

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

**OFICINA NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL
ONAPI**

FECHA:

30/06/2023

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.

Documento Externo
SGC-MAP

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>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>En el 2022 se mantuvo la línea estratégica, visión, misión y valores de la ONAPI. Se elaboró el Plan Estratégico Institucional 2022-2025, con los objetivos enlazados a la Estrategia Nacional de Desarrollo Ley 1-12 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Evidencias:(Ver en murales, intranet, página web</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>Los valores institucionales se encuentran alineados con nuestra misión y visión. Evidencias: (Ver en murales, intranet, página web...)</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: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</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, de ahí se desglosan nuestra misión, visión y valores. Evidencias: Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, misión, visión y valores.</p>	

<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>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. Evidencias: (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>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 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>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. Evidencias: Acta de reunión</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.),</p>	<p>La organización cuenta con una Comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo, que cumple con la promoción y los</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>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>valores éticos, y un Comité de Disciplina, que se involucra en la resolución de conflictos.</p> <p>La comisión difunde mediante brochures 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 2022 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: responsabilidad, lealtad, equidad, respeto, honestidad, Integridad. Evidencias: (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> <p>En el 2022 nueva vez se difundió a los colaboradores los principios rectores de la Ley 41-08, mediante talleres sobre la Ética, deberes y derechos de los servidores público. Evidencias: Convocatoria a charlas, Correos y evaluación de desempeño.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>Para el 2022 fue aprobada por el Ministerio de Administración Pública MAP, la estructura organizativa de la Organización.</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. En la Matriz de Partes Interesadas de la organización, se observa la interacción de los usuarios con la ONAPI. Evidencias: 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 organización cuenta con un sistema de Gestión de Calidad el cual evalúa el cumplimiento y rendimiento de los procesos a través de indicadores por procesos. Evidencia; Matriz de Indicadores</p>	
<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>La organización cada año actualiza su matriz de partes interesadas con la finalidad de conocer e implementar nuevas necesidades y requerimiento para adecuar los procesos internos.</p> <p>Evidencias: Matriz de parte interesadas</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de</p>	<p>La organización gestiona los riesgos identificados a través de: Normas Básicas de Control Interno</p>	

<p>riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>(NOBACI), la Matriz de Valoración y Análisis de riesgo (VAR), Matriz de Análisis Modal de Fallos y Efectos (MAMFE) y monitorea sus logros dando seguimiento al Plan Estratégico y Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencia: planillas de NOBACI, Matriz VAR, MAMFE, Informe POA y PEI</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La organización cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la Norma ISO 9001:2015. Evidencias: Certificado de AENOR.</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>La ONAPI, cuenta con un boletín digital interno, llamado INFONAPI, el cual envían por el correo interno quincenalmente, también con una página web efectiva y actualizada para el uso de los clientes externos, ha fortalecido sus canales de difusión obteniendo 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. Evidencia: Programa televisivo ONAPI informa, boletines internos, Página web.</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</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. Evidencias: Plan de capacitación.</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, ha fortalecido sus canales de difusión obteniendo mayor alcance a través de sus</p>	

	<p>redes sociales (Instagram, Twitter y Facebook). Cuenta con un programa de televisión llamado ONAPI Informa, que sale al aire cada semana.</p> <p>Evidencia: boletín informativo, redes sociales.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El compromiso de los líderes/directivos se demuestra con su participación 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. Evidencias: Correos, listado de asistencia, imagen del Concurso de T.A.</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>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>Evidencias: Correos, Plan de Gestión de la Calidad, listados de asistencia a reuniones de evaluación y seguimiento. Retroalimentación a través de reportes indicadores y quejas a los colaboradores.</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>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		

Documento Externo
SGC-MAP

<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>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. Evidencias: Evaluación de desempeño</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>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. Evidencias: 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>A los empleados se les informa mediante comunicación interna e InfOnapi. Evidencias: Correos, Comunicación Interna</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>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 desempeño para cada colaborador, donde se les detalla sus funciones, se les trasmite metas claras de resultados y se les califica al respecto. Evidencias: Acuerdos de desempeño y plan de capacitación</p>	
<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>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.</p> <p>Evidencias: Manual de cargo y plan de capacitación</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>La cultura se promueve mediante el Plan de Capacitación Anual, con insumo principal la detección de necesidades por área y por grupo ocupacional. Evidencias: Este Plan y su ejecución se encuentran en el Departamento de Gestión Humana) (el departamento de gestión de calidad realiza inducciones sobre el sistema de gestión y la misión y políticas para fomentar una cultura de calidad entre los colaboradores.</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>En el sistema de Gestión Humana existe un formulario de Incidentes Críticos que pueden ser positivos o negativos donde se detallan esfuerzos extras de los colaboradores para la realización de sus funciones o algo negativo. Este formulario es utilizado por la Alta Dirección y algunos mandos medios.</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. Evidencias: 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>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>La División de Gestión de la Calidad en diciembre del 2022, aplicó una encuesta externa de Satisfacción de Clientes, donde se evidenció que el 88.2% de los clientes ciudadanos está satisfecho con los servicios ofrecidos. Evidencias: Informe de encuesta, medición de satisfacción a través del buzón de quejas</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</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 Industria, Comercio y Mipymes (MICM) y Relaciones Exteriores entre otras entidades del Estado. Evidencias: Listados de asistencia, convenios firmados entre las partes</p>	

<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</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/empresarial Evidencias: listas de actividades impartidas y formalizate</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>La misión de ONAPI está regulada bajo la Ley 20-00 sobre Propiedad Industrial.</p> <p>Además, la Planificación Estratégica Institucional está vinculada a la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END). Evidencias: A través de los indicadores de gestión de calidad.</p> <p>El Objetivo Estratégico 1 y 3 del Plan Estratégico Institucional 2022-2025 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> <p>ONAPI participa activamente en las actividades de formalización de las empresas desde el gobierno central, a través de su página formalizate.gob.do, rutas Mipymes. Evidencias: Formalízate y fotos de Ruta Mipymes</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de</p>	<p>La ONAPI, mantiene alianzas con grupos de interés con el fin de apoyar el desarrollo de los diferentes sectores de la nación. Evidencias: Firma de Acuerdos</p>	

presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).		
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	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. Evidencias: Matriz de actividades y fotos	
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.	Se evidencia el posicionamiento de la organización y de la promoción del conocimiento de los servicios ofrecidos, mediante el incremento de la demanda de estos 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, Evidencias: fotos y estadísticas de redes	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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
La Organización:		
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,	La organización 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	

demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	légales, políticos, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, evidencias: FODA Institucional 2022 y Plan Estratégico Institucional	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	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. Evidencia: Matriz de Partes Interesada	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	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 Evidencia: Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.	
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). Evidencia: 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
La Organización:		

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.	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. Evidencias: Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual 2022	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	La organización realiza diversas actividades internas y externas relacionadas con la difusión y promoción de la cultura de los servicios que ofrecemos como organización. Evidencia: actividades fotos de charlas y cursos internos.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.		No existe una política de responsabilidad social
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	La organización asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Evidencia: Presupuesto Anual Institucional.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	La Dirección General estableció un Plan Estratégico a cinco años (2022-2025), 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	

