el cual posee personal capacitado para la orientación de nuestros usuarios.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Son ofrecidos algunos servicios de manera electrónica pudiendo el solicitante acceder a través de la Plataforma de E-SERPI 24/7. <b>Evidencias:</b> Ver boletín oficial quincenal, ver portal ONAPI.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>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.</p> <p>Se realizan actividades de incentivo para la innovación tecnológica a través de charlas, campamentos de verano para jóvenes innovadores y concursos de tecnología apropiada. <b>Evidencias:</b> Ver correos sobre rutas Mipymes, encuentro con productores, MICM y otros.</p> <p>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, FEDOCAMARAS, 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. <b>Evidencias:</b> Ver correos portal formalízate.</p> <p>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. <b>Evidencias:</b> Ver correos portal formalízate, mesa de trabajo de salud y patente</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Salud Pública.</p> <p>La institución ha trabajado con PRODOMINICANA y el Ministerio de Turismo para el otorgamiento de la DO RON DOMINICANO, así como para el otorgamiento de marca país. A su vez trabajamos con Cámara de Comercio, DGIII y el MICM para el fortalecimiento del Portal FORMALIZATE. A su vez ONAPI participa conjuntamente con el Viceministerio de MiPYMES en las charlas, apoyo y orientación en temas de propiedad industrial para el fortalecimiento de las marcas colectivas, de certificación y DO e IG. <b>Evidencias:</b> ver correos sobre rutas Mipymes, FORMALIZATE, MICM, Cámara de Comercio.</p>	<p>No cuenta con incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>No contamos con acuerdos para la mejora de procesos en base al intercambio de datos y servicios compartidos para la mejora de los procesos de los servicios.</p>

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

#### I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	Los resultados de esta encuesta evidencian que, el nivel de satisfacción de los clientes de ONAPI, Grandes Gestores y usuarios del Centro de Apoyo a la Tecnología y la Innovación (CATI) con los servicios recibidos ha tenido un ligero incremento con relación al 2020. En general, los grandes gestores presentan un nivel de satisfacción de un 91.4% en 2021 con relación al 90% del 2020, para un incremento de 1.4%, al igual que en el nivel de satisfacción de los usuarios CATI donde se observa un aumento de 1.2%. En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios de la OAI, la valoración general de los servicios ofrecidos por ONAPI es de 88%. <b>Evidencia:</b> encuesta de satisfacción.	
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	En el 2021 la Onapi realizó la encuesta de satisfacción donde sostuvimos un ligero incremento que se evidencia en la satisfacción General de los clientes, se ve reflejada en las diferentes Oficinas de ONAPI. La Oficina Principal pasó de un 90% en 2020 a un 92.6% en 2021, la Oficinas en la Regional Norte de 100% a 86.6%, la Regional Este mantienen los mismos niveles de satisfacción que el año anterior (100%) Y San	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Francisco de Macorís pasó de un 86% en 2020 a 100% en 2021. <b>Evidencia:</b> Encuesta de Satisfacción.  Las constante sugerencias de los usuarios motivo a que sean incluidos los servicios de invenciones en E-serpi <b>Evidencia:</b> Aviso legal.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).  5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	La ONAPI, observa rigurosamente la Ley200-04 Ley de Libre Acceso a la Información Pública y ofrece informaciones a requerimientos de los ciudadanos en tal sentido, recibieron en el 2021 unas 55 solicitudes de diferentes servicios y fueron contestadas de acuerdos y plazos establecidos por la ley. <b>Evidencias:</b> informe de la OAI  En cuanto a la valoración para 2021 de los Grandes Gestores, usuarios del CATI y usuarios de la OAI respecto a la atención brindada por el chat del portal institucional mantiene el mismo nivel de satisfacción de 2020 (un 74%) y el tiempo de respuesta fue valorado con un 82%, lo que significa un incremento de 3%. <b>Evidencias:</b> Encuesta de satisfacción.	

