

**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

Elian 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-2024

TABLA DE CONTENIDO

Resumen ejecutivo	3,4,5
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	11,12
Resultados del Proceso de Autoevaluación	13
Principales Fortaleza Identificadas.....	13, 14,15
Áreas que Impulsan a la Mejora Institucional	16
Áreas de Mejora en los criterios Facilitadores	17
Continuación de las mejoras criterios Facilitadores.....	18
Conclusiones y lecciones aprendidas	19,20
Resumen de puntuación.....	21

RESUMEN EJECUTIVO

La Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI) está cumpliendo con lo establecido en la Ley 20-00 sobre Propiedad Industrial. Esto implica que la organización ha garantizado la protección de los derechos de propiedad industrial y promoviendo el uso adecuado de las herramientas disponibles para los ciudadanos. Mantenerse en observancia con esta ley 20-00, asegura que la organización contribuya de manera efectiva al desarrollo económico y la innovación, al tiempo que busca optimar constantemente la mejora continua en sus procesos para cumplir con sus funciones de manera eficaz.

La ONAPI, para cerciorarse de lo asignado en este Autodiagnóstico CAF 2023, se llevó a cabo mesas de trabajo con los miembros del comité de calidad, para la recopilación de información y evidencias, con la finalidad de completar los criterios y subcriterios contenidos en el documento de autoevaluación CAF 2023.

Este proceso es crucial para asegurar que la organización esté alineada con los estándares sugeridos y establecidos el Marco Común de Evaluación (CAF), y se pueda identificar áreas de mejora

Como resultados de la encuesta podemos resaltar que, 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 mantienen la valoración sobre las 4 estrellas con relación al 2022. En general, los Usuarios de servicios presentan un nivel de satisfacción de un 93.8% en 2023 con relación al 94.6% del 2022, para una ligera disminución de 0.8%. En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios CATI se observa un aumento de 3.6%. Para el 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 89% en 2023 con relación al 80% en 2022, significando un incremento de 9.0%.

Además 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.

Las áreas técnicas de la organización jugaron un papel crucial al mantener un rol activo en la ejecución de procesos y fortalecimiento de servicios mediante el Sistema de Solicitudes Electrónicas de Registro de Propiedad Industrial (E-SERPI). Este sistema se implementó con el objetivo específico de mejorar el marco regulatorio en lo que respecta a la 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.

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

- Solicitudes de Nombres Comerciales
- Solicitudes Marcas
- Solicitudes de 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 Del Cati

- 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

Liderazgo y Dirección Estratégica:

- La dirección y el liderazgo comprometido fueron identificados como motores clave del éxito organizacional.

Eficiencia en la Gestión de Recursos:

- La organización demostró habilidades sólidas en las gestiones eficientes y eficaces de los recursos financieros, humanos y tecnológicos.

Comprometido con la Calidad:

- Mantenemos el Sistema de Gestión de Calidad certificado por la norma ISO, con el compromiso de la mejora continua de los estándares de calidad en productos y servicios ofrecidos por la organización.

Innovación y Adaptabilidad:

- La capacidad de innovar y ser agente promotor de la innovación tecnológica de la Propiedad Industrial en distintos sectores público y privado y el uso efectivo de las Bases de Datos de Patentes, fue una fortaleza reconocida.

Cultura Organizacional Positiva:

- Una cultura organizacional sólida que fomenta la colaboración, la comunicación abierta y el compromiso de los colaboradores comprometido con la misión y visión.

Cumplimiento Normativo y Legal:

- El cumplimiento efectivo de la Ley 20-00, regulaciones y normativas pertinentes fue una fortaleza clave.

Responsabilidad Social y Ambiental:

- Un compromiso destacado con la responsabilidad social y ambiental, demostrado a través de prácticas con los actores sociales a nivel de empresas, Mipymes, Universidades e innovadores.

Reputación y Confianza del Cliente:

- La organización disfrutó de una buena reputación y alta confianza por parte de sus clientes y partes interesadas, la seguridad jurídica de los titulares de derechos mediante una observancia rigurosa de la legislación y procesos eficientes.
- Facilitar el acceso a la protección de la inventiva y creatividad nacional.

- Contribuir al aprovechamiento del desarrollo tecnológico por parte de nuestros nacionales con miras a generar bienestar y ser cada día más competitivos.

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
- ❖ 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 1: LIDERAZGO

1.2.5 No contamos con un banco de auditores líderes en la norma ISO 37001.

CRITERIO 3: PERSONAS

3.3.9 No contamos con una política salarial actualizada.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

4.1.4 No contamos con una alianza con DIGEMAPS, en materia de Signos Distintivos.

4.2.1 No contamos con un enlace de fácil acceso a las publicaciones de estadísticas institucionales.

4.5.2 No contamos con la sustitución de todos los equipos computadoras PC, que pasaron a estado de obsolescencia en el 2024.

4.5.6 No contamos con alertas al generar una segunda nota de crédito vinculada al mismo recibo, en el sistema de registro.

4.6.1 No contamos con un techo óptimo en la entrada del edificio de patentes de invenciones.

CRITERIO 5: PROCESOS

5.2.2 No contamos con videos audiovisuales como guía, para que el usuario/Ciudadano realice las solicitudes de signos distintivos.

5.2.2 No contamos con videos audiovisuales como guía, para que el usuario/Ciudadano realice las solicitudes de invenciones

5.2.4 No contamos con todos los servicios de Invenciones en la plataforma de E-serpi.

CRITERIO DE RESULTADOS

- ✓ En los criterios de resultados 6, 7, 8 y 9, no se identificaron áreas de mejoras.

CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

En efecto, al enfocarse en la calidad del servicio y la mejora continua, la ONAPI no solo asegura la protección efectiva de los derechos de propiedad industrial, sino que también desempeña un papel fundamental en el desarrollo económico y la promoción de la propiedad industrial.

Detallamos algunos de los beneficios y contribuciones clave que pudimos concluir:

- **Fomento de la Innovación:** Al proteger los derechos de propiedad industrial, la ONAPI estimula la innovación al proporcionar a los innovadores la seguridad necesaria para desarrollar nuevas tecnologías, productos y procesos.
- **Crecimiento Económico:** Facilitando un entorno donde la innovación y la creatividad son valoradas y protegidas, la ONAPI contribuye directamente al crecimiento económico del país al promover sectores industriales y comerciales más dinámicos y competitivos.

- **Generación de Empleo:** La promoción de la innovación y el desarrollo empresarial derivados de la protección de la propiedad industrial puede conducir a la creación de empleos directos e indirectos en sectores tecnológicos y de conocimiento intensivo.
- **Atracción de Inversiones:** Un sistema eficaz de propiedad industrial, donde se apoya a la atracción de inversiones nacional y extranjera al proporcionar garantías de protección de derechos de sus signos distintivos e invenciones.
- **Desarrollo de Capacidades:** Mediante la mejora continua de sus servicios, la ONAPI fortalece las capacidades locales en gestión de propiedad industrial, apoyando así a empresas y emprendedores en competir en mercados nacionales como internacionales.

Además de los beneficios, pudimos detectar 10 mejoras que nos comprometemos a trabajar en el plan de mejoras.

Resumen de puntuación

Institución: OFICINA NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL ONAPI		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	133	134
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	132	134
3: Personas (100 puntos)	94	95
4: Alianzas (100 puntos)	96	97
5: Procesos (120 puntos)	114	115
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	89	93
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	88	90
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	80	90
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	89	93
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	915	941