



De la calidad a la excelencia

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL 2016-2020

OFICINA NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL (ONAPI)



PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
2016-2020

TABLA DE CONTENIDO

CREDITOS.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
I. Análisis Situacional de ONAPI	7
1. Prioridades Planteadas en las Definiciones Estratégicas.....	7
2. Bienes o Servicios que entrega ONAPI.....	7
3. Efectos o Resultados Esperados que se propone ONAPI.....	7
II. Cadena de Valor de ONAPI.....	8
III. Modelo de Negocio de ONAPI	8
IV. Misión.....	9
V. Visión.....	9
VI. Valores ONAPI	9
VII. Ámbito de Actuación de la ONAPI	10
VIII. Temas Estratégicos	10
IX. Análisis FODA	10
X. Objetivos Estratégicos 2016 - 2020	12
XI. Responsables Objetivos Estratégicos	24
XII. Modelo de Seguimiento del Plan Estratégico 2016 - 2020	25

CRÉDITOS

AUTORIDAD

Dra. Ruth Alexandra Lockward

Directora General de ONAPI

EQUIPO TÉCNICO:

Ing. Diana Ruth Belliard Pichardo

Encargada Departamento de Planificación y Desarrollo

Lic. Nelson Alfonso Cáffaro Sánchez

Analista Departamento de Planificación y Desarrollo

Lica. Elizabeth Goris Bisonó

Diseño Portada

INTRODUCCIÓN

El siguiente documento, constituye el Plan Estratégico 2016 -2020 de la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI), el cual describe la formulación de los objetivos estratégicos a los cuales se van a contribuir con planes operacionales durante los años 2016 -2020 y permitirá lograr la misión y la visión de la institución. Este plan es el resultado del trