



1er. Informe del Plan de Mejora CAF 2021-2022

Oficina Nacional de la
Propiedad Industrial (ONAPI)



Contenido

Introducción.....	3
I-Seguimiento a la ejecución del plan de mejora	4
II- Resumen de los avances plan de mejora	6
III- Áreas de mejoras y sus evidencias:	7
Criterio 2- Estrategia y Planificación.....	7
Sub-criterio 2.2.6.....	7
Criterio 4- Alianzas y Recursos	7
Sub-criterio 4.2.7.....	8
Sub-criterio 4.3.....	10
Sub-criterio 4.5.5.....	11
Criterio 4- Gestionar las instalaciones.....	12
Sub-criterio 4.6.6.....	12
Criterio 5- Procesos	13
Sub-criterio 5.3.....	13
Criterio 6- Resultados Orientados a los Ciudadanos / Clientes.....	16
Sub-criterio 6.5.....	18
Criterio 7- Resultados en las personas	18
Sub-criterio 7.2.....	19
Criterio 8- Resultados de responsabilidad social	20
Sub-criterio 8.2.8.....	20

Introducción



La Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI) como institución comprometida con la mejora continua de los procesos internos a través del monitoreo por indicadores. Damos seguimiento al plan de mejora del Caf 2021 – 2022, para así continuar con la calidad que nos caracteriza como institución.

Este plan da asignaciones a cada dueño de proceso, el cual tiene como compromiso realizar las actividades en desarrollo de la institución.

A continuación, presentamos los avances del plan correspondiente al año 2021 2022, especificando las acciones de mejora, el nivel de logro y las evidencias a la fecha.

I-Seguimiento a la ejecución del plan de mejora

Para el año 2021-2022, de las 10 áreas de mejoras que conforman el Plan de Mejora CAF, se presenta la siguiente Matriz de Seguimiento los avances y evidencias de los mismos.

  Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI)												
PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2022												
No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	2	2.2.6	Actualmente no existe una política de responsabilidad social integrada a la estrategia y planificación de la organización.	Diseñar y estructurar una Política de Responsabilidad Social integrada a la visión institucional.	1. Implementar actividades de forma responsablemente éticas. 2. Desarrollar la creación de valor para con la sociedad. 3. Establecer proyectos, planes y modelos que demanden el desarrollo de una Responsabilidad Social Organizacional, con la finalidad de tener una gestión sostenible y eficiente.	1. Recopilar actividades que inciden directamente con el desarrollo social. 2. Elaborar acciones de concientización medio ambiental.	ene-22	dic-22	Recursos humanos	% de actividades recopiladas para el desarrollo social.	Depto. Planificación y Desarrollo	
2	4	4.2.7	No contamos con una Carta compromiso al ciudadano	Crear la carta de compromiso al ciudadano	Crear de la carta compromiso al ciudadano	1-Actualizar el formato de la Carta Compromiso al ciudadano 2-Actualizar los servicios a comprometer 3-Actualizar los indicadores 4-Aprobar por parte de la Dirección General.	ene-22	may-22	Humanos y tecnológicos	% de servicios entregados en atrasos	Gestión de la Calidad, Signos Distintivos, Servicio al Usuario	
3	4	4.2.1	No contamos con una unidad de ejecución del gasto.	Crear la unidad de gastos para eficientar, agilizar el proceso de pago.	Agilizar en el proceso de pago a suppliers	1-Solicitar a la Dirección General el apoyo y aprobación de la unidad 2-Adecuar el espacio dentro de depto. financiero donde estará la unidad y establecer la misma.	ene-22	ago-22	Financieros, Tecnológicos, Humanos	% de pagos procesados y entregados	Depto. Financiero- Sarah De La Rosa	
	4	4.5.5	No tenemos actualizados el sistema de turnos	Actualizar el sistema con el dato real.	Eficientar el resultado de los indicadores registrados en G.C.	1-Solicitar al proveedor la actualización del sistema. 2- Implementar por parte de la empresa la actualización 3- Capacitación al personal TICs para la actualización 4- correr el programa en la oficina principal. 5 Implementar en las regionales ORN y ORE conjunto a Tics	ene-22	jun-22	Tecnológicos y Humanos	% Indicadores de tiempos de atención y espera		
	4	4.4.6	No se tiene una unidad de activo fijo	Tener controlado e identificados los activos fijo de la organización.	Crear una unidad de activo fijo.	1-Solicitar a la Dirección General el apoyo para la creación de la unidad. 2- Identificar dentro del depto. Administrativo donde estará la unidad y establecer la misma.	ene-22	jul-22	Financiero, Tecnológicos y Humanos	% de activo fijo en la organización	Depto. Administrativo- Cécilia Blanco	

6	5	5.1.6	No se 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).	Crear una política de incentivos y socializar las mejoras implementadas en las áreas procesos para que otras puedan aprovecharlo.	Crear incentivos que motiven al personal a desarrollar mejoras en los procesos y a su vez incluir en las reuniones de socialización las mejoras implementadas, pudiendo así los demás procesos aprovecharlas.	Crear una política de incentivo y en las reuniones de seguimiento socializar las mejoras para así otras áreas tengan conocimiento de las mismas.	ene-22	sep-22	Humano	% de mejoras desarrolladas por el personal	Recursos Humanos	
7	6	6.1	No tenemos accesibilidad de los usuarios en los servicios.	Disponer de los servicios más solicitados por los usuarios en línea	Ofrecer por E-servi, la mayor cantidad de servicios requeridos por los usuarios	Solicitar a TICs la creación de los servicios identificados como más solicitados por los usuarios	ene-22	01/12/2022	Humano y Tecnológicos	% de servicios solicitados	Tecnología y Signos Distintivos	
8	6	6.5	No tenemos actualizado el tiempo de respuesta de algunos servicios.	Utilizar herramientas que permitan digitalizar el proceso, para poder hacerlo más ágil y eficiente	Digitalizar el proceso y reducir el plazo de entrega del servicio	Integrar el SAE a los procesos de otros servicios y Renovaciones y actos modificatorios	ene-22	dic-22	Humano y Tecnológicos	% de servicios entregados por la web	Tecnología y Signos Distintivos	
9	7	7.2	No se evidencia una matriz para llevar el control de los dilemas éticos reportados pasar al 2022.	Crear una Matriz de Dilemas Éticos	Elaborar una matriz con el objetivo de presentar una estadística por año de los conflictos o dilemas éticos presentados en la institución	1. Realizar reunión con el equipo de Recursos Humanos a los fines de comunicar la iniciativa. 2. Diseñar matriz 3. Revisar y aprobar	ene-22	dic-22	Humanos y Materiales	% de Dilemas Éticos Presentados	Recursos Humanos	
10	8	8.2.8	No contamos con una medición en cuanto a la satisfacción de los cursos/calleros impartidos el CATI.	Evaluar las capacitaciones impartidas por el CATI	Conocer el impacto que tiene la ONAPI en cuanto a la capacitaciones impartidas por el CATI	1-Solicitar a TICs a la creación de la herramienta para medición de las capacitaciones impartidas por el CATI 2. Implementar y evaluar	ene-22	dic-22	Humanos-Tecnológicos	% de medición de Capacitaciones	CATI-Narcis Tejeda	

II- Resumen de los avances plan de mejora

Áreas de mejoras	% Logrado
No existe una política de responsabilidad social.	20%
No contamos con carta compromiso al ciudadano.	80%
No contamos con una unidad de ejecución del Gastos.	100%
No tenemos actualizados el sistema de turnos.	100%
No se cuenta con una unidad de activo fijo.	100%
No se 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.	100%
Accesibilidad a los usuarios de los servicios.	60%
Reducir el tiempo de respuesta de algunos servicios.	70%
No se evidencia una matriz para llevar el control de los dilemas éticos reportados pasar al 2022.	100%
No contamos con la medición de percepción en cuanto a las actividades de formación.	80%
Nivel de cumplimiento general logrado	79%

III- Áreas de mejoras y sus evidencias:

Criterio 2- Estrategia y Planificación.

Sub-criterio 2.2.6 Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Área de mejora: No existe una política de responsabilidad social.

Acción implementada: Se realizó una reunión con un representante de Recursos Humanos, para identificar a cuál acción de responsabilidad social la ONAPI se enfocaría.

Implementación sobre programado: 20%

ONAPI		Control de Asistencia a Reunión		Código: 10-00-01
				Versión: 03
				Fecha: 08/06/2012
Tema:	Política de Responsabilidad Social			
Dirigido Por:	Municipalidad Descentralizada Recursos Humanos			
Lugar:	Dirección de Planeación y Desarrollo			
Fecha:	15/02/2012	Duración:	1 hora	

No.	Asistentes	Firma	Cargo
1	Claudia Monte	Claudia Monte	Técnica Planeación
2	Sandra Alvarado	Sandra Alvarado	Ases. Adm. I
3	Juanita Zamora	Juanita Zamora	Ases. Adm. I
4	Sharily González	Sharily González	Asesora P.P. H/A
5	Sandra Sosa	Sandra Sosa	Asesora P.P. H/A
6	Karla Monte	Karla Monte	Directora Planeación
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

Criterio 4- Alianzas y Recursos

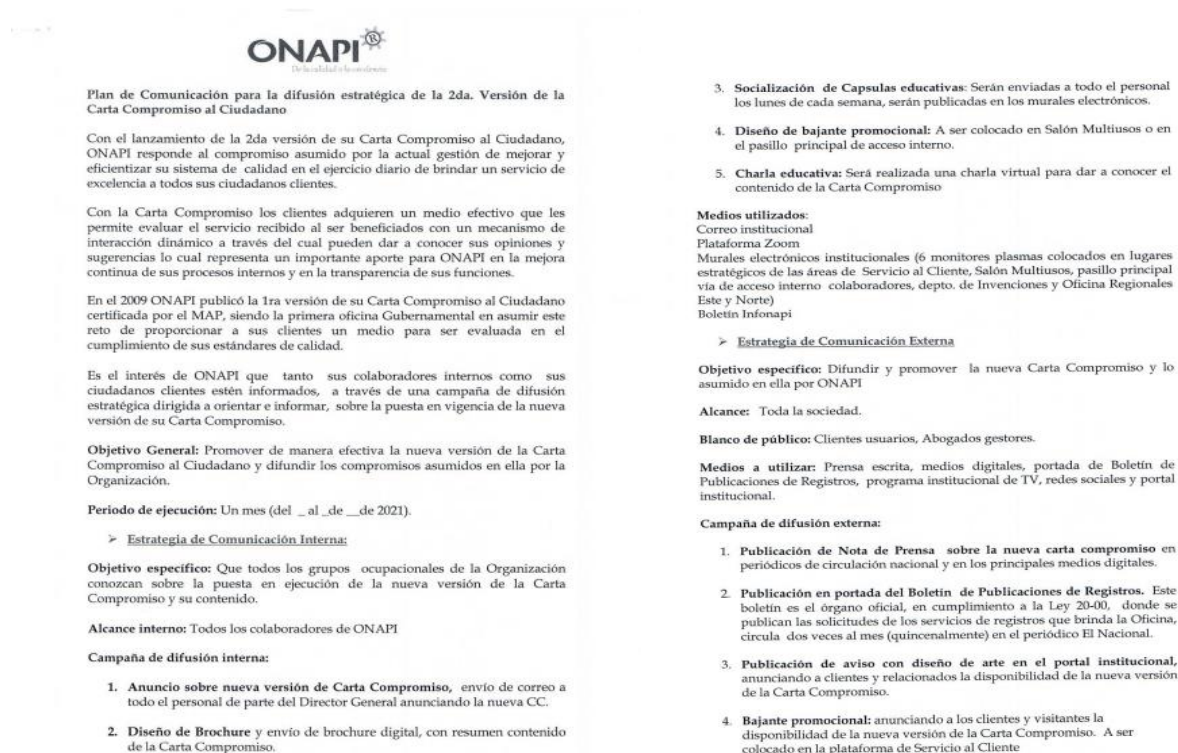
Sub-criterio 4.2.7 Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Área de mejora: No contamos con una Carta compromiso al ciudadano.

Acción implementada: En la actualidad la carta compromiso se encuentra trabajada en un 80%, donde se agotaron los siguientes pasos: 1. Carta Compromiso (Borrador Actualizado), 2. Constitución de equipo/comité de calidad (Firmado y Sellado), 3. Evidencia de sensibilización al personal de la institución (Ver Correos), 4. Servicios Principales (Firmado y Sellado), 5. Identificación de atributos de calidad (firmado y sellado), 6. Procesos documentados (flujogramas o procedimientos, en donde se presentan las actividades del proceso), 7. Mediciones de quejas/sugerencias (mínimo 3 meses), 8. Mediciones de compromisos de calidad (mínimo 3 meses), 9. Plan de Comunicación Interna (Firmado y sellado) 10. Plan de Comunicación externa (Firmado y sellado). Cabe destacar que ya toda esta documentación esta remitida a nuestro analista.

Implementación sobre programado: 80%

Evidencia:



ONAPI
De Calidad y Transparencia

Plan de Comunicación para la difusión estratégica de la 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano

Con el lanzamiento de la 2da versión de su Carta Compromiso al Ciudadano, ONAPI responde al compromiso asumido por la actual gestión de mejorar y eficientizar su sistema de calidad en el ejercicio diario de brindar un servicio de excelencia a todos sus ciudadanos clientes.

Con la Carta Compromiso los clientes adquieren un medio efectivo que les permite evaluar el servicio recibido al ser beneficiados con un mecanismo de interacción dinámico a través del cual pueden dar a conocer sus opiniones y sugerencias lo cual representa un importante aporte para ONAPI en la mejora continua de sus procesos internos y en la transparencia de sus funciones.

En el 2009 ONAPI publicó la 1ra versión de su Carta Compromiso al Ciudadano certificada por el MAP, siendo la primera oficina Gubernamental en asumir este reto de proporcionar a sus clientes un medio para ser evaluada en el cumplimiento de sus estándares de calidad.

Es el interés de ONAPI que tanto sus colaboradores internos como sus ciudadanos clientes estén informados, a través de una campaña de difusión estratégica dirigida a orientar e informar, sobre la puesta en vigencia de la nueva versión de su Carta Compromiso.

Objetivo General: Promover de manera efectiva la nueva versión de la Carta Compromiso al Ciudadano y difundir los compromisos asumidos en ella por la Organización.

Periodo de ejecución: Un mes (del __ al __ de 2021).

➤ **Estrategia de Comunicación Interna:**

Objetivo específico: Que todos los grupos ocupacionales de la Organización conozcan sobre la puesta en ejecución de la nueva versión de la Carta Compromiso y su contenido.

Alcance interno: Todos los colaboradores de ONAPI

Campaña de difusión interna:

1. **Anuncio sobre nueva versión de Carta Compromiso**, envío de correo a todo el personal de parte del Director General anunciando la nueva CC.
2. **Diseño de Brochure** y envío de brochure digital, con resumen contenido de la Carta Compromiso.

3. **Socialización de Capsulas educativas:** Serán enviadas a todo el personal los lunes de cada semana, serán publicadas en los murales electrónicos.
4. **Diseño de bajante promocional:** A ser colocado en Salón Multiusos o en el pasillo principal de acceso interno.
5. **Charla educativa:** Será realizada una charla virtual para dar a conocer el contenido de la Carta Compromiso

Medios utilizados:
Correo institucional
Plataforma Zoom
Murales electrónicos institucionales (6 monitores plasmas colocados en lugares estratégicos de las áreas de Servicio al Cliente, Salón Multiusos, pasillo principal vía de acceso interno colaboradores, depto. de Inversiones y Oficina Regionales Este y Norte)
Boletín Infonapi

➤ **Estrategia de Comunicación Externa**

Objetivo específico: Difundir y promover la nueva Carta Compromiso y lo asumido en ella por ONAPI

Alcance: Toda la sociedad.

Blanco de público: Clientes usuarios, Abogados gestores.

Medios a utilizar: Prensa escrita, medios digitales, portada de Boletín de Publicaciones de Registros, programa institucional de TV, redes sociales y portal institucional.

Campaña de difusión externa:

1. **Publicación de Nota de Prensa sobre la nueva carta compromiso** en periódicos de circulación nacional y en los principales medios digitales.
2. **Publicación en portada del Boletín de Publicaciones de Registros.** Este boletín es el órgano oficial, en cumplimiento a la Ley 20-00, donde se publican las solicitudes de los servicios de registros que brinda la Oficina, circula dos veces al mes (quincenalmente) en el periódico El Nacional.
3. **Publicación de aviso con diseño de arte en el portal institucional**, anunciando a clientes y relacionados la disponibilidad de la nueva versión de la Carta Compromiso.
4. **Bajante promocional:** anunciando a los clientes y visitantes la disponibilidad de la nueva versión de la Carta Compromiso. A ser colocado en la plataforma de Servicio al Cliente

5. Entrevista y socialización en programa institucional de TV
6. Campaña de difusión en Redes Sociales Institucionales TW, Instagram y Facebook en las cuentas @OnapiRD, Onapi_rd, Onapi RD, respectivamente:
 - a) Difusión de aviso con diseño de arte en las cuentas de redes sociales anunciando a clientes y relacionados la disponibilidad de la nueva versión de la Carta Compromiso.
 - b) Promoción de compromisos asumidos en la nueva Carta.

Recursos:

Humanos: Personal de las áreas de Comunicaciones y de Producción de ONAPI

Tareas a realizar:

Diseño de brochure
Diseño de capsulas educativas
Diseño e impresión de bajante
Diseño de banner para publicación en pagina web y en redes sociales
Publicación en página Web
Participación en programa institucional de TV

Presupuesto:

Responsable: Departamento de Comunicaciones



Carta Compromiso al Ciudadano

Segunda Versión



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

(Abril 2022- Abril 2024)

Criterio 4- Alianzas y Recursos

Sub-criterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Área de mejora: No contamos con una unidad de ejecución del Gastos.

Acción implementada: Fue creada la División de presupuesto (División de ejecución del gasto.)

Implementación sobre programado: 100%


Evidencia:

- ✓ *División de Tesorería*
- ✓ *División de Contabilidad*

PÁRRAFO II: Se *crea* la *División de Presupuesto*, bajo la dependencia del Departamento Financiero, con el objetivo de garantizar la correcta elaboración, ejecución y todo lo relativo al plan presupuestario institucional.