	<p>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. La estructura organizativa se encuentra definida, de acuerdo con los procesos actuales de la institución Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2022-2025 publicado en el Portal Web y Plan Operativo Anual 2021 publicado en el Portal Web</p>	
<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>Contamos con un Plan Estratégico 2022-2025 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 Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2022-2025 publicado en el Portal Web y Plan Operativo Anual 2022 publicado en el Portal Web</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>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</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	auditorías. Evidencias: Actas de reunión y correos electrónicos	
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.	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 estos (direcciones, departamentos, personal) según lo establecido en el procedimiento Evidencias: Lista de asistencia a Reuniones, Monitoreo de los procesos, Auditorías internas	

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
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<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</p>	

	<p>Administración Financiera del Estado (SIAFE), el cual tiene como objetivo racionalizar las gestiones que comprende la vinculación con los sistemas integrados y relacionados para facilitar la armonía con su funcionamiento, seguridad, mantenimiento y permanente actualización funcional e informática, Mediante el Portal de ONAPI, tenemos el Chat y el Sistema 311, para estar en comunicación con los ciudadanos. Evidencia: Portal Web, Solicitudes recibidas a través de la OAI, formularios SAIP</p>	
<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>La organización realiza cursos y talleres de Propiedad Industrial en universidades, liceos, escuelas públicas. Además, tenemos funcionando siete Centros de Atención a la Tecnología e Innovación (CATIs). Hemos realizado Campamento de Verano innovador para estudiantes de tercero de bachillerato y hemos realizado Concurso de Tecnología Apropiada.</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. Evidencia: capacitaciones impartidas y concurso por la Academia Nacional de la Propiedad Intelectual (ANPI).</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</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. Evidencias: Listados de asistencia, notas de prensa , informes de auditorias</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/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>La organización cuenta con un sistema de gestión de calidad que monitorea la eficacia de los procesos para cumplir con los objetivos de estos. Además, se realiza la encuesta de satisfacción al cliente. Evidencia: Monitoreo de los procesos y resultados de encuesta de satisfacción al cliente</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</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 Evidencia: 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
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La organización a través de la Dirección de Recursos Humanos con el objetivo de mantener una planta de personal actualizada y continuar ofertando servicios de calidad a nuestros ciudadanos clientes, anualmente se realiza un levantamiento de necesidades de recursos humanos. Evidencia: (Planificación de Recursos Humanos)</p>	

<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>La organización cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos a requerimientos de la Norma Básica de Control Interno (NOBACI), las cuales cumplen con el proceso de reclutamiento, promoción, remuneración, recompensas y las asignaciones de funcionales Evidencia: (Manual de Políticas y Procedimientos)</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 implementa normativas en cumplimiento de la ley 41-08, además cuenta con políticas a requerimiento de la Norma Básica de Control Interno (NOBACI), las cuales cumplen con los principios de equidad, neutralidad, merito, oportunidades, responsabilidad. Evidencia: (Manual de Políticas, ley 41-08 de Función Pública.</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>La organización ejecuta anualmente un Plan de Capacitación acorde con la detección de necesidades en las diferentes áreas sin importar sexo, capacidades diferentes, edad y religión, enfocado a la obtención del desempeño excelente como forma de satisfacer plenamente las necesidades de nuestros usuarios. Evidencia: (Plan de Capacitación</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 institución a través de la Dirección de Recursos Humanos ha diseñado un Sistema de Información y Gestión de Desempeño (SGID), el cual es utilizado para elaborar los acuerdos de desempeño de los colaboradores, los cuales son monitoreados trimestralmente a través de reuniones entre los supervisores y colaboradores. Evidencia: Informe de Evaluación del Desempeño)</p>	

<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>La organización a través de la Dirección de Recursos Humanos remite trimestralmente a la Dirección de Planificación y Desarrollo datos estadísticos del % de hombres y mujeres del total de colaboradores. Además, actualmente se encuentra trabajando en la implementación de la Unidad de Género, la cual se encarga juntamente con la Dirección de Recursos Humanos, capacitar al personal en temas relacionados, sin distinción de sexo, edad, nivel educativos etc. Evidencia: (Estadística de Género y lista de curso.)</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<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>La organización cuenta con un Plan de Capacitación actualizado con las competencias incluidas en el Manual de Cargos, las cuales son desarrolladas anualmente. Evidencia: (Plan de Capacitación)</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La organización a través de la Dirección de Recursos Humanos recluta el personal calificado acorde a las necesidades existentes y desarrolla las competencias necesarias a través del Plan de Capacitación. Evidencia: (Plan de Capacitación).</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>La organización realiza entrenamientos cruzados entre los colaboradores con el objetivo de adquirir nuevos aprendizajes, a su vez se realizan capacitaciones virtuales nacionales e internacionales que permiten desarrollar mayores niveles de competencias. Evidencia: (Formularios de Entrenamiento Cruzado, lista de asistencia)</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>La organización cuenta con varios planes de desarrollo tales como: Formador para Formadores, maestrías, diplomados, las cuales son desarrolladas individualmente a los diferentes colaboradores a través del Plan de Capacitación. Evidencia: (Plan de Capacitación)</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La organización cuenta con un Plan de Capacitación el cual es utilizado para desarrollar las competencias a los colaboradores de nuevos ingresos. Evidencia: (Plan de Capacitación)</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La organización promueve la movilidad interna a través de traslados y promoción. Además, mantiene informados a sus colaboradores sobre los diferentes concursos que son publicados vía la plataforma del MAP. Evidencia: (Acción de traslado y promoción)</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 organización promueve y capacita a su personal a través de herramientas y métodos modernos como las Redes Sociales, Plataforma Zoom, correo electrónico etc. Evidencia: (Lista de Asistencia Virtuales y correos electrónicos)</p>	
<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>La organización cuenta con un Plan de Capacitación el cual ha sido elaborado en coordinación con la Comisión de Integridad Gubernamental y cumplimiento Normativo-(CIGCN), Calidad y Género, con la finalidad capacitar sobre: Gestión de riesgos, conflictos de interés, violencia de género. Evidencia: (Planes de Capacitación)</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 organización evalúa la eficacia de las capacitaciones recibidas por los colaboradores, de manera trimestral y semestral, con el objetivo de medir el costo/beneficio adquirido por los participantes. Evidencia: (Eficacia de la Capacitación)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	La organización trimestralmente convoca a sus encargados a reunirse con los colaboradores bajo su dependencia a realizar el avance del monitoreo de los acuerdos de desempeño, donde sostienen diálogos y trabajo en equipo con el objetivo de verificar el cumplimiento de las metas. Evidencia: (Minuta del monitoreo)	
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)).	La organización realiza periódicamente encuentros con los encargados de las áreas, donde tienen la oportunidad de expresar sus inquietudes, avances y necesidades. Evidencia: (listas de asistencias)	
3) Involucra a los empleados y sus 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.	La organización cuenta con una Asociación de Servidores Públicos, la cual se encarga de diseñar actividades, planes y estrategias a favor de los colaboradores. Evidencia: (Asociación de Servidores).	

<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La organización a través de la Dirección de Recursos Humanos anualmente habilita el Sistema de Información y Gestión de Desempeño (SIGD), donde los supervisores se reúnen con sus colaboradores para elaborar los Acuerdos de Desempeño con las metas y los objetivos a lograr, estos acuerdos son evaluados al final de cada año para verificar su fiel cumplimiento. Evidencia: (Informe de Técnico de Evaluación del Desempeño).</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>La organización aplica Encuesta de Clima Laboral a sus colaboradores con el objetivo de medir la satisfacción de los empleados con la institución, donde los resultados son difundidos a todo el personal y se genera un plan de acción en aquellas áreas que los ameriten. Evidencia: (Informe de Encuesta de Clima).</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>La organización cuenta con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual realiza estudios y levantamientos entre sus colaboradores con el objetivo de y Salud en el Trabajo, el cual realiza estudios y levantamientos entre sus colaboradores con el objetivo de prevenir la seguridad laboral Evidencia: (Comité de Seguridad y Salud Labo).</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>La organización realiza diversas actividades para Conciliar la vida familiar y laboral de sus Empleados, otorga permiso de estudio a sus Colaboradores, autoriza un día libre por natalicio, además, otorga facilidades para el desarrollo de trabajo a distancia y otorga licencia por maternidad o paternidad según establece la ley).</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: (Permisos de estudios, licencia y trabajo a distancia.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La organización con el objetivo de auxiliar a los empleados más desfavorecidos ofrece servicios para mejorar la calidad de vida a través de: transporte, almuerzo, facilidad de compras de artículos comestibles de primera necesidad. Evidencia: (correos electrónicos.	
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).	La organización con el objetivo de recompensar a las personas realiza indexación salarial a los colaboradores, además gestiona a través de Ministerio de Salud Pública jornadas de vacunación como prevención de enfermedades y a su vez con el Inespre (Bodegas móviles) facilita en las mismas instalaciones de la Onapi, la obtención de alimentos a bajos costos para sus colaboradores. Evidencia. (No objeción del MAP y Jornadas de vacunación	

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
La Organización:		
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,	La organización cumple con lo establecido por la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y las Normas vigentes. Y también mantiene una matriz de socios claves mediante el listado de proveedores críticos conforme a lo establecido en la Norma ISO9001:2015. Entre esos	

<p>fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>socios se destacan los proveedores de servicios e insumos claves tales como: telecomunicaciones, combustible, almuerzo, tecnología, material gastable y otros posibles proveedores críticos. Evidencias: Listados de proveedores, ley 340-06</p>	
<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>ONAPI gestiona colaboración con distintas entidades del sector público y privado a fin de lograr beneficios y apoyo mutuo. En el 2022 la Organización intercambio buenas prácticas con instituciones públicas cuyos servicios se vinculan con los ofrecidos por la oficina: Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo, DGII, MICM.</p> <p>Así mismo se continúa con las gestiones y mantenimientos de las áreas para contribuir con un impacto ambiental positivo, con mejoras para reducir el consumo eléctrico. Además, la ONAPI se ha mantenido trabajando en conjunto con De esta manera los usuarios pueden obtener información más fácil. Evidencias: link de formalizate.gov.do, correos y control de asistencias.</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>La ONAPI se ha mantenido trabajando 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. De esta manera los usuarios pueden obtener información más fácil. Evidencias: link de formalizate.gov.do, correos y control de asistencias.</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>En este 2022 con el fin de establecer intercambios y acuerdos con los aliados y lograr obtener un plan de acción la Onapi identifica las necesidades Internas y de las entidades de los</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	diferentes sectores de la economía nacional que así lo manifiesten. Evidencias: Eserpi, formalizate.gob.do	
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.	Para tomar las decisiones y realizar los procesos para compra, adquisición de bienes y servicios y licitaciones en sus distintas categorías y modalidades la ONAPI exige a sus proveedores la firma de un compromiso ético, y observa el cumplimiento de los principios que establece la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y las Normas vigentes. Evidencias: compromiso ético firmado, 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
La Organización:		
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"> 1. La Oficina de Acceso a la Información, localizada en la Plataforma de Servicio al Usuario de la Oficina Principal. 2. El Sub Portal Transparencia, en nuestra página web, regulado y actualizado de manera puntual y periódica según lo establece la Res. 002/2021 de acuerdo con el Artículo 5 de la Ley 200-04. <p>ONAPI actualiza y publica mensualmente informaciones institucionales en el Portal Datos Abiertos de la Oficina Gubernamental de la</p>	

	<p>Información y Comunicación (OGTIC) en cumplimiento a la Norma Nortic-A3 y a la política nacional de datos abiertos, primera en el país.</p> <p>Evidencias: portal de la ONAPI y portal datos abiertos</p>	
<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>La organización tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para interactuar: Buzones de quejas y sugerencias, Línea ciudadana 311, encuestas de satisfacción al usuario, correo electrónico, Chat institucional, y redes sociales.</p> <p>Evidencias: informe de encuestas, matriz de quejas y sugerencias.</p>	
<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>La organización recoge información, procesa y se remite a los dueños de procesos, darles respuesta a los usuarios y levantar las acciones que sean necesarias. Evidencias: Informe de la Encuesta, Matriz de Buzón de Quejas y Sugerencias</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>La Organización mantiene la información en el portal de todos los servicios que ofrece a través de Guías de servicios de Signos Distintivos e Inventiones. Evidencias: portal de la ONAPI</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
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.	La organización formula el anteproyecto de presupuesto anual, de acuerdo a las necesidades teniendo como insumo el Plan Operativo Anual – POA y Plan Anual de Compras y Contrataciones, PACC, tomando en cuenta la ejecución del gasto del año anterior. Evidencias: presupuesto aprobado por el órgano rector, informe de ejecución presupuestaria, POA, PACC.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>El departamento financiero es auditado y supervisado de manera continua por diferentes áreas internas, tales como: el Departamento Gestión de la Calidad y Revisión y Análisis, así también por los órganos rectores externos del Estado tales como: Contraloría General de la República, Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), Tesorería Nacional(TN) y Cámara de Cuenta, Dirección General de Impuestos Internos, (DGII), Ministerio de Hacienda, a los cuales se le remiten informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.</p> <p>Además, juntamente con el Departamento de Planificación y Desarrollo se lleva una matriz de análisis de riesgos llamada MAMFE. Evidencias: informes de auditoría en área financiera reportes mensuales, matriz de riesgos. Publicaciones de transparencia.</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,	La ONAPI pública en su portal de transparencia la ejecución presupuestaria, ingresos y gastos, Balance General y Cuentas por pagar. Evidencias: Portal de transparencia, reportes de ejecuciones presupuestarias.	

Documento Externo
SGC-MAP

etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.		
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).	La organización gestiona el manejo racional de los recursos, apoyados en diversas políticas de ahorros y controles establecidas por los Órganos Rectores del Estado. Evidencias: la Institución pertenece al Sistema de Cuenta Única del Tesoro, utilizando el Sistema de Gestión Financiera SIGEF,	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	El presupuesto general de la ONAPI se elabora tomando en cuenta lo programado en El Plan Operativo Anual, Plan de compra y necesidades generales. Evidencia: Plan Operativo Anual POA, plan de compra PACC.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Se mantiene un control basado en una estructura que se rige por las normas establecidas, con controles que atienden a lo dispuesto por la unidad interna de la contraloría. Evidencias: 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
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para	La organización para garantizar el aprendizaje de sus colaboradores ha implementado una Matriz de Gestión del Conocimiento la cual es utilizada para colocar los materiales didácticos de las diferentes capacitaciones impartidas, con el objetivo de que	

salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	los empleados puedan acceder y nutrirse de las informaciones suministradas. Evidencia: Matriz de Gestión del Conocimiento.	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Se mantiene el fondo documental físico y digital, con sistemas de almacenamiento de data que garantizan el control de los registros e información que administra como autoridad registral. Evidencias: Sistema IPAS, E-SERPI y SAE	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	La organización en el año 2022 impartió diferentes cursos, capacitaciones, acciones formativas y talleres a través de las diferentes plataformas digitales. Evidencia: Lista de cursos virtuales	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	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), El Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP). Evidencia: Acuerdos Interinstitucionales	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	La organización cuenta con un listado maestro, donde recoge todos los documentos y registros que son utilizados por las diferentes áreas. Evidencia: Listado Maestro de documentos y registros.	
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.	En el 2022 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. Evidencias: Correos, boletín informativo, manual de inducción, carpeta de competencias	
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.	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 Evidencias: Calificaciones obtenidas por la evaluación de transparencia.	
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.	La organización con el objetivo de retener los conocimientos realiza entrenamiento cruzado entre sus empleados, los responsables de procesos diseñan las Políticas y Procedimientos de las diferentes áreas, además los empleados imparten capacitación sobre los temas de su desempeño. Evidencia: Reporte del Entrenamiento Cruzado	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La Oficina Gubernamental modelo de eficiencia y calidad, en este 2022 continúa 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. Evidencias: Poa anual	