## 2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b> 1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	En la encuesta de satisfacción efectuada en el 2021 se refleja Nivel de satisfacción con la calidad	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>de los servicios: 90.0% <b>Evidencia:</b> Encuesta de Satisfacción</p> <p>La ONAPI, mantiene sus canales de accesibilidad tanto presencial en la Oficina Principal y delegadas y por vía web donde la presentación de la solicitud, mecanismos de pago electrónico. Permite recibir los requerimientos y/u objeciones de solicitudes de registros de signos distintivos, responder los requerimientos y/u objeciones; recibir los certificados electrónicos, así como los documentos relativos a los servicios solicitados, además en 2021, logramos insertar los servicios de invenciones como son: Pago de mantenimiento de vigencia, pago de examen de fondo, pago de publicaciones. Se mantiene el convenio de formalizate.gob.do de la ventanilla única. <b>Evidencias:</b> Portal Web, Aviso Legal.</p> <p>La Calidad de los servicios que brinda la ONAPI a sus usuarios, se puede evidenciar en las encuestas de satisfacción externa y en el resultado de los indicadores mensuales de los distintos procesos, para el año 2021 el resultado de dicha encuesta fue de: 88.2%. <b>Evidencias:</b> Encuesta de Satisfacción e Informe Mensual de Indicadores</p> <p>La oficina cuenta con asistencia presencial con la cual aquellas personas que no manejan de una manera ágil los servicios en línea pueden sentirse apoyados y orientados. <b>Evidencia:</b> Reporte de E-flow</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Capacidad de la organización para la innovación.	La organización constantemente se encuentra innovando en el suministro y mejora de la prestación de nuestros servicios, es por esto que fueron incluidos los servicios de patentes en las solicitudes en línea y a su vez fueron mejoradas las búsquedas a través del portal en línea. <b>Evidencias:</b> Aviso Legal de Invenciones de los nuevos servicios, así como las nuevas condiciones de uso de ESERPI	
6) Agilidad de la organización.	La organización en la mejora de sus procesos, ha reducido los plazos para las respuestas de las solicitudes de marcas, así como optimizado el proceso de nombres comerciales y renovaciones para cumplir con los plazos establecidos. <b>Evidencia;</b> Indicadores de Marcas, Nombres comerciales y renovaciones.	
7) Digitalización en la organización.	La oficina ha optimizado los procesos, digitalizando la mayor cantidad de servicios que otorga, entre estos fueron incluidos algunos servicios de Patentes a ESERPI. <b>Evidencia:</b> Aviso Legal de Eserpi.	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

### I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	El tiempo de respuesta de las solicitudes de servicios de la ONAPI se encuentra documentadas en las Guías de Servicios de los distintos departamentos y bajo el SGC, se monitorea el cumplimiento de plazos y tiempos en las áreas	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>operativas. <b>Evidencias:</b> reportes anuales de resultados indicadores bajo el SGC.</p> <p>A través de las vías que tiene la ONAPI para recibir las Quejas y Sugerencias en el 2021 se efectuaron 40 quejas, 7 sugerencias y 8 comentarios para un total de 55. Estas se trabajaron en el plazo establecido en el procedimiento de Buzón de quejas y sugerencias. <b>Evidencias:</b> Matriz de Quejas y Sugerencias</p> <p>La ONAPI en el 2021 recibió 79,360 solicitudes, de los cuales los clientes devolvieron para corrección 137 y solo aplicaron 119 para realizar las correcciones correspondientes. <b>Evidencia:</b> plantilla de datos de productos no conforme</p>	<p>No se ha medido</p>