ARTÍCULO 12: Se *crea* el *Departamento de Seguridad*, bajo la dependencia de la Dirección General, con el objetivo de garantizar la protección de las personas, los bienes, valores y el normal funcionamiento de los servicios de la ONAPI.

ARTÍCULO 13: Se *mantiene* el nivel jerárquico del *Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación*, bajo dependencia de la Dirección General.

PÁRRAFO I: Se *mantiene* el nivel jerárquico de la División de Administración del Servicio TIC, bajo dependencia del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación. 

PÁRRAFO II: Se *crea* la *División de Operaciones TIC*, bajo la dependencia del

Criterio 4- Alianzas y Recursos

Sub-criterio 4.5.5 Gestionar la Tecnología.

Área de mejora: No tenemos actualizados el sistema de turnos.

Acción implementada: El sistema de gestión de turno ya se encuentra actualizado, tanto en la OP, como las regionales ORN, y ORE.

Implementación sobre programado: 100%

Evidencia:

De: Reudis Muñoz [mailto:reudis.munoz@sidesys.com]
Enviado el: martes, 9 de noviembre de 2021 8:38 a.m.
Para: Daneiris Mercado; Havy Omar Fontana
CC: Tecnología; Gestion de la Calidad; Elian Beato Ortiz; 'Miguelina García'; Rosa Virginia Almonte; proyectos@sidesys.com; 'angel.carrasco'
Asunto: RE: ONAPI - eFlow 2.0.9.0: Solicitud de acceso.

Buenos Días, Estimada Daneiris

Nuestro equipo de desarrollo, ya ha trabajado en el paquete de ustedes para compatibilizar los reportes con la versión que tienen en producción. El paquete ya se encuentra en el departamento de pruebas y homologación una vez este sea llevado a pruebas y demás, que todo funcione correctamente entonces me comunicare con ustedes para proceder con la instalación de los mismos en la versión que tienen en producción.

Sin más, espero su respuesta.

Saludos cordiales,



Reudis M. Muñoz Reynoso

Consultor de Proyectos
T (+1849) 207-9143
www.sidesys.com

De: Daneiris Mercado
Enviado el: martes, 21 de diciembre de 2021 4:59 p.m.
Para: Pedro Raul Madrigal; Raquel Pichardo
CC: Tecnología; Havy Omar Fontana; Wilson Grullon; Cristobal Rodriguez Perez
Asunto: Instacion del Nuevo software eflow.-
Importancia: Alta

Buenas tardes Sr. Madrigal

Luego de extenderle un afectuoso saludo, le solicitamos su autorización para que el departamento de tecnología, instale el nuevo software de eflow (sistema de gestión de turnos)

Si usted nos aprueba.

Sería el próximo martes 28/12/2021 estaría visitando la oficina Havy Fontana y Wilson Grullon.- en horario de las 8:00 am.-

A la espera de su autorización, le saluda.-



De: Reudis Muñoz [mailto:reudis.munoz@sidesys.com]
Enviado el: miércoles, 10 de noviembre de 2021 4:31 p.m.
Para: Daneiris Mercado; Havy Omar Fontana
CC: Tecnología; Gestion de la Calidad; Elian Beato Ortiz; 'Miguelina García'; Rosa Virginia Almonte; proyectos@sidesys.com; 'angel.carrasco'
Asunto: RE: ONAPI - eFlow 2.0.9.0: Solicitud de acceso.

Buenas tardes, Estimada Daneiris

El día de hoy fue liberado el paquete que solventa la compatibilidad de los reportes que nos comunicaron no aparecían en la versión actual de e-Flow. Nuestro equipo de soporte técnico al cliente estará en contacto con ustedes para realizar la instalación de los mismos.

Sin más, espero su respuesta.

Saludos cordiales,



Reudis M. Muñoz Reynoso

Consultor de Proyectos
T (+1849) 207-9143
www.sidesys.com

Criterio 4- Gestionar las instalaciones

Sub-criterio 4.6.6 Gestionar la tecnología.

Área de mejora: No se tiene una Unidad de activo Fijo

Acción implementada: Se realizó un levantamiento de las posiciones a estructurar en el organigrama institucional, incluyendo la inclusión de la unidad de activo fijo, la cual no fue aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), tenido como sugerencia incluirla como un cargo.

Implementación sobre programado: 100%

Evidencia:

DESCRIPCIÓN DE LA CLASE DE CARGO		
TITULO DEL CARGO	TÉCNICO DE CONTROL DE BIENES	GO III
NATURALEZA DEL CARGO	Bajo supervisión inmediata realiza las tareas de inventario y descargos de mobiliarios y equipos de la institución.	
RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS DEL CARGO	<ul style="list-style-type: none">• Realizar relación manuscrita de los bienes inventariados en la institución.• Verificar, numerar y registrar cada activo fijo inventariado en cada departamento de la institución.• Participar en la realización de inventarios físicos de materiales y equipos existentes en almacén y en la institución.• Verificar el mobiliario o equipo a ser descargado por la institución y elaborar expediente para su entrega.• Verificar periódicamente la existencia y condiciones físicas de los equipos y mobiliarios de cada área.• Participar en traslados de bienes descargados hasta los depósitos de Bienes Nacionales.• Presentar informe detallado de los resultados de los inventarios realizados.• Cumplir las metas individuales que le sean asignadas y los compromisos que ellas conlleven, conforme a la naturaleza del cargo.• Realizar otras tareas afines y complementarias, conforme a lo asignado por su superior inmediato.	
AUTORIDAD DEL CARGO	No ejerce ninguna autoridad en el desempeño del cargo.	
CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE DE CARGO	Trabajo en el que se aprecia cierta complejidad de desempeño, no ejerce supervisión y requiere responsabilidad por manejo de bienes de importancia y valor para la organización, se lleva a cabo con escaso contacto o relaciones no comprometedoras, se ejecuta en buenas condiciones.	
REQUISITOS EDUCACION	2do. año de licenciatura en una de las carreras de las ciencias económicas, sociales o del área de humanidades	
FORMACION	Curso de Relaciones Humanas, Redacción de Informes Técnicos, Ortografía y Redacción, Word y Excel.	
PERIODO PROBATORIO Y EXPERIENCIA APROPIADA	Tres (3) meses de periodo probatorio. Seis (6) meses de experiencia.	

