

**OFICINA NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL
ONAPI**

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

**Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador
Evaluador (es)**

Cristobal Rodriguez Pérez
Juan Toribio
Luisa Castillo
María Ivelisse Ubri
Elían Beato Ortíz
Michelle Guzmán
Australia Pepin
Rosa Virginia Almonte
Sarah de la Rosa
Raquel Pichardo

OFICINA PRINCIPAL
Av. Los Próceres No. 11, Jardines del Norte, Santo Domingo, República Dominicana
30 junio-2023

TABLA DE CONTENIDO

Resumen ejecutivo	3
Aspectos generales	6
Marco Institucional.....	6
Valores Institucionales.....	6
Base legal	7
Estructura organizativa	8
Servicios	9
Atención al Usuario.....	9
Los Servicios de Signos Distintivos.....	9
Los servicios de Invenciones.....	9
Centro de Apoyo a la Tecnología (CATI).....	10
Los servicios del CATI.....	10
Síntesis del Plan Estratégico Institucional	11
Resultados del Proceso de Autoevaluación	13
Principales Fortalezas Identificadas	13
Áreas que Impulsan a la Mejora Institucional	15
Áreas de Mejora en los criterios Facilitadores	15
Criterio 2 Planificación y Estrategia.....	15
Criterio 5 Procesos.....	15
Áreas de Mejora en Los criterios Resultado	16
Criterio 6 Resultados.....	16
Criterio 7 Resultados de Personas.....	16
Conclusiones y lecciones aprendidas	17
Resumen de puntuación.....	18

RESUMEN EJECUTIVO

La Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI) es una organización pro desarrollo e innovación que garantiza la protección de los derechos de propiedad industrial promoviendo el uso efectivo de las herramientas que esta pone a disposición de los ciudadanos, de manera que contribuyan al desarrollo y crecimiento económico, además busca constantemente la mejora continua en sus procesos. Para el año 2022 se mantuvo en observancia a lo delegado en la Ley 20-00 sobre Propiedad Industrial.

Para cumplir con lo asignado en el Autodiagnóstico CAF, se trató con los miembros del comité de Calidad, las asignaciones correspondientes, con la finalidad de compilar informaciones y evidencias para realizar mesas de trabajo, con el objetivo de completar los criterios y sub criterios que contiene este documento de autoevaluación.

Se identificaron los puntos fuertes y áreas de mejora de la organización, así como las buenas prácticas realizadas durante el año 2022.

Podemos resaltar la encuesta de satisfacción, que evidencian 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.

Se puede observar que la organización mantuvo su línea estratégica intacta, (misión, visión y valores), y ha continuado en su ejercicio de brindar a la ciudadanía, servicios de calidad bajo los estándares

establecidos en la Norma ISO 9001:2015. Además a los fines de mantener actualizados los procesos, se realizó una mejora en la estructura organizacional.

Las áreas técnicas de la organización mantuvieron su rol activo en la ejecución de los procesos y en el fortalecimiento de los servicios a través del Sistema de Solicitudes Electrónicas de Registro de Propiedad Industrial (E-SERPI), con la finalidad de mejorar el marco regulatorio en materia de administración electrónica de los servicios institucionales.

Aspectos Generales

Marco Institucional

MISIÓN Garantizar los derechos de la Propiedad Industrial, asumiendo el compromiso de contribuir al desarrollo económico y social del país con servidores públicos eficientes que prestan servicios de excelente calidad.

VISIÓN Ser reconocida como una organización referente de calidad en la región, gestionada con ética y transparencia, apegada a la mejora continua de sus procesos, que promueve la innovación y los derechos de Propiedad Industrial en beneficio de la sociedad.