## 2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La ONAPI, en el 2021 mantiene 2 Oficinas regionales (ORN y ORE) y Oficina Regional en San Francisco y Módulo de atención Puerto Plata, donde ofrecen atención por la vía presencial en sus respectivas áreas de atención al usuario.</p> <p>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. <b>Evidencias:</b> Reportes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>financieros por oficinas, ubicación en el portal reporte telefónicos en gestión de localidad.</p> <p>La organización en las redes sociales cuenta con Instagram, Facebook y YouTube, canal ONAPI informa.</p> <p>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), en este 2021 logra insertar algunos servicios de invenciones <b>Evidencias:</b> Publicación frecuente en la redes sociales y portal web, reportes de los departamentos involucrados con relación a las solicitudes, Plataforma web, signos distintivos.</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>La oficina posee un portal web en el cual los usuarios pueden verificar todo tipo de información relativa a la institución, estados de cuenta, nómina, información de los signos distintivos, información de patentes entre otros. A su vez existe la OAI en la cual cualquier información requerida por un usuario es entregada. <b>Evidencias:</b> El portal web y los informes de la OAI</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>La oficina posee documentada la trazabilidad de sus procesos a través de los indicadores de cada proceso; a su vez existe el POA institucional en el cual se plasman los planes y mejoras propuestas, recopilando la evidencia y documentando cada uno de ellos. <b>Evidencias:</b> Indicadores de procesos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>La vinculación institucional al Portal Datos Abiertos, administrado por la OGTIC bajo la Nortic A3, Normativa que regula los datos abiertos del gobierno dominicano y, por la DIGEIG órgano que supervisa y evalúa las publicaciones que realizamos en este portal mensualmente en los formatos establecidos, en este sentido en el 2021 Se recibieron 55 solicitudes de información por la OAI de diferentes aspectos como son: Informaciones de estadísticas de Signos Distintivos e Invencciones, informaciones de servicio al usuario, informaciones referentes a Recursos Humanos, al área financiera y administrativa. <b>Evidencias:</b> Informe de la OAI 2021.</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>LA ONAPI, mantiene horario de atención en las diferentes oficinas como son: Oficina Principal atención al público de 8: AM a las 3:30pm ; Oficina Regional Este-ORE de 8AM a 3:15; Oficina Regional Norte ORN de 8: AM a 2:30 PM Oficina Regional San Francisco de Macorís de 8:AM a 2:30PM; Cati Puerto Plata de 8AM a 2:30PM. Vía Plataforma web (ESERPI) abre a las 8:00 a.m. y cierra a las 3:30 p.m., por lo que aquellas solicitudes que ingresaron fuera de ese horario o los fines de semana o feriado pasan al día laborable siguiente, por lo que el usuario tiene abierto este canal las 24 hora. Evidencia: Plataforma Web, Reporte financiero, Publicidad en la redes con relación al horario de atención. <b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Publicidad en la Página. Web, Informes de financiero.</p> <p>Para la espera de los servicios tenemos un tiempo de 14 minutos para ser atendido el cliente ciudadano según consta en el SGC <b>Evidencias:</b> Indicadores e SGC</p> <p>Los tiempos de respuesta a los requerimientos y solicitudes están incluidos en las guías de servicios de los diferentes departamentos Para la atención varían según la oficina, O.P 19 minutos, Ore 18 minutos y ORN 18 minutos. <b>Evidencias:</b> Guías de servicios reporte de indicadores SGC</p> <p>Se mantiene vigente las tasas actualizadas de los costos de los servicios <b>Evidencia:</b> Resolución de tasa</p> <p>Las Guías de servicios se encuentran de manera física y virtual en el portal de ONAPI. <b>Evidencias:</b> portal web</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones</p>	<p>La organización en vista de recomendaciones y sugerencias suministradas por los usuarios, fueron modificados algunos aspectos de funcionalidad de la plataforma web. <b>Evidencias:</b></p> <p>Como resultados de sugerencias recibidas por los usuarios, fueron implementados 3 servicios de patentes en línea. <b>Evidencia:</b> Encuesta de satisfacción y el aviso legal del portal Eserpi</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
implementadas).		
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El módulo de San Francisco fue modificado a Oficina, permitiendo la recepción de los servicios por dicha vía. A su vez fue fortalecido el call center para poder atender a más clientes. <b>Evidencias:</b> Reporte de Oficina, reseña periodística, resolución.</p> <p>La oficina realiza encuesta de satisfacción a los usuarios y a su vez son tomadas en cuenta y dada repuesta a las quejas y sugerencias. <b>Evidencias:</b> Encuesta de satisfacción y el buzón de quejas y sugerencias.</p>	<p>No se ha medido.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones</p>	<p>La ONAPI, mantiene acceso con los clientes ciudadanos a través de la plataforma E-serpi, y formalizate.gob.do. <b>Evidencias:</b> Portal de Onapi, Link formalízate y reportes financieros</p> <p>El SGC mantiene en indicador en la OAI donde la Cantidad de solicitudes e información recibidas son atendidas dentro del plazo de 12 días hábiles, se mantuvo en un 100% . <b>Evidencias:</b> Reporte de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
implementadas por la transparencia.	indicadores en SGC	