Criterio 5- Procesos

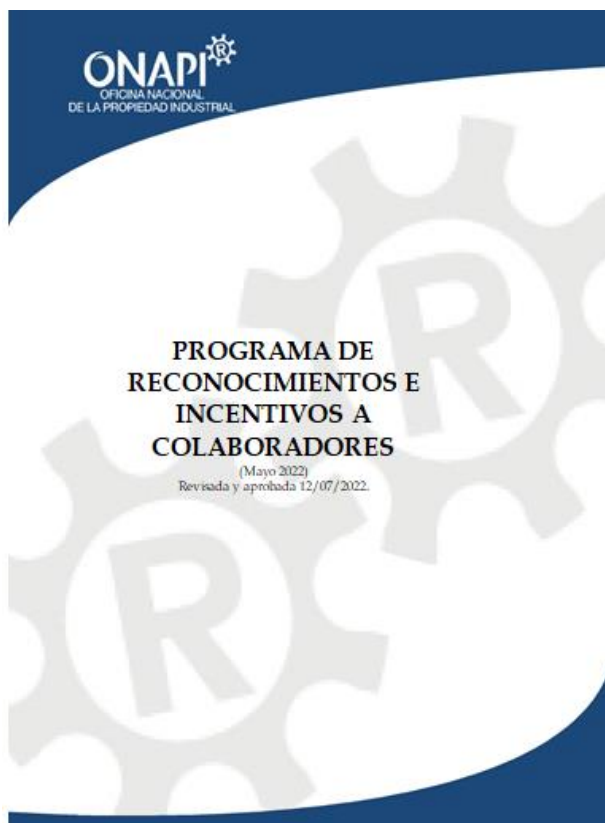
Sub-criterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Área de mejora: No se cuenta con incentivo (y o condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter- organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).

Acción implementada: La institución ha creado un **Programa de Reconocimientos e Incentivos a Colaboradores**, en el entendido de que el capital humano constituye el componente principal, el cual responde con eficiencia los desafíos que representan los problemas actuales y la complejidad de los servicios que debe brindar a la ciudadanía.

Implementación sobre programado: 100%

Evidencia:





Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes
OFICINA NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL

**PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO
A LOS COLABORADORES DE ONAPI**

INTRODUCCION.

El comportamiento de los individuos al interior de las instituciones debe dirigirse hacia la consecución de esos objetivos institucionales.

El reconocimiento de los colaboradores resulta una herramienta fundamental para aumentar su motivación. Así, aunque el dinero y otras formas de compensación son importantes para los colaboradores, lo que tiende a motivarlos a que tengan el mejor desempeño posible son las formas de reconocimiento personales y precisas que muestran la importancia que la institución da a un trabajo bien hecho.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

El núcleo básico de cualquier sistema organizacional lo constituye la relación existente entre colaborador y institución.

Colaborador e institución se encuentran en una constante interacción que se fundamenta en una expectativa recíproca respecto del desempeño esperado y la retribución que se obtendrá a cambio.

De acuerdo con lo anterior cobran importancia las prácticas de reconocimiento simbólico como una forma de trabajar sobre variables no económicas cuya mejora tiene un impacto positivo en el desempeño de las organizaciones.

Los incentivos tradicionales, como los bonos y promociones han perdido su impacto en la conformación del comportamiento porque se están convirtiendo en derechos en lugar de recompensas.

Los aumentos salariales por mérito se introducen siempre como recompensas por un rendimiento excepcional y en poco tiempo, se convierten en un derecho.

Los incentivos no monetarios poseen mayor importancia para gran parte de los colaboradores que las recompensas monetarias tradicionales.

Esto ha quedado demostrado en múltiples estudios realizados desde los años cuarenta hasta épocas más actuales donde los colaboradores han clasificado



Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes
OFICINA NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL

como más importantes que variables como "buenos salarios" u "oportunidades de promoción/crecimiento".

En este sentido, implementar sistemas que fomenten el reconocimiento al interior de la institución reviste suma importancia porque supone crear mecanismos que incentivan las actitudes positivas de los colaboradores en ésta, lo que redundará en una mejora del desempeño organizacional.

La apreciación es una necesidad humana fundamental. Los colaboradores responden a la apreciación expresada a través del reconocimiento de su buen trabajo porque confirma que su trabajo es valorado. Cuando se valora adecuadamente a los colaboradores y su trabajo, aumenta su satisfacción, productividad, y su motivación.

OBJETIVOS.

Diseñar un programa de reconocimiento que permita:

- a) mejorar los niveles de motivación de los colaboradores.
- b) influir positivamente sobre el clima organizacional.
- c) orientar el comportamiento de los colaboradores al interior de la institución, para lograr un mejor desempeño.
- d) Reducir el índice de rotación institucional.

IMPORTANCIA DE UN PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

Los colaboradores que reciben regularmente un adecuado reconocimiento por su trabajo:

- Ven incrementada su productividad personal
- Presentan mayores niveles de compromiso
- Tienen mayores probabilidades de permanecer en la institución
- Aumentan sus niveles de satisfacción de los clientes
- Tienen menos accidentes en el trabajo

CRITERIOS PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

Un programa de reconocimiento que busque ser exitoso deberá cumplir con varios criterios esenciales, como se detalla a continuación:

1. Compromiso de la MAE y los demás líderes de la institución.
2. Enlace con los objetivos y estrategias generales de la institución.
3. Equidad en la distribución de reconocimientos. Los participantes en el programa deben creer que el sistema de reconocimiento es justo y objetivo.
4. Simplicidad del programa. Todo el proceso de reconocimiento debe poder ser mantenido con un mínimo de esfuerzo administrativo.
5. Evaluación continua / Mejora. Los programas deben ser monitoreados continuamente para mantenerlos relevantes y actualizados. El proceso evaluativo debe incluir una revisión de los siguientes tipos de preguntas:
 - a) ¿El programa proporciona recompensas que son adecuadas, justas, competitivas y apropiadas?
 - b) ¿Se han cumplido los objetivos del programa?
 - c) ¿Ha ayudado a cambiar los procesos y / o ha respaldado otras iniciativas de rendimiento de la institución?
 - d) ¿Hay niveles apropiados de comunicación?
 - e) ¿Los colaboradores consideran que el programa es significativo?