<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>La institución evalúa la relación (costo-efectividad) en cada uno de los proyectos de tecnología que se ejecutan, para TIC es determinante que los desarrollos sean realizados por el departamento eficientizando los costos de estos, Evidencias: creación software, por ejemplo: SAE, formularios SAC, y aplicación SGA</p>	
<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>En este año 2022 la institución continúa implementando la publicación de datos abiertos, relativos a estadísticas de nombres comerciales, patentes de inversiones y diseños de utilidad, un servidor almacena reportes de datos sobre las diferentes aplicaciones, necesarios para que las áreas puedan tomar las decisiones, mediante el análisis de los datos suministrados. Evidencias: Portal Datos Abiertos de la Oficina Gubernamental de la Información y Comunicación (OGTIC)</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>Continuamos en este 2022 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 las bases 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. Evidencias: programa SAE, y formularios SAC, servidor Wipo publish</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 grupos de interés.</p>	<p>En este 2022, la institución continúa 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. Evidencias: Reporte del E-flow, Formularios SAC, página web, Orden manager</p>	
<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>En este 2022 mantenemos 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. Evidencias: Reportes del sistema SIEN, certificaciones de la OGTIC</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>Para garantizar las capacidades de los usuarios en este 2022 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. Evidencias: Reportes de trabajo remoto.</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
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).	Mediante una exhaustiva supervisión se realizan levantamientos relacionados a la Planta Física con el fin de garantizar y suplir las necesidades fundamentales de la institución. Evidencias: La institución cuenta con contratos de servicios de mantenimiento preventivo con el fin garantizar la eficiencia, así como también inspecciones diarias, se cuenta con una plantilla de control debidamente codificada por Gestión de Calidad.	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Contamos con la debida señalización y vías de acceso correspondientes para satisfacer y asegurar el desenvolvimiento de los usuarios en nuestra institución. Evidencias- Fotos de las áreas señalizadas	
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.	Utilizamos plantillas de mantenimiento para determinar y asegurar la vida útil de nuestros equipos, con fin de prolongar su buen funcionamiento. Evidencias: plantillas codificadas por SGC.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Contamos con un salón multi-uso hábil para cualquier tipo de actividad de la comunidad que no exceda 80 personas. Evidencias: Fotos del Salón	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Hemos implementado equipos y herramientas que representan una eficacia con relación a recursos como el agua, la electricidad y los recursos fósiles, Evidencias: Ordenes de compras	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los	Disponemos de cuatro entradas tres vehiculares y una peatonal debidamente ubicadas y señalizadas.	

ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	Evidencias: Fotos de las entradas del parqueo y peatonal.	
---	--	--

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
La Organización:		
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.	<ul style="list-style-type: none"> - Los procesos están - documentados en el INTRANET, donde se encuentra la ficha de cada proceso, las condiciones generales y su flujograma conforme al Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001-2015. En el portal web se encuentra la Guía de servicios de signos distintivos e Invenciones, las cuales describen los servicios y sus requisitos. - La organización está compuesta por dos Departamentos Técnicos principales a saber: Invenciones y Signos Distintivos. - <p>Los diferentes procesos de Signos Distintivos e invenciones están diseñados para evaluar la posibilidad de concesión de derechos de exclusiva. Evidencias: - Verificar el INTRANET institucional. La ley 20-00 sobre Propiedad Industrial y las Guías de servicios de Invenciones y Signos Distintivos</p>	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>La organización creó un fondo documental digital, para la digitalización de documentos de diferentes áreas. Evidencias: Fondo digital e Informe y correo.</p>	

<p>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>	<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 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 organización, tomando en consideración los factores externos que puedan influir en el funcionamiento de la organización. Evidencias: MAMFE, FODA programa de auditorías y revisión por la Dirección anual.</p>	
<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>Cada proceso tiene un responsable 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</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>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 por Gestión de la Calidad y que posteriormente remite a cada dueño de proceso. En el caso de que algún indicador se encuentre por debajo de la meta establecida, el dueño de dicho proceso deberá tomar las acciones correctivas correspondientes. Evidencias: reporte de indicadores y procedimientos de cada proceso.</p>	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	La organización bajo un sistema de gestión de la calidad ha disminuido los plazos de algunos procesos. Evidencias: provisión de la información pública.	
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.	La organización cuenta con acuerdos internacionales, y forma parte de mesas de trabajo en los cuales se reúnen oficinas de PI para intercambiar mejores prácticas en la materia. Además impulsa la innovación a través de: “campamento de verano innovador 2022, dirigido a estudiantes de bachillerato para motivarlos a estudiar carreras de ciencias. Evidencias: Ver correos sobre reuniones y mesas de trabajo internacional y capacitaciones de CARIPi. (Actas de reunión, convocatorias,	
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.).	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	

	<p>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 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. Evidencias: Ver Ficha procesos, indicadores y la encuesta de satisfacción.</p>	
<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>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 organización y en cumplimiento de la ley 172-13 de protección de datos, que tiene como objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos. Evidencias: 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
La Organización:		
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.	El área de Gestión de la calidad se maneja un Buzón de Quejas y Sugerencias y remite las mismas al dueño de proceso correspondiente para que verifique si procede y brinde una respuesta al usuario. El dueño de proceso debe enviar las evidencias del contacto con el 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. Evidencias: Ver la planilla de seguimiento de la encuesta externa y Matriz de quejas y sugerencias de los usuarios.	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	La ONAPI mejoró su plataforma de ESERPI en cuanto al formulario de solicitud y a los nuevos servicios, aplicado mejoras acordes al interés del ciudadano. Evidencias: Ver correos BUROCRACIA 0 y reuniones grandes gestores.	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	La organización designó una coordinadora interna de género para garantizar la equidad e igualdad de género: Evidencia: (Designación de la coordinadora de género y plan de trabajo)	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados,	A través de las redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook) y nuestro portal web se informa a los ciudadanos sobre nuestros servicios, horarios, ubicación. La organización cuenta con un chat y call center el cual posee personal capacitado para la orientación de nuestros usuarios.	