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

**Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:**

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>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  <b>Evidencias:</b> (Encuesta de satisfacción y encuesta externa de Promejora</p> <p>La institución al momento de revisar la Línea Estratégica la máxima autoridad se reúne con los directivos donde se generan lluvias de ideas con el objetivo de crear la misión, visión y valores acorde a su razón de ser <b>Evidencias:</b> Lista de asistencia de reunión</p> <p>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. <b>Evidencias:</b> Encuesta de satisfacción, lista de asistencia e informe del buzón.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p> <p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>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. <b>Evidencias:</b> Lista de Asistencia</p> <p>La organización aplica encuesta de clima organizacional <b>Evidencias:</b> reporte de la encuesta de clima organizacional.</p> <p>La organización como forma de cooperar con los vecinos aledaños gestionó el arreglo de la calle principal del sector .<b>Evidencias:</b> Carta de solicitud</p> <p>La organización ha implementado las inducciones y capacitaciones, de manera virtual utilizando las herramientas digitales, además se mejoró el Sistema Información y Gestión de Desempeño. <b>Evidencias:</b> Listo de asistencia, Correo de mejora</p> <p>Contamos con un sistema digital para evaluar a sus colaboradores el cual nos permite acceder desde donde nos encontremos, además hemos digitalizado los volantes de pago de los empleados. <b>Evidencia:</b> Sistema de Información y Gestión y módulo digital de volante de pago.</p> <p>La institución con el objetivo de ofrecer servicios de calidad y en tiempo oportuno ha digitalizado los servicios que ofrece a sus ciudadanos clientes. <b>Evidencia:</b> Plataforma <b>ESERPI</b></p>	

## 2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>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. Los colaboradores firman acuerdos de desempeños <b>Evidencias:</b> Informe POA y los acuerdos de desempeño</p> <p>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, los cuales son medidos a través de indicadores <b>Evidencias:</b> Indicadores</p> <p>La organización elabora cada año los acuerdos de desempeño de sus colaboradores donde se le asignan las tareas a desempeñar. <b>Evidencia:</b> Informe Evaluación de Desempeño</p> <p>La institución cuenta con una matriz de Gestión del Conocimiento donde son colgado los diferentes materiales de las capacitaciones <b>Evidencia</b> Matriz de Gestión del Conocimiento.</p> <p>La institución cuenta con una política de correo interno y externo de comunicación con el objetivo de mantener informados a sus colaboradores. <b>Evidencia:</b> Política de Comunicación.</p> <p>La organización ofrece la oportunidad de realizar especialidades y maestrías para el crecimiento profesional de sus colaboradores. <b>Evidencias:</b> Los correos de solicitudes.</p>	<p>No se ha medido</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La organización en los años 2020 y 2021 ejecuto encuesta de clima laboral donde en el 2020 obtuvimos un 81% positivo y en el 2022 un 86% podemos establecer que en esta ultima la satisfacción general aumento un 5% satisfacción general, siendo esto favorable para la organización <b>Evidencias:</b> Encuesta de Clima</p> <p>La organización cuenta con un contrato con ARS SENASA, donde es subsidiado un plan de salud avanzado a todo los colaboradores, además gestiona los permisos de los colaboradores, los colaboradores cuentan con permisos de estudios, además se pueden acoger al sistema de trabajo a distancia. <b>Evidencia:</b> Contrato y Registro de ponche, permisos de estudios.</p> <p>La organización otorga un tratamiento igualitario a los colaboradores, donde son capacitados sin distinción de género. <b>Evidencia</b> Informe del Plan de capacitación</p> <p>La organización cuenta con un Comité de Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo, el cual realiza inspecciones mensuales y levantamientos, para la solución de las situaciones que se presenten. <b>Evidencia:</b> Acta del Comité.</p>	

### 4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.  2) Motivación y empoderamiento.  3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	La organización gestiona el desarrollo de los colaboradores y sus competencias acorde las funciones desempeñadas. <b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación En áreas procesos se evidencia el empoderamiento a través de delegatorias de firmas y responsabilidades. <b>Evidencia:</b> Correo o comunicación de delegación La organización en el año 2021, elaboró un plan de capacitación donde los empleados son invitados a participar en los diferentes cursos acorde a sus funciones, las cuales son impartidas por instituciones de prestigio como (INFOTEP, CAPGEFI, INAP, MAP, entre otras. <b>Evidencias:</b> Informe Plan de Capacitación	

## Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	La organización cuenta con un indicador que evidencia el nivel de rotación de la institución. A su vez contamos con un control de permisos y ponche de la institución. <b>Evidencias:</b> Reportes de ponche y formularios de control de asistencia.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.  3) El número de dilemas éticos (por ejemplo,	La organización convoca a sus colaboradores eventualmente donde se pasan revista al cumplimiento de la meta institucional. <b>Evidencia:</b> Lista de asistencia. En el año 2021 se presentó un conflicto de interés.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p><b>Evidencia:</b> Informe Comisión de Ética</p> <p>La organización en el año 2021 no realizó actividades de responsabilidad social, anqué en los años anteriores hemos realizados actividades de responsabilidad social: <b>Evidencia:</b> Informe de actividades</p> <p>La organización en el año 2021 realizó dos Acciones Formativas sobre Servicios al Clientes, las cuales fueron impartida con el objetivo de ofrecer servicios de Calidad para satisfacer las necesidades de nuestros ciudadanos clientes con un total de 20 horas, donde participaron 56 colaboradores <b>Evidencias:</b> Lista de cursos, de Servicio al Cliente.</p>	

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>En el año 2021, fueron evaluados 463 empleados donde el 97% cumplieron con sus responsabilidades. <b>Evidencias:</b> Informe Técnico de Evaluación del desempeño.</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>La organización cuenta con una herramienta digital para medir el desempeño de los colaboradores. A su vez tenemos un indicador que es monitoreado</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>por OGTIC. <b>Evidencias:</b> Informe del SISTCGE. La organización a través de la Dirección de Recursos Humanos en el año 2021, ejecutó una Plan de Capacitación donde participaron el 10% de los colaboradores invitados. <b>(Evidencias:</b> Informe de Capacitación.</p> <p>La organización a través del Sistema de Evaluación del Desempeño fueron reconocido doce (12) servidores y a las ves entrego un incentivo a los colaboradores que alcanzaron el 85% en el Componente Logro de Metas. <b>Evidencia:</b> Incidente Critico Positivo e informe de evaluación</p>	

### CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

**Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:**

#### Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión de la sociedad respecto a:</b></p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>La organización cuenta con planes preventivos para evitar la propagación del virus que actualmente está afectando a la sociedad, colaborando así a proteger a los clientes y ciudadanos que se encuentran en situación de desventajas. Se realizó una charlas de concientización prevenciones del cáncer de mama <b>Evidencias:</b> Jornadas de vacunación, uso de mascarillas, materiales desinfectantes en todas las áreas, charlas de concientización sobre el COVID</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	19 y cáncer de mama.	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>La organización contribuye a la sociedad con la instalación de equipos y materiales reutilizables y de bajo consumo que ayudan a la sostenibilidad, como son: Instalación de bombillos de bajo consumo, colocación de griferías o llaves que contribuyen a la reducción del consumo de agua, equipos sanitarios que también reducen el consumo de agua. <b>Evidencias:</b> Facturas de Electricidad, órdenes de compra, constancia de movimiento de activo fijo.</p> <p>La organización cuenta con una Rampa para personas discapacitadas en el área de servicio al cliente. Además mantiene un convenio de cooperación con Intec, prestando las instalaciones de parqueo. <b>Evidencias:</b> Foto de la Rampa, y Convenio entre las partes.</p> <p>La ONAPI, contribuyó al arreglo de las calles para el asfaltado en el entorno, Así como el acompañamiento a instituciones, centros educativos y culturales en todo el territorio nacional, conferencias, cursos y eventos de apoyo al fortalecimiento organizacional de las micros, pequeñas y medianas empresas, así como apoyo a las asociaciones de productores y artesanos. <b>Evidencias:</b> Comunicación de solicitud de arreglo de calle, Acuerdos colgados en las redes, correos electrónicos, boletín institucional Onapi Informa, y actividades como Imberlita en Pto. Plata y acompañamiento a las asociaciones de artesanos y visitas de estímulos a los centros</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>La organización cuenta con una oficina de acceso a la información para los ciudadanos y con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. <b>Evidencia:</b> Informe de la OAI, lista de asistencia de conformación del Comité de Ética.</p> <p>La ONAPI participa frecuentemente en planes, programas y proyectos orientados a garantizar la sostenibilidad medio ambiental local, lo que se puede evidenciar en la compra de productos ecológicos no contaminantes, campaña de eliminación de plásticos y la organización periódica de competencia de tecnología apropiada. <b>Evidencia:</b> Procesos de compras.</p> <p>En el 2021 la Onapi realizó la encuesta de satisfacción donde sostuvimos un ligero incremento que se evidencia en la satisfacción General de los clientes, se ve reflejada en las diferentes Oficinas de ONAPI. La Oficina Principal pasó de un 90% en 2020 a un 92.6% en 2021, la Oficinas en la Regional Norte de 100% a 86.6%, la Regional Este mantienen los mismos niveles de satisfacción que el año anterior (100%) Y San Francisco de Macorís pasó de un 86% en 2020 a 100% en 2021. <b>Evidencias:</b> Encuesta de satisfacción</p>	