Valores Institucionales

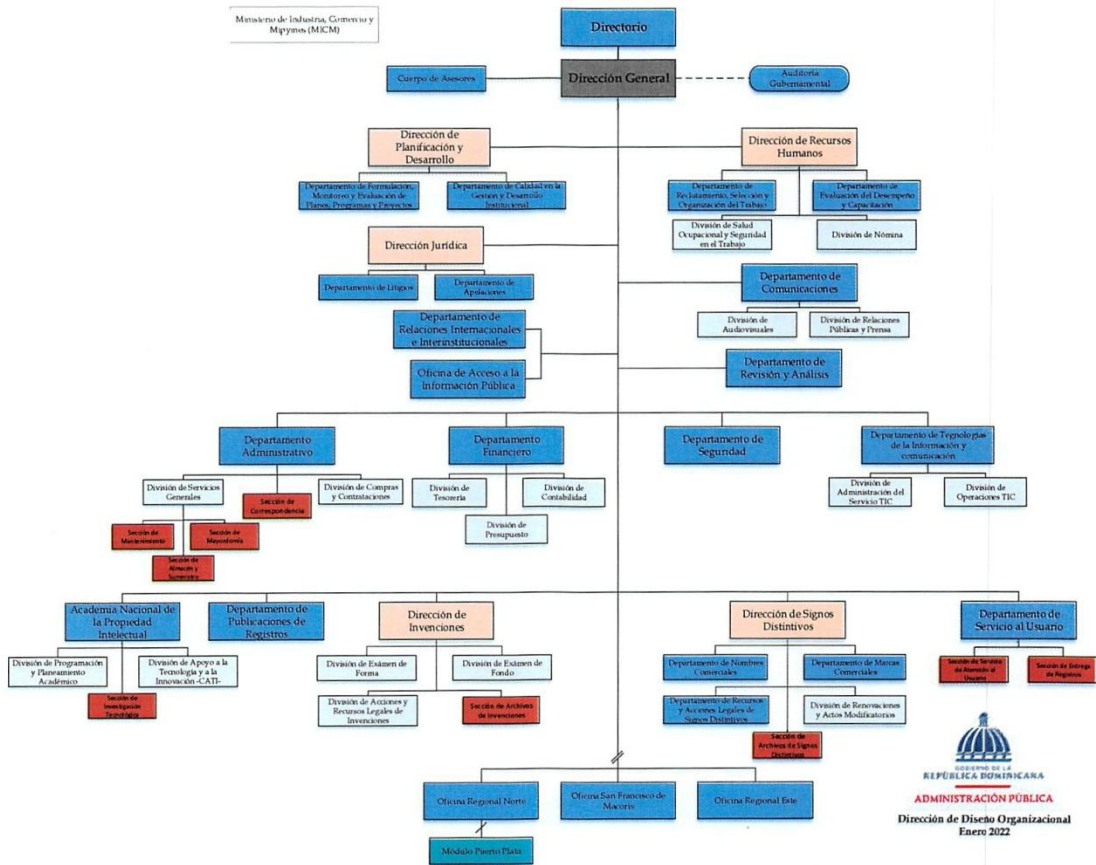
- ❖ Integridad
- ❖ Honestidad
- ❖ Respeto
- ❖ Lealtad
- ❖ Equidad
- ❖ Puntualidad

BASE LEGAL

En el año 2000, República Dominicana adecua su legislación de Propiedad Intelectual al Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con el Comercio (ADPIC). Como consecuencia de lo anterior, el 8 de mayo del año 2000, se crea la Ley 20-00 sobre Propiedad Industrial, derogando la Ley 4994 sobre Patentes de Invención del año 1911, y la 1450 sobre Marcas de Fábricas del año 1993, la cual establece la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI) como organismo rector, responsable de otorgar los derechos exclusivos sobre las distintas modalidades de Propiedad Industrial.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

ORGANIGRAMA DE LA OFICINA NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL (ONAPI)



SERVICIOS

Atención al Usuario

Se brinda asistencia presencial y vía web, a todos los clientes/ ciudadanos que procuran información y asesoría relativa a signos distintivos e invenciones, en la Oficina Principal, Oficinas Regionales y módulo de atención que mantiene la ONAPI en todo el territorio nacional.

Los Servicios de Signos Distintivos

- Nombres Comerciales
- Marcas
- Renovaciones y Actos modificatorios
- Recursos y Acciones Legales
- Otros Servicios

Los servicios de Invenciones

- Registro de Patente de Invención:
- Registro de Modelo de Utilidad:
- Registro y Examen de Fondo de Diseños Industriales:
- Actos modificatorios de invenciones
- Recursos y Acciones legales de Invenciones

- Otros Servicios.

Centro de Apoyo a la Tecnología y la Innovación

(CATI)

Ha sido creado por ONAPI con el apoyo de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, OMPI, con la finalidad de facilitar el acceso a la información sobre Propiedad Industrial, a los innovadores, investigadores, emprendedores, universidades, grandes, pequeñas y medianas empresas del país, mediante los servicios de información tecnológica, patentes y otros servicios conexos de alta calidad.

Servicios

- Búsquedas de información técnica en Bases de Datos en materia de Patentes.
- Asistencia en las búsquedas de patentes.
- Orientación general sobre Patentes y Diseños Industriales.
- Suministro de Información general en materia de presentación de solicitudes de Signos Distintivos, Patentes y Diseños Industriales.

Síntesis del Plan Estratégico Institucional

Estrategia Nacional de Desarrollo, con el objetivo específico 3.3.4: 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.

1. Permanecer como una organización referente de Calidad y Mejora Continua.

1.1. Mejora del Perfil de Riesgo de los Procesos

1.2. Incursión y mantenimiento de Modelos de Gestión.

1.3 Incluir bajo el Sistema de Gestión de Calidad SGC la Consultoría Jurídica.

1.4 Mantener el fortalecimiento de los Procesos de Gestión Administrativo - Financiero

2. Gestión y desarrollo de colaboradores.

2.1. Mejora de la estructura organizativa.

2.2.

Gestión y desarrollo de competencias de colaboradores.