<p>carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</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 Institución cuenta con una oficina principal en Santo Domingo, tres regionales (Santiago, Santo Domingo Este y San Francisco de Macorís, además de un módulo en Puerto Plata.</p> <p>Ofrecemos servicios de manera electrónica pudiendo el solicitante acceder a través de la Plataforma de E-SERPI 24/7. Evidencias: 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>La Organización:</p>		
<p>1) 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 organización, 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> <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>	

	Se realizan actividades de incentivo para la innovación tecnológica a través de charlas, campamentos de verano para jóvenes innovadores y concursos de tecnología apropiada. Evidencias: Ver correos sobre rutas Mipymes, encuentro con productores, MICM y otros. (Pendiente Anexar)	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La organización trabaja en conjunto con instituciones públicas cuyos servicios se vinculan con los ofrecidos por la oficina: Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo, FEDOCAMARAS, DGII, MICM, TSS entre otras, ejemplo de esto es la iniciativa de Gobierno, “Formalízate” se reestructuraron y unificaron los procesos para agilizar y eficientizar las solicitudes de empresas. Evidencias: matriz de grupo de interés, Ver correos BUROCRACIA 0.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La oficina mantiene un grupo de trabajo permanente con las organizaciones que intervienen en el proyecto Formalízate. Con Salud Pública se realizaron dos mesas de diálogo de Patente y Salud. Evidencias: Ver correos Burocracia 0, lista de asistencia a las mesas de trabajo de salud y patente Salud Pública. (Pendiente anexar Mesa de trabajo de salud y patente)	
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.		No cuenta con incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de	Fue emitido el decreto núm. 640-20 el cual crea el programa Burocracia 0 y en virtud de esto se ha eficientizado las solicitudes de nombres	

entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	comerciales que provienen por el portal FORMALIZATE. Evidencia. Ver correos de Burocracia 0	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Trabajamos con Cámara de Comercio, Fedocamaras, DGIII y el MICM para el fortalecimiento del Portal FORMALIZATE. A su vez ONAPI participa juntamente 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 Denominación de Origen e Indicación Geográfica, así como con el programa SUPERATE para la formalización de empresas e identificación de registros de signos distintivos de los ciudadanos a los que les dan asistencia, charla, apoyo y orientación. Evidencias: ver correos sobre rutas Mipymes, FORMALIZATE, MICM, Cámara de Comercio, SUPERATE. (Pendiente Anexar)	

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
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

<p>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).</p>	<p>El nivel de satisfacción de los clientes de ONAPI, Usuarios de servicios 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 2021. En general, los Usuarios de servicios presentan un nivel de satisfacción de un 94.6% en 2022 con relación al 91.4% del 2021, para un incremento de 3.2%, al igual que en el nivel de satisfacción de los usuarios CATI donde se observa un aumento de 1.4%. En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios de la OAI, la valoración general de los servicios ofrecidos por ONAPI presenta un nivel de satisfacción de un 80% en 2022. Evidencia: Encuesta de satisfacción 2022.</p>	
<p>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).</p>	<p>Se evidencia un nivel de satisfacción en la atención y cortesía brindada por el personal de un 94%; la forma y el tiempo en que se efectuó su solicitud un 92.4%; el tiempo acordado de entrega del producto: 92.8%; la asesoría ofrecida por el personal técnico 92.0%; la satisfacción con la calidad de los servicios: 93.6%, la atención brindada en el chat: 86.0%; el tiempo de respuesta en el chat: 86% % Evidencia: Encuesta de satisfacción, 2022</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>A raíz de la participación de los grandes gestores se tomaron decisiones referentes a servicios solicitado por la Web, se introducciones mejoras para que todo lo que entra por la web se retire por la misma plataforma, y estos son: Solicitud de renovaciones de nombres comerciales, duplicados de certificados de registros, cambio de gestor, cambio de domicilio del titular. Evidencias:</p>	

	Correo remitido por Lic. Michelle Guzman. Plataforma, Directora de SD; E-serpi.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>ONAPI, en cumplimiento a la Ley de Libre Acceso (Ley 200-04) y en observancia a lo establecido en la Resolución 002/2021 de la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), publica en el Portal institucional de Transparencia las informaciones que exige esta Resolución por lo cual obtuvo un promedio anual de 96.7 % en las evaluaciones realizadas en el 2022 por la DIGEIG. Estas informaciones son publicadas en formatos abiertos que garantizan la disponibilidad y reutilización de los datos para los ciudadanos/clientes.</p> <p>La información disponible está compilada en el documento “Índice de documentos disponibles para la entrega” el cual se actualiza y publica mensualmente y contiene los links de acceso a cada documento disponible. Evidencias: Evaluaciones DIGEIG al Portal de Transparencia Índice de documentos disponibles para la entrega Carta de felicitación de la Directora de la DIGEIG Carta de felicitación Ministro de Industria</p>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>El nivel de satisfacción de los clientes de ONAPI, Usuarios de servicios 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 2021. En general, los Usuarios de servicios presentan un nivel de satisfacción de un 94.6% en 2022 con relación al 91.4% del 2021, para un incremento de 3.2%, al igual que en el nivel de satisfacción de los usuarios CATI</p>	

	<p>donde se observa un aumento de 1.4%. En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios de la OAI, la valoración general de los servicios ofrecidos por ONAPI presentan un nivel de satisfacción de un 80% en 2022. Evidencia: encuesta de satisfacción 2022</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Se refleja un aumento en todas las instancias, el Departamento de Invenciones pasó de un 86.1% a un 92.9%, la Academia Nacional de la Propiedad Intelectual (ANPI) paso de un 87.2% a un 93.6%, en Consultoría Jurídica se observa un incremento de 9.6%, respecto al 2021 y el Departamento de Signos Distintivos pasó de un 87.8% a un 94.7% en 2022. Evidencia: Encuesta de satisfacción 2022</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>La ONAPI, mantiene sus canales de accesibilidad tanto presencial en la Oficina Principal, 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.</p> <p>Las ubicaciones de las oficinas permiten fácil acceso a transporte públicos, señalización para personas embarazadas, parqueos privilegiados y para los servicios turnos preferenciales para la atención.</p>	

	Evidencias: señalización parqueos, reporte de los servicios por la web. reportes de indicadores.	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	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 2022 el resultado de dicha encuesta fue de: 94.7% Evidencias: Encuesta de Satisfacción e Informe Mensual de Indicadores	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Se mantiene tiene a través de la página web, la norma norte A2, Norma para el desarrollo y gestión de los portales web y la transparencia de los organismos del estado dominicano, para la accesibilidad a los portales. Además, todos los usuarios /ciudadanos que requieran asistencias presenciales en la oficina principal y sus delegadas, además asistencia virtual a través de los canales de chat, correos y llamadas telefónicas Evidencia: Reporte de E-flow, reportes de llamadas y correos.	La ONAPI no cuenta con una herramienta tecnológica para notificar el vencimiento de los registros de signos distintivos para notificación.
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 por lo que fueron incluidos los servicios de Renovaciones de nombres comerciales a las carteras de servicios que ofrece la E-serpi. Evidencias: correos, solicitud de creación de servicios; plataforma E-serpi, Reporte productos Tic	
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 por eserpi, para cumplir con los plazos establecidos.	

	Evidencias; 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 incluidas Solicitud de renovaciones de nombres comerciales, duplicados de certificados de registros, cambio de gestor, cambio de domicilio del titular, ESERPI. Evidencia: Aviso Legal de Eserpi , Reportes.	

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 operativas. Evidencias: reportes anuales de resultados indicadores bajo el SGC.	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Se recibieron un total de 54, divididos en 9 sugerencias, 8 comentarios y 37 quejas las cuales se respondieron. Las acciones correctivas implementadas a raíz de 4 quejas fueron subsanadas y cerradas, dentro del plazo establecido por el SGC Evidencia: Plantilla de Quejas.	