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos,</p>	<p>El pliego de condiciones para la adquisición y compras, se dirige a potenciales proveedores que cumplan con la política de responsabilidad social,. La institución mantiene revisión y chequeos periódicos de los vehículos institucionales para evitar la emisión de gases contaminantes y ruidos innecesarios. Existe un plan de monitoreo y observación cercana del área administrativa, de los baños, lavamanos y sanitarios para prever fugas de agua. Y también se desarrolló un programa de sustitución de bombillos y lámparas de alto consumo por las de bajo consumo, a fin de disminuir. Además, se elaboraron circulares instruyendo a los colaboradores para que los equipos se mantengan apagados mientras no estén en uso. <b>Evidencias:</b> , Listados de proveedores críticos ,correos periódicos llamando a inspección y control mantenimientos de baños.</p> <p>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 las mismas. También mantiene excelentes relaciones con los gestores y el liderazgo institucional de entidades gubernamentales y con el liderazgo social. <b>Evidencias:</b> Acuerdos con Intec, Unphu, Parroquia San Antonio María Claret</p> <p>En la organización es muy importante darle seguimiento a las coberturas positivas y negativas recibidas por los medios de comunicación, para</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>ello cuenta con un personal que da seguimiento diario y las contabiliza. <b>Evidencias:</b> los reportes diarios del departamento de comunicaciones</p> <p>La organización ha contratados personas con capacidades distintas, El apoyo de la organización a la diversidad se sustenta en la capacidad del colaborador y no a su procedencia. <b>Evidencias:</b> Acción de personal</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los</p>	<p>En cuanto a proyectos, los colaboradores de la ONAPI, han participado en actividades y eventos nacionales e internacionales. La Organización tiene una Cooperativa que a través de ella se realizan labores filantrópicas como: Donaciones y ayuda a colaboradores que han perdido familiares y acompañamiento solidario a empleados en desventaja. <b>Evidencias:</b> Boletín oficial de la ONAPI y por la Coop-Onapi solicitudes de donaciones.</p> <p>La organización participó en 12 intercambios o conferencias nacionales a nivel presencial y en 19 conferencias internacionales, de las cuales 18 se realizaron virtualmente y solo una se realizó de manera presencial en Sto. Dgo. <b>Evidencias:</b> Listados de participantes, correos, publicaciones en las redes, boletín informativo institucional.</p> <p>La organización cuenta con un comité de seguridad y salud, el cual se encarga de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>prevención de salud y seguridad de los ciudadanos/clientes y colaboradores se impartieron dos charlas con un total de 56 participantes. <b>Evidencias:</b> Informes del comité y listados de participantes en charla</p> <p>La organización está en la disposición de ayudar al crecimiento de la comunidad, promoviendo y siendo un ejemplo social. También ha gestionado la reparación de filtrantes y acondicionamiento vial del entorno. Se redujo el consumo de papel debido a la entrega de objeciones, aprobaciones y certificados de manera digital. <b>Evidencias:</b> Requerimiento de compras, Cambios de los aires acondicionados convencionales por aires inverter, Y comunicaciones dirigidas al MOPC, DGBB, ADN, E-serpi documentos digitales</p>	

### CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

#### Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>La organización trabaja siempre en pro de sus servicios, suministrando los mismos en tiempo razonables y dando un servicio de calidad. En 2021 los servicios más demandados en signos distintivos e Invenciones son :</p> <p>Solicitudes de Nombres Comerciales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>:58,441 Solicitudes de Marcas: 12,082. Solicitudes entre Patente de Invención, Modelo de Utilidad y Diseño Industrial 277.</p> <p><b>Evidencias:</b> Indicadores de los departamentos de Signos Distintivos e Invenciones en el SGC y planilla de productos no conforme</p> <p>La organización es un termómetro en el desarrollo e incremento de la economía del país, <b>Evidencias:</b> Estadísticas de la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo.</p> <p>En el 2021 continuamos promoviendo y posicionando la PI, firmando acuerdos de cooperación con el Instituto Mexicano de Propiedad Industrial, con la Red Latinoamericana de PI y Género, Registro Nacional (Costa Rica), INDECOPI (Perú), INAPI (Chile, además con, Superintendencia de Industria y Comercio (Colombia) y Organización Mundial de la Propiedad Intelectual OMPI, <b>Evidencias:</b> Contratos en el Depto. de acuerdos interinstitucionales e internaciones.</p> <p>En cuanto al SGC 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</p>	<p>No se ha medido</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>ISO9001:2015. Además dentro del Cumplimiento de la ley 200-04 y transparencia gubernamental se cual se midió y arrojó resultados excelentes <b>Evidencias:</b> en Gestión de la calidad, informes de auditorías.</p> <p>Al revisar los años 2020 y 2021 se pudo evidenciar el incremento en las demandas de solicitudes digitales en el 2020 tuvimos 78206 solicitudes comparadas al 2021 de 90,725 <b>Evidencias:</b> Reporte de solicitudes.</p> <p>Como resultados de las de mejoras implementadas en año 2021, en el departamento de inversiones fue creado un proyecto piloto llamado Sistema de Trabajo a Distancia (SITRADI). Como parte de las mejoras de los procesos se implementaron, los servicios de pagos en línea, con una primera fase de servicios tales como pago de publicación, pago de examen de fondo y mantenimiento de vigencia. <b>Evidencia:</b> Proyecto de trabajo, Aviso legal.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Eficiencia de la organización en términos de:</b></p>		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos</p>	<p>Se aprovecharon varios espacios físicos, con la restructuración de áreas de trabajo para mejorar</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>el rendimiento de los colaboradores, además se realizaron capacitaciones para fortalecer las competencias de los mismos. <b>Evidencias:</b> Fotos Listados de asistencias</p> <p>Fueron modificados los sistemas SAE para poder otorgar una mejor información en la medición del desempeño de los colaboradores. <b>Evidencia:</b> Correo de solicitud de modificación a SAE.</p> <p>ONAPI en el 2021 sostuvo 5 acercamientos referentes a los convenios firmados a través de charlas, talleres, reuniones con los distintos organismos. <b>Evidencias:</b> Reportes de las actividades realizadas en el marco de los convenios un total de 5.</p> <p>Las mejoras aplicadas a la digitalización de los procesos de signos distintivos ha logrado una reducción en los costos y gastos de material gastable, a su vez ha logrado mejoras en el aspecto de reducción de tiempo como en la calidad del servicio. <b>Evidencia:</b> Indicadores de los procesos.</p> <p>En el 2021, Se realizaron dos auditorías internas En ambas auditorías se pudo comprobar el cumplimiento del sistema con la Norma ISO9001:2015. <b>Evidencias:</b> en Gestión de la calidad, informes de auditorías.</p>	<p>No se ha medido</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	La ONAPI, en el 2021, participó en un concurso de Latamdigital donde obtuvo el primer lugar en Seguridad Digital, en la categoría, Mejor proceso de Mitigación de Riesgos Digitales Gubernamentales y el 3er lugar en Inteligencia Digital Empresarial Categoría Mejor Campaña de Canalización de Procesos en Social Media. Además, se realizó una auditoria de seguimiento al SGC por la casa certificadora AENOR, <b>Evidencia:</b> Certificados de Premiación e informe de auditoría .	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos 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 cumplimiento para la ejecución presupuestaria del 2021 fueron satisfactorios. <b>Evidencias:</b> Presupuesto anual en el Portal Onapi, en transparencia	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	La organización en este 2021 logró resultado satisfactorio en relación al proceso de compras, mediante la revisión rigurosa de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, su modificación y normativas. <b>Evidencias:</b> Contratos de compras	

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

Documento Externo  
SGC-MAP