Este proceso evaluativo debe completarse al final de cada ciclo para que se puedan hacer ajustes para mejorar el sistema y también para actualizar el programa y retener el interés de los colaboradores.

DISEÑO DEL PROGRAMA DE RECONOCIMIENTOS

Factor a evaluar	Tipo de Reconpensa	Frecuencia
<ul style="list-style-type: none"> • Logros únicos y ejemplares del colaborador en valores (cumplimiento de valores de la línea estratégica y Código de Ética) 	<ul style="list-style-type: none"> • Embajador de Valores • Colocación foto en mural departamental. • Entrega de Certificado impreso conteniendo por valor de 1 punto. • Información de la selección a través de correo electrónico a todo el personal. 	1 vez al mes (especificar fecha)
<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento notable durante el periodo de un (1) mes para los colaboradores que agregan calidad al proceso o producto de trabajo o que proporcionan un servicio superior al cliente. (Responsabilidad, trabajo en equipo y Compromiso) 	<ul style="list-style-type: none"> • Embajador de Competencias • Colocación foto en mural departamental. • Entrega de Certificado impreso por valor de 1 punto. • Información de la selección a través de correo electrónico a todo el personal. 	1 vez al mes (especificar fecha)
<ul style="list-style-type: none"> • Acumulación de puntos (cantidad de certificados entregados) 	<ul style="list-style-type: none"> • Colocación en mural departamental. • Entrega de placa "El Mejor Embajador" • Entrega bono en efectivo (por determinar) • 2 días libres al año a elección del colaborador 	1 vez al año (Cena navideña)
<ul style="list-style-type: none"> • Premiaciones a los Departamentos con mejores calificaciones en la auditoría anual de las normas ISO. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega Certificado de Reconocimiento. • 2 días libres al año a elección del colaborador 	1 vez al año a nivel general (cena navideña)

PROCESO DE NOMINACIONES.

Los encargados de departamentos o unidades tendrán la responsabilidad de seleccionar una vez al mes al colaborador (a) que se haya destacado en los renglones especificados (si lo hay).

El formulario de evaluación le será suministrado por el Departamento de Recursos Humanos.

Una vez seleccionado el colaborador destacado, debe enviarse al Departamento de Recursos Humanos, en el cual se llevará un registro para los fines de determinar el o los colaboradores seleccionados para los premios anuales.

En relación con la premiación departamental de las normas ISO, el Departamento de Calidad deberá indicar el departamento o departamentos que lograron mayores calificaciones.

Criterio 6- Resultados Orientados a los Ciudadanos / Clientes.

Sub-criterio 6.2 Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

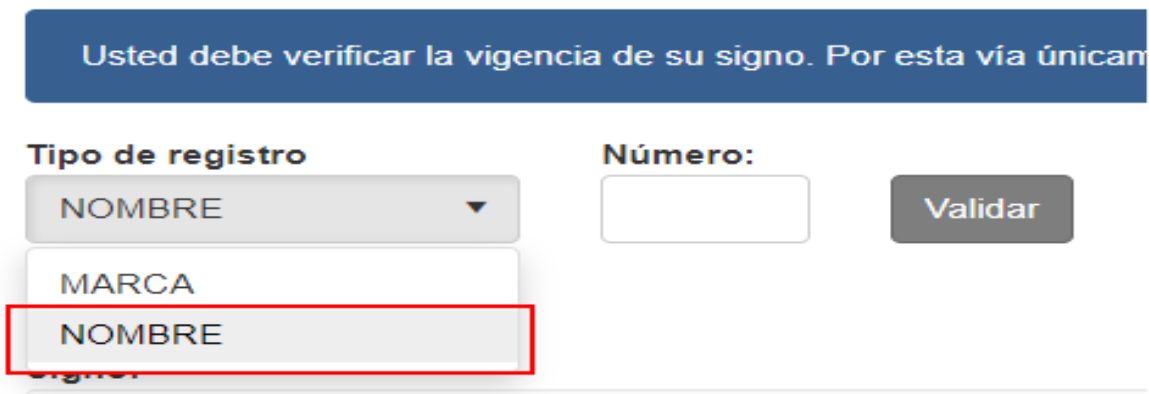
Área de mejora: Accesibilidad a los usuarios de los servicios

Acción implementada: Fueron colocados en E-serpi las Renovaciones de Nombres Comerciales, las solicitudes de listado por titular, Listado por denominación y los servicios que no tenían entrega digital se están trabajando para realizarlos a través de la plataforma de ESERPI como son las renovaciones de marcas, las certificaciones especiales, las búsquedas.

Implementación sobre programado: 60%

Evidencia:

Se añadió la opción de renovación de nombre en el formulario:



The screenshot shows a web form with a blue header bar containing the text: "Usted debe verificar la vigencia de su signo. Por esta vía única". Below the header, there is a form with the following elements:

- Tipo de registro:** A dropdown menu with three options: "NOMBRE", "MARCA", and "NOMBRE". The bottom "NOMBRE" option is highlighted with a red rectangular box.
- Número:** An empty text input field.
- Validar:** A dark grey button with the text "Validar".

ESERPI:

- Renovaciones de nombres

e-SERPI

INICIO

MIS ORDENES

DOCUMENTOS DIGITALES

ME

Solicitudes de Registro

 Nombre Comercial, Rótulo o Emblema

 Marca

 Lema Comercial

 Renovación de Signo Distintivo


- Búsqueda de antecedentes Signos Distintivos

Otros Servicios

 Certificaciones Especiales

 Duplicados de Certificados de Registro

 Pago de Publicación de Marcas y Lemas

 Búsqueda de antecedentes en Signos Distintivos

Búsqueda de antecedentes

Datos del Solicitante

Pasos: **1** 2 3

Solicitante o Titular

El solicitante es la persona que a quien va dirigida la certificación resultado de esta búsqueda de antecedentes