3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	La organización recibió la cantidad de 131,283 solicitudes de servicios, de los cuales los clientes devolvieron para corrección de productos no conforme 186, al evaluar solo aplicaron 147solicitudes , para realizar las correcciones correspondientes. Evidencia: plantilla de datos de productos no conforme 2022.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	La organización cuenta con un canal de información como es ONAPI informa El mismo es transmitido cada sábado en horario de 9:00 a.m. A 10:00a.m a través del Canal EN Televisión y por nuestro Canal de YouTube. Además, cuenta con sus redes sociales como son: Instagram, Facebook y YouTube, canal ONAPI informa, con un alcance aproximado de 34,397 seguidores. A lo interno tenemos correo institucional, y boletín info onapi, donde se mantienen informados a los colaboradores de las noticias y eventos que realiza la organización. Evidencias: Publicación frecuente en la redes sociales y portal web, reportes de los departamentos involucrados con relación a las solicitudes, Plataforma web, signos distintivos.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	La oficina posee un portal web en el cual los usuarios pueden verificar todo tipo de información relativa a la institución, información de los signos distintivos e invenciones, entre otros. A su vez existe la OAI, donde el ciudadano puede solicitar	

	cualquier información requerida. Evidencias: El portal web y los informes de la OAI.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	Se mantiene 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. Evidencias: Indicadores de procesos, y POA Institucional, Memorias.	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>ONAPI actualiza y publica mensualmente informaciones institucionales en el Portal Datos Abiertos de la Oficina Gubernamental de la Información y Comunicación (OGTIC) en cumplimiento a la Norma Nortic-A3.</p> <p>Las informaciones publicadas en formatos abiertos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nóminas de empleados fijos y contratados • Estadísticas sobre los servicios de solicitudes de registro de Invenciones y de Signos Distintivos, actualizadas con periodicidad mensual. • Estadísticas de solicitudes de informaciones recibidas por la OAI <p>Además, responde a las solicitudes de información de los ciudadanos recibidas a través del Portal Único de Solicitud de Información (SAIP) en formatos reutilizables y en un plazo menor al establecido por la Ley de Libre Acceso. Evidencias: Trazabilidad, evidencias Tics</p>	La ONAPI no cuenta con indicadores estadísticos que permitan la recopilación de variables para su publicación en formato de datos abiertos
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Se mantiene horarios de atención en las diferentes Oficinas como son:	

	<p>Oficina Principal atención al público de 8: am a las 3:30pm; Oficina Regional Este-ORE de 8:00am a 3:15pm; Oficina Regional Norte- ORN de 8:00am a 2:30pm Oficina Regional San Francisco de Macorís de 8:am a 2:30pm; Cati Puerto Plata de 8am a 2:30pm. Además, a través de la Plataforma web (ESERPI) se recibe solicitudes en horario de 8:00 a.m. a las 3:30 p.m., sin embargo, aquellas solicitudes que ingresan fuera de este horario, fines de semana o días feriado, pasan al día laborable siguiente, por lo que el usuario tiene abierto este canal las 24 horas. Evidencia: Plataforma Web, Reporte financiero, Publicidad en las redes con relación al horario de atención.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>Los plazos de los diferentes servicios que ofrece la ONAPI se encuentran establecidos en la Ley 20-00 y o bajo el SGC. Evidencias: ley 20-00 y Sistema de gestión de la calidad (SGC)</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Los plazos de los diferentes servicios que ofrece la ONAPI se encuentran establecidos en la Ley 20-00 y o bajo el SGC. Evidencias: Guías de servicios reporte de indicadores SGC</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Se mantiene vigente las tasas actualizadas de los costos de los servicios Evidencia: Resolución de tasa.</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Se mantiene las informaciones disponibles referentes a los requisitos de los servicios que atreves de las guías de servicios de Signos Distintivos e Invenciones, página web y en portal de transparencia. Evidencias: página web, Portal de transparencia.</p>	<p>La ONAPI no cuenta con un acceso rápido y directo para gestionar las informaciones de requisitos de signo distintivos e invenciones.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	En vista de recomendaciones y sugerencias suministradas por los usuarios, fueron modificados algunos aspectos de funcionalidad de la E-serpi. Evidencias: Plataforma web.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Se recibieron 9 sugerencias, las acciones correctivas implementadas a raíz de 4 quejas fueron subsanadas y cerradas, dentro del plazo establecido por el SGC. Evidencia: Plantilla de SGC.	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	La ONAPI como líder en la prestación de servicios en línea y gracias a las mejoras de su plataforma (E-SERPI y Formularios electrónicos SAC), en este 2022 logra un total de 76% de solicitudes en líneas de nombres comerciales, de marcas y al insertar nuevos servicios como son las renovaciones de registros de signos distintivos con un aumento de 76.22% de renovaciones. Evidencia: Informe tecnología. Mejorar las	
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).	A Raíz de la firma del acuerdo con SUPERATE, se realizaron encuentros entre los directivos para actividades y encuentro para posterior realizar eventos. Evidencia: Fotos en el portal.	ONAPI no cuenta con indicadores de cumplimiento con 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).
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	La oficina realiza encuentros con el principal grupo de interés como son los grandes gestores, donde participaron más de 10 firmas de abogados y	

interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	surgieron nuevas propuestas sobre sus necesidades y expectativas de E-serpi. Evidencias: acta de reunión y correo de la convocatoria.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	La ONAPI, mantiene la interacción con los clientes ciudadanos a través de: Chat, correos electrónicos, llamadas telefónicas, y comentarios de servicios. Evidencias: Portal de ONAPI, Link formalízate y reportes financieros reporte de llamadas.	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Indicador Bajo el Sistema de Gestión de Calidad para el proceso “Provisión de la Información” que mide la cantidad de solicitudes de información recibidas y atendidas dentro del plazo de diez (10) días hábiles, es decir cinco (5) días menos que el plazo establecido por la Ley 200-04 de Libre Acceso. Evidencia: Informe mensual de los Indicadores de Gestión.	

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:

Documento Externo SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	La organización utiliza diferentes tipos de herramientas para medir la imagen y la percepción de los ciudadanos clientes con relación a los servicios prestados por ONAPI, donde el 87% han calificado de manera satisfactoria nuestros servicios Evidencia: (Encuesta de satisfacción externa)	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	La organización a través de la Alta Dirección convoca a sus encargados para tratar los diferentes temas de la institución, como el POA, Plan Estratégico, Evaluación del Desempeño Auditorias, entre otro, así mismo en el año 2022, con el objetivo de lograr la misión, visión y valores fueron impartidos varios talleres sobre el tema. Evidencia: (Lista de asistencia de cursos y asistencia a reuniones).	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	La organización funciona bajo un Sistema de Gestión de Calidad SGC, certificado, donde se realizan auditorías internas y externas al 100% de las áreas involucradas, para verificar el cumplimiento de los procesos los cuales son actualizados continuamente por los dueños de procesos. Evidencia: (Informe de Auditoría)	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	La organización cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) 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. Evidencia (Lista de Asistencia y código de ética)	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	La organización como buena práctica cuando capacita parte de su personal en temas específicos esos colaboradores retroalimentan a sus compañeros de trabajo con el objetivo de distribuir el conocimiento adquirido. Además, se socializan el material de las capacitaciones impartidas Evidencia: Matriz de gestión del conocimiento.	
6) La responsabilidad social de la organización.	La organización en el año 2022, como parte de su responsabilidad social realizó 206 doscientos seis cursos y talleres al público en general. Evidencia: (Lista de cursos).	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	La organización a través del ANPI y el CATI ha implementado un programa para jóvenes del bachillerato en carreras STEM (Ciencias, Tecnología, Matemática e Ingenierías) con el objetivo de inducir a estos jóvenes a cursar carreras relacionada a la innovación. Evidencia: Acceso a la información en nuestra página web	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	La organización ha adoptado un proceso de digitalización referente al canal informativo, a la solicitud de vacaciones, lo cual ha impactado positivamente entre sus colaboradores. Evidencia: (Canal informativo, formularios digitales de las vacaciones.)	
9) La agilidad de la organización.	La organización ha implementado mejoras al Sistema de Asignación de Expedientes, SAE, permitiendo una mayor eficiencia y agilidad, para recabar las informaciones de la productividad de los colaboradores. Evidencia: (Ver reporte SAE	