3. Promoción de la cultura de innovación y derechos de Propiedad Industrial.

3.1. Aumento del fomento de Propiedad Industrial.

3.2. Implementación de programas de innovación mediante el aprovechamiento de las tecnologías y las alianzas.

3.3. Mejora de la información y orientación a los ciudadanos sobre los servicios de ONAPI, derechos y deberes de la población.

4. Mantener la Mejora Continua de los Procesos de la ONAPI

4.1. Mejora Continua de la gestión de los procesos del Depto. de Invenciones.

4.2. Mejora Continua de la gestión de los procesos del Depto. de Signos Distintivos

4.3. Mejora Continua de los procesos del Departamento de Consultoría Jurídica.

5. Enfoque hacia el Cliente y la Sociedad

5.2. Optimización del Uso de la página Web

5.3.

Mejora y fortalecimiento de los servicios en las regionales.

5.3 Reducción de las objeciones que entran por la página web.

5.4. Fortalecimiento del enfoque al cliente externo.

Resultados del Proceso de Autoevaluación

Principales Fortalezas Identificadas

- ❖ Trabajo en equipo y liderazgo.
- ❖ Alta dirección comprometida para el logro de los objetivos planificados.
- ❖ Prestigio y posicionamiento nacional e internacional de la organización.
- ❖ Clara dirección estratégica institucional.
- ❖ Automatización de los Procesos de Registros
- ❖ Ampliación del catálogo de servicios digitales con la inclusión de nuevos servicios optimizados a través de la Plataforma E-Serpi
- ❖ Resultados de excelencia en la gestión institucional y medición de los indicadores del sistema de Transparencia Gubernamental
- ❖ Enfoque de servicios basados en el cliente externo y mejora continua en los servicios ofrecidos al público.
- ❖ Personal comprometido con la misión y visión de ONAPI.

- ❖ Sistema de evaluación del desempeño.
- ❖ Sistema de Control Interno eficiente y eficaz.
- ❖ Realización de un Plan de Capacitación Anual.

- ❖ Sistema de Gestión de Calidad certificado por ISO (definidos y estandarizados), lo que garantiza la calidad de los servicios.
- ❖ Institución altamente vinculada con los actores sociales a nivel de empresas, Mipymes, Universidades e innovadores.
- ❖ Agente promotor de la innovación tecnológica, de la Propiedad Industrial y el uso de las Bases de Datos de Patentes en distintos sectores público y privado.

Áreas que Impulsan a la Mejora Institucional

Las Áreas Técnicas de la Institución que a diario impulsan a la mejora de la ONAPI son:

- ❖ Signos Distintivos, e
- ❖ Invenciones
- ❖ Centro de Apoyo a la Tecnología y la Innovación

Áreas de Mejora en Los criterios Facilitadores

Hemos identificado en los criterios facilitadores lo siguiente:

Criterio 2 Planificación y Estrategia

2.2.3 Crear una política de responsabilidad social, en la organización no tenemos una política de Responsabilidad Social por ende vemos muy oportuno identificarla y desarrollarla y además la estamos compartiendo con el criterio 8 de Resultados.

Criterio 5 Procesos

5.3.4:

No

cuenta con incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.

Áreas de Mejora en Los criterios Resultado

Criterio 6 Resultados

6.1.2. 4. La ONAPI no cuenta con una herramienta tecnológica para notificar el vencimiento de los registros de signos distintivos para notificación.

6.2.2.4. La ONAPI no cuenta con indicadores estadísticos que permitan la recopilación de variables para su publicación en formato de datos abiertos.

6.2.2.9 La ONAPI no cuenta con un acceso rápido y directo para gestionar las informaciones de requisitos de signo distintivos e invenciones.

6.3.5 La ONAPI no cuenta con 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.

Criterio 7 Resultados de Personas

7.2.6: La ONAPI no cuenta con acciones de reconocimiento individual y de equipos.

CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

Al culminar con los trabajos de las mesas de ayuda referente a los criterios y sub criterios, los miembros del comité de calidad, colaboradores altamente comprometidos para la ejecución y elaboración de este del Autodiagnóstico CAF-2022, pudimos desarrollar nuestros puntos fuertes donde establecimos una clara dirección estratégica institucional, una ampliación del catálogo de servicios digitales con la inclusión de nuevos servicios optimizados a través de la Plataforma E-Serpi, un sistema de evaluación del desempeño, trabajo en equipo y una vinculación con los actores sociales a nivel de empresas, Mipymes, Universidades e innovadores.

Además identificamos siete (7) mejoras entre los criterios facilitadores y de resultados, las cuales pondremos en carpeta para trabajarlas en el próximo plan de mejoras.

Al concluir con estas asignaciones afianzamos el compromiso que tiene la ONAPI de seguir brindando un servicio de calidad y la mejora continua de sus servicios de Propiedad Industrial.

Resumen de puntuación

Institución:	
---------------------	--

Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	129	132
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	128	130
3: Personas (100 puntos)	92	94
4: Alianzas (100 puntos)	95	96
5: Procesos (120 puntos)	110	113
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	89	91
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	86	90
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	70	88
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	89	93
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	888	927