Completar con mis datos

CONSULTAS - PORTAL WEB

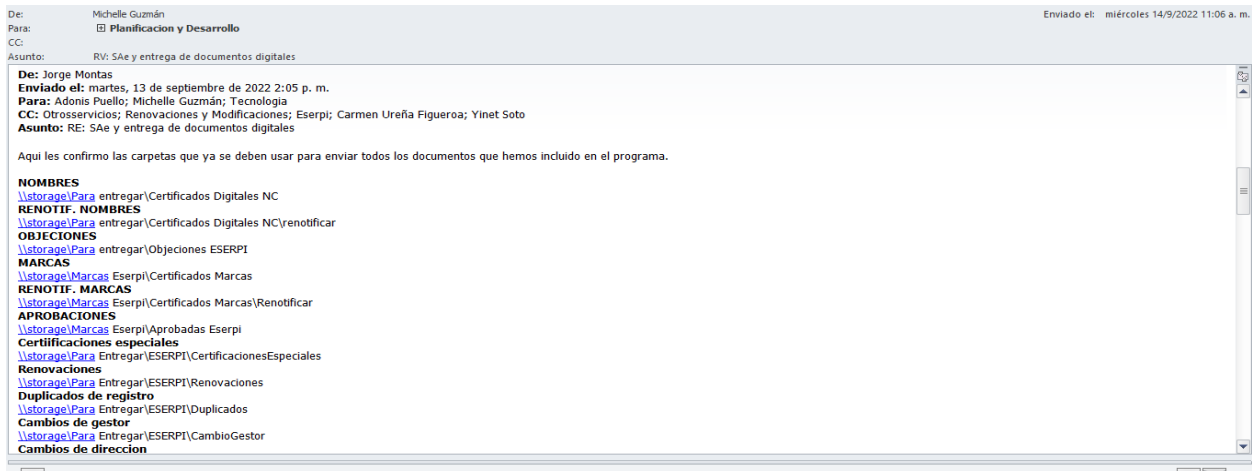
Criterio 6- Resultados Orientados a los Ciudadanos / Clientes.

Sub-criterio 6.5 Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Área de mejora: Reducir el tiempo de respuesta de algunos servicios

Acción implementada: Ya fueron creados los SAE tanto para renovaciones y Otros servicios. Actualmente no encontramos probando las carpetas y los links para ponerlo en producción.

Implementación sobre programado: 70%



Criterio 7- Resultados en las personas

Sub-criterio 7.2 Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión.

Área de mejora: No se evidencia una matriz para llevar el control de los dilemas éticos reportados pasar al 2022.

Acción implementada: Se realizó la matriz de dilemas éticos, donde los empleados pueden tramitar los dilemas éticos que se presenten en la organización

Implementación sobre programado: 100%

Evidencia:

NUM.	NOMBRE Y APELLIDO	CEDULA	CARGO	AREA	SUPERVISOR	FECHA	DILEMA
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							
36							
37							
38							
39							
40							
41							
42							
43							
44							
45							
46							
47							
48							

Criterio 8- Resultados de responsabilidad social

Sub-criterio 8.2.8 Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social:

Área de mejora: No contamos con la medición de percepción en cuanto a las actividades de formación.

Acción implementada: Se llevó a cabo una reunión con el Departamento de Gestión de Calidad para realizar una encuesta de satisfacción de actividades, así mismo una persona de la OMPI, remitió una guía para medir la satisfacción, se diseñó el formulario de evaluación de formaciones, el cual mide los datos sobre la formación, organización/logística y al facilitados o formador. También se realizó una reunión con tecnología para la inscripción de los cursos y digitalización de la encuesta.

Implementación sobre programado: 50%

Evidencia:

		ACADEMIA NACIONAL DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL, ANPI Oficina Nacional de la Propiedad Industrial, ONAPI				
EVALUACIÓN DE FORMACIONES						
NOMBRE DE LA FORMACIÓN						
FORMADOR				FECHA		
DATOS DEL ENCUESTADO		SEXO	F	M	OCUPACIÓN	
EVALÚE LOS ASPECTOS INCLUIDOS EN LA PRESENTE ENCUESTA, TOMANDO EN CUENTA LO SIGUIENTE: 1 -Muy deficiente 2 - Deficiente 3 - Regular 4 - Bueno 5 - Muy bueno						
SOBRE LA FORMACIÓN						
1. Calidad en el contenido del curso		1	2	3	4	5
2. Utilidad e idoneidad del material de apoyo entregado (si aplica)		1	2	3	4	5
3. Cumplimiento de los objetivos de la formación		1	2	3	4	5
4. Equilibrio entre teoría y práctica		1	2	3	4	5
5. Utilidad del curso		1	2	3	4	5
SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA						
1. Puntualidad de la formación		1	2	3	4	5
2. Manejo del tiempo		1	2	3	4	5
3. Comodidades y recursos necesarios en el salón		1	2	3	4	5
SOBRE EL FORMADOR						
1. Conocimiento de los contenidos		1	2	3	4	5
2. Capacidad de transmisión y claridad al exponer		1	2	3	4	5
3. Motivación del interés y la participación activa		1	2	3	4	5
4. Respuestas a preguntas e inquietudes		1	2	3	4	5
Indique qué otra formación le gustaría recibir.						
AYUDANOS A MEJORAR. DEJA AQUÍ TUS COMENTARIOS Y OBSERVACIONES.						

ONAMI [®]	Gestion de la Calidad	Código: FCGC-20
	Control de Asistencia a Reunión	Versión: 02
		Fecha: 05/04/2017

Tema: Inscripción en cursos / Digitalización encuesta

Dirigida Por: _____

Lugar: Dpto. de Tecnología

Fecha: 01/07/2022 Duración: _____

No.	Asistentes	Firma	Cargo
1	<u>Alicia Ajada</u>	<u>Alicia Ajada</u>	<u>Enc. ANPE</u>
2	<u>Mary Montano</u>	<u>Mary Montano</u>	<u>adm. Veda</u>
3	<u>Mary Montano</u>	<u>Mary Montano</u>	<u>tec soporte informático</u>
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

ONAMI [®]	Gestion de la Calidad	Código: FCGC-20
	Control de Asistencia a Reunión	Versión: 02
		Fecha: 05/04/2017

Tema: Encuesta de participación de actividades

Dirigida Por: _____

Lugar: Dpto. Gestión de la Calidad

Fecha: 01/07/2022 Duración: _____

No.	Asistentes	Firma	Cargo
1	<u>Alicia Ajada</u>	<u>Alicia Ajada</u>	<u>Enc. ANPE</u>
2	<u>Mary Montano</u>	<u>Mary Montano</u>	<u>Enc. Gestión de la Calidad</u>
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

RE: Evaluación de actividades de formación


GONZALEZ PARRA Laura <laura.gonzalez@wipo.int>

Respondió a este mensaje el 20/06/2022 09:32 a.m.,

Enviado: jueves 16/06/2022 08:30 a.m.