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
Opinión del personal respecto a:		
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.	La organización convoca cada año a sus directivos y ejecutivos a través de la revisión por la Dirección, donde se evalúa las iniciativas, objetivos y ejecuciones de los planes y proyectos establecidos Evidencia: Lista de asistencia, acta de reunión y convocatoria)	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La organización a través del Sistema de Gestión de la Calidad anualmente realiza auditorías internas y externas con la finalidad de garantizar la mejora continua de sus procesos. Además, ha fortalecido sus procesos con los estándares de las Normas Básicas de Control Interno. Evidencia: (Informe auditoría y NOBACI)	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	La organización cuenta con un Manual de Cargos, donde están definidas el 100% de las tareas por cada puesto de trabajo; además, en el año 2022 fueron evaluados 491 (cuatrocientos noventa y uno) colaboradores, donde 317 (trescientos diecisiete) alcanzaron calificaciones sobresalientes y 174 (ciento setenta y cuatro) sobre el promedio. Evidencia (Manual de Cargos e informe de evaluación.	
4) La gestión del conocimiento.	La organización cuenta con una Matriz de Gestión del Conocimiento donde pone a disposición de sus colaboradores los materiales de los cursos, talleres y capacitaciones, los cuales son socializados a nuestros colaboradores a través del correo	

	institucional. Evidencia: Matriz Gestión del Conocimiento.	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	La organización cuenta con una política de comunicación interna la cual contiene los canales de información a utilizar. Evidencia: (Política de Comunicación).	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	La organización anualmente otorga el Incentivo por Rendimiento Individual a los colaboradores que obtienen el 85% en el componente Logro de Metas, el cual en el año 2022 fue entregado a 317 colaboradores y, entrega un bono a todos sus empleados por el cumplimiento de los indicadores del SISMAP. Evidencia: (Autorización del MAP de ambos incentivos).	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La organización ha realizado adecuaciones de áreas con la finalidad de optimizar y crear nuevos espacios y adquirió mobiliario ergonómico para mejorar las condiciones laborales. Evidencia: (Presupuesto, órdenes de compra).	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	La organización con el objetivo de mantener un ambiente laboral armonizado aplica Encuesta de Clima Laboral para medir el nivel de satisfacción de sus colaboradores. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima.	

2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	La organización ha implementado el trabajo a distancia, otorga permiso de horario especiales a colaboradores con dificultad, permisos de estudios, Evidencia: (Correo institucional)	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	La organización otorga incentivo sin discriminación a sus colaboradores, además diseña un Plan de Capacitación donde participan los colaboradores sin distinción de sexo. Evidencia: (Plan de Capacitación)	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	La organización a través del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo en la Administración Pública periódicamente realiza levantamiento de las condiciones ambientales en puesto de trabajo. Evidencia: (Informe del levantamiento).	

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
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	La organización continuamente a través del Plan de Capacitación desarrolla las competencias del personal que pertenece al sistema de carrera administrativa, con el objetivo de que estos puedan ascender a mejores posiciones. Evidencia: Plan de Capacitación.	
2) Motivación y empoderamiento.	La organización cuenta con una política de reconocimiento como forma de motivar a sus colaboradores. Evidencia: Política de reconocimiento.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	La organización cada año ejecuta un plan de capacitación el cual es elaborado con los resultados de la evaluación del desempeño, donde	

	los supervisores acordes con las funciones que realizan los colaboradores solicitan los cursos. El plan de capacitación del 2022 cerramos con 51 capacitaciones y se formaron 928 empleados. Evidencia: (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 lleva un informe en el cual se evidencia el nivel de absentismo o enfermedad y el índice de rotación de personal con un 0.16% Evidencia: (Informe de rotación y absentismo).	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	La organización toma en consideración las propuestas presentadas por sus colaboradores para las mejoras de sus procesos. (Evidencia: Solicitud de ruta y el informe del archivo.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	No hubo dilemas reportados en el 2022. Evidencia: No existe evidencia porque no se presentaron conflictos.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	La organización se sumó a la iniciativa realizada por varias organizaciones a la lucha de la prevención del cáncer infantil. Evidencia: (Fotos y convocatoria de tapitas por quimio	
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	La organización cada año imparte curso sobre Servicio al Cliente al personal de Servicio al Usuario con el objetivo de garantizar un excelente servicio a nuestros ciudadanos clientes, en el año 2022 se impartieron 30 horas de acción formativa, además contamos con un buzón de quejas donde	

el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	los ciudadanos pueden expresar sus inquietudes. Evidencia: (Lista de asistencia	
--	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	La organización cuenta con un Sistema de Información y Gestión de Desempeño (SIGD) el cual permite a los supervisores elaborar los Acuerdos de Desempeño a sus colaboradores, los cuales serán evaluados al final del año para verificar el cumplimiento. Evidencia: Informe Técnico Evaluación de Desempeño y los reportes de productividad.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	La organización cuenta con diferentes herramientas digitales para mantener a los colaboradores informados sobre las actividades, eventos, capacitaciones, noticias, así como existen grupos de discusiones técnicas (Evidencia: correo institucional, INTRANET, grupos de WhatsApp).	
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.	La organización a través de la Dirección de Recursos Humanos asigna un presupuesto para impartir el Plan de Capacitación, el cual es distribuido trimestralmente en la formación de sus empleados, En el año 2022, para optimizar los recursos fue adecuado un nuevo salón con la tecnología necesaria para impartir capacitaciones y eventos informativos. (Evidencia: Informe de Capacitación e inauguración del salón)	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		La ONAPI no cuenta con acciones de reconocimiento individual y de equipos.

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
Opinión de la sociedad respecto a:		
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.	La organización cuenta con planes preventivos para evitar la propagación del virus y la prevención de enfermedades a través de charlas y jornadas de concienciación, tales como charlas de prevenciones del cáncer de mamas y cerviz, además de jornada de realización de mamografías. Evidencias: listados de asistencias, correos de invitación.	
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.).	1- La organización en el 2022 realizo la instalación de equipos y materiales reutilizables y de bajo consumo que ayudan a la sostenibilidad y la eliminación del 100% de las luminarias fluorescentes a luminarias LED, representando un ahorro en la energía eléctrica y una eliminación de materiales nocivos al medio ambiente, se instalaron llaves de lavamanos con botón o “push botton” las cuales permiten disponer una cantidad de agua limitada, esto en búsqueda del ahorro de agua potable.	