Para: Narcis Tejada

CC: MONTENEGRO Tomas

Mensaje  RN2021-6.2_IPTI_Basic Teaching Methodologies Manual_SP_Web.pdf (3 MB)

Estimada Narcis,

Es un placer saludarte nuevamente.

En el manual adjunto, página 121, podrás encontrar un formulario guía para medir la satisfacción de los programas de formación. Puedes editarlo y ajustarlo a sus necesidades específicas. Actualmente, nuestras formaciones con la instituciones de propiedad intelectual se están llevando a cabo en la plataforma Moodle, por lo que las encuestas de satisfacción son alojadas allí. Sin embargo, hay muchas herramientas online de uso gratuito que pueden utilizar, como Google Forms, pero su uso dependerá de las restricciones de seguridad de su institución. Este tipo de plataforma registra la data en tablas, para fácil consulta, e incluso genera gráficos que facilitan el análisis de los resultados.

Espero que la información resulte de utilidad. Ante cualquier otra consulta, no dudes en dejarnos saber.

Saludos cordiales,

Laura González | Administrador de formación en línea | Academia de la OMPI | Tel. +4122338 9336

Apéndice D - Instrumentos de evaluación de la formación

Formulario I: Formulario de perfil del participante

Los participantes deberán rellenar el formulario de perfil del participante al inicio de la formación, y el personal de la institución de formación introducirá en la base de datos la información recabada. Estos formularios permiten recopilar todos los datos necesarios sobre el participante, incluida la información general que el responsable del curso deberá introducir directamente en la base de datos.

ESCRIBA CLARAMENTE EN MAYÚSCULAS

Título del curso:

.....

Fechas del curso:

Responsable del curso:

DATOS PERSONALES

Apellido:

Nombre:

Sexo: Hombre Mujer

Fecha de nacimiento: / /

Número de teléfono móvil:

Número de teléfono del trabajo (incluir el código de la ciudad): /

Dirección postal del centro de trabajo:

Ciudad/ provincia del centro de trabajo:

Dirección de correo electrónico 1:

EDUCACIÓN

Certificado de instrucción secundaria Tema:.....

Título universitario o equivalente Tema:.....

Título de máster o equivalente Tema:.....

Doctorado o equivalente Tema:.....

INFORMACIÓN LABORAL

Cargo:

Nombre del empleador:

Nombre del departamento:

Tamaño del departamento (número de empleados):

N/A Menos de 5 5 a 10 11 a 20 Más de 20

Número de años en la empresa actual:

Número de años en el departamento actual:

¿Ha participado anteriormente en una formación ofrecida por esta institución de formación en PI?

Sí ¿Cuándo?

No

Formulario II: Cuestionario final del curso

ESCRIBA CLARAMENTE EN MAYÚSCULAS

Título del curso:

Fechas del curso:

Responsable del curso:

Califique todos los aspectos de este curso de PI enumerados a continuación seleccionando la casilla correspondiente. Marque una sola casilla por cada aspecto, prestando especial atención al significado de las escalas utilizadas.

PARTE I: SATISFACCIÓN CON LOS MÓDULOS DEL CURSO

Título del módulo 1:					
Nombre del instructor:					
¿Cómo evaluaría al instructor o instructores que impartieron este módulo según los siguientes criterios?	Min. 1	2	3	Máx. 4	5
a) Preparación del módulo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Competencia en el tema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Capacidad para comunicar eficazmente la materia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Estilo de formación interactivo (receptivo a las necesidades de los participantes, tiempo para preguntas y respuestas, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Utilización de métodos de enseñanza prácticos (ejercicios, estudios de casos aplicados, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Título del módulo 2:

.....

Nombre del instructor:

2. ¿Cómo evaluaría al instructor o instructores que impartieron este módulo según los siguientes criterios?	Min.			Máx.	
	1	2	3	4	5
a) Preparación del módulo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Competencia en el tema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Capacidad para comunicar eficazmente la materia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Estilo de formación interactivo (receptivo a las necesidades de los participantes, tiempo para preguntas y respuestas, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Utilización de métodos de enseñanza prácticos (ejercicios, estudios de casos aplicados, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Título del módulo 3:

.....

Nombre del instructor:

3. ¿Cómo evaluaría al instructor o instructores que impartieron este módulo según los siguientes criterios?	Min.			Máx.	
	1	2	3	4	5
a) Preparación del módulo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Competencia en el tema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Capacidad para comunicar eficazmente la materia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Estilo de formación interactivo (receptivo a las necesidades de los participantes, tiempo para preguntas y respuestas, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Utilización de métodos de enseñanza prácticos (ejercicios, estudios de casos aplicados, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PARTE II: SATISFACCIÓN CON EL CURSO COMPLETO

6. Marque la casilla correspondiente.	Min. 1	2	3	Máx. 4	N/A 5
a. ¿Considera que el curso ha alcanzado sus objetivos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. ¿Han sido pertinentes los temas para su trabajo o funciones actuales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. ¿Ha sido pertinente el curso para las necesidades de su organización/institución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. ¿Ofreció el curso la oportunidad de poner en práctica lo que estaba aprendiendo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. ¿Ha sido útil el material didáctico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. ¿Fue adecuada la cantidad de material didáctico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Pregunta opcional: ¿cómo valora papel del responsable/facilitador del curso en el proceso de aprendizaje?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. ¿Cuál es su valoración general sobre el responsable del curso (nombre)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. ¿Cuál es su evaluación general del asistente del curso (nombre)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. ¿Le pareció adecuada la composición del grupo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. ¿Recibió una adecuada asistencia administrativa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. ¿Recibió suficiente información antes de la formación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. ¿Recibió la información pertinente antes de la formación con la debida antelación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>