	<p>2- Adquisición de equipos acondicionadores de aire tipo inversor o “inverter”.</p> <p>3- Descartar el uso de equipos acondicionadores de aire no inversor o no “inverter”.</p> <p>4- Reutilización de estantes, anaqueles, sillas estacionarias, escritorios, cubículos, paños fijos de cristal, etc., ofreciendo una nueva vida útil a elementos que concuerden con los estándares de calidad.</p> <p>Reciclaje de materiales como tubos PVC, plafones, perfiles metálicos y enlames de madera, estos en ocasiones, han sido reutilizados para trabajos de remodelaciones. Evidencias: Facturas de Electricidad, órdenes de compra, constancia de movimiento de activo fijo</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>La organización cuenta con una Rampa para personas con capacidades especiales en el área de servicio al usuario. Además, mantiene parqueos señalizados, y en la atención los servicios un turno preferencial para asistencia Evidencias: Foto de la Rampa, reporte del e-flow</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>La ONAPI contribuyo en el acompañamiento a instituciones, centros educativos y culturales en todo el territorio nacional, conferencias, cursos y eventos de apoyo al fortalecimiento organizacional de los micros, pequeñas y medianas empresas, con participación de la ruta mipyme, así como apoyo a las asociaciones de productores. Evidencias: publicaciones en boletín institucional. Onapi Informa, participación Ruta mipyme</p>	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el	<p>La organización cuenta con una oficina de acceso a la información para los ciudadanos y con una</p>	

comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. Evidencia: Informe de la OAI.	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	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. Evidencia: procesos de compras, convocatoria para el concurso de TA.	
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.).	En el 2022 mantuvimos el nivel de satisfacción de los clientes de ONAPI, Usuarios de servicios 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 2021. En general, los Usuarios de servicios presentan un nivel de satisfacción de un 94.6% en 2022 con relación al 91.4% del 2021, para un incremento de 3.2%, al igual que en el nivel de satisfacción de los usuarios CATI donde se observa un aumento de 1.4%. En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios de la OAI, la valoración general de los servicios ofrecidos por ONAPI presenta un nivel de satisfacción de un 80% en 2022. Evidencia: encuesta de satisfacción.	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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>La organización ha implementado que los proveedores asuman un compromiso Ético por escrito, 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. Evidencias: Listados de proveedores críticos, correos periódicos llamando a inspección y control mantenimientos de baños.</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</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 estas. También mantiene excelentes relaciones con los gestores y el liderazgo institucional de entidades gubernamentales y con el liderazgo social. Evidencias: Acuerdos interinstitucionales.</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La organización tiene una política de comunicación establecida, vocería oficial, y lleva un control de publicaciones y prepara un informe de este. Además, se realizaron o publicaron 1,482, reseñas de eventos que ha ofrecido la ONAPI en este 2022 Evidencias: los reportes de comunicaciones</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>La organización ha contratado personas con capacidades distintas, El apoyo de la organización a la diversidad se sustenta en la capacidad del colaborador y no a su procedencia. Evidencias: Acción de personal.</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>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. Evidencias: Boletín oficial de la ONAPI y por la Coop-Onapi solicitudes de donaciones.</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>La organización participó en 251 intercambios o conferencias nacionales dirigidas a: Instituciones públicas y privadas, escuelas y universidades a nivel nacional, con una participación total 6,217 participantes. Evidencias: Listados de participantes, correos, publicaciones, (en las redes, boletín informativo institucional.</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los 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>La organización cuenta con un Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo, el cual juntamente con Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales, realizaron un levantamiento en esta institución con el objetivo de prevenir los riesgos en los puestos de trabajo, además, hemos realizado charla de prevención, del cáncer de mama y cerviz donde participaron 120 ciento veinte colaboradores. Evidencia: Informe del Comité y lista de asistencia a curso.</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>La organización mantiene la reducción del consumo de papel debido a que la entrega de objeciones, aprobaciones y certificados de manera digital. Además ha reciclado materiales como tubos PVC, plafones, perfiles metálicos y enlatados de madera, estos en ocasiones, han sido reutilizados para trabajos de remodelaciones Evidencias: Requerimiento de compras, Cambios de los aires acondicionados convencionales por aires inverter, Y, 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 2022 los servicios más demandados en signos distintivos e Invencciones, además de las solicitudes atendidas por servicio al usuario tanto presencial como virtual son:</p> <p>Clientes atendidos vía presencial: 71,172. Clientes Atendidos vía llamadas Telefónicas: 59,543 Clientes atendidos vía correo electrónicos 1,739 Solicitudes de Nombres Comerciales: 55,452 Solicitudes de Marcas: 12,032</p>	

	<p>Solicitudes Patente de Invención, Modelo de Utilidad y Diseño Industrial 298</p> <p>Evidencias: Indicadores de los departamentos de Signos Distintivos e Invenciones en el SGC y planilla de productos no conforme</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>En este 2022 a través del programa de formalízate ingresaron un total de 1,742, solicitud de nombre comerciales para la creación de empresas a través de esta plataforma beneficiando a los clientes ciudadanos en la agilización de este proceso de empresas. Evidencias: Estadísticas de la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo, reporte de tecnología.</p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No contamos con resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Se sostuvo 6 acercamientos referentes a los convenios firmados a través de charlas, talleres, reuniones con los distintos organismos.</p> <p>Evidencias: Reportes de las actividades realizadas en el marco de los convenios</p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Los resultados fueron favorables referentes a las auditorías del SGC. Evidencia: reporte de casa evaluadora AENOR.</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>La organización s innovado en las entregas de los certificados digitales de los servicios de Renovaciones y actos modificatorios, lo cual tiene un incremento en las demandas de solicitudes digitales de nombres comerciales, marcas, renovaciones Evidencias: Reporte de solicitudes</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Como resultados de implementación del programa Burocracia cero, que crea el estado, se agiliza el</p>	

	<p>proceso de registros de solicitudes de nombres comerciales de 1 día laborables 4 horas. en este 2022 se recibieron por el programa de formalizate.gob.do la cantidad de 1,742. Solicitudes.</p> <p>Evidencias: Reportes,</p>	
--	--	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>La organización continua con las mejoras de los espacios físicos, con la reestructuración de áreas de trabajo para mejorar el rendimiento de los colaboradores, además se realizaron capacitaciones para fortalecer las competencias de estos.</p> <p>Evidencias: Fotos Listados de asistencias, formulario de solicitudes de compra.</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Fueron modificados los plazos de los procesos de solicitudes de marcas, de certificaciones especiales, los sistemas SAE para poder otorgar una mejor información en la medición del desempeño de los colaboradores. Evidencia: Correo de solicitud de modificación a SAE y matriz de los plazos.</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		La ONAPI no cuenta Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo)
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>La organización sostuvo acercamientos referentes a los convenios firmados a través de charlas, talleres, reuniones con los distintos organismos, con un total de 256 capacitaciones. Evidencias: Reportes de las actividades realizadas en el marco de los convenios, universidades.</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.).	Las mejoras aplicadas a la digitalización de los procesos de signos distintivos e invenciones han 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. Evidencia: Indicadores de los procesos	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	En cuanto al SGC se realizaron dos auditorías internas, con resultados favorables el cumplimiento del sistema con la Norma ISO9001:2015, Evidencia informe de auditoria	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	Los resultados de las evaluaciones del SGC, fueron favorables y satisfactorias. Evidencias Reportes de EANOR casa evaluadora.	
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 2022 fueron satisfactorios. Evidencias: Presupuesto anual en el Portal ONAPI, en transparencia.	

<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La organización logro resultado satisfactorio en relación con el 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. Evidencias: Contratos de compras.</p>	
--	--	--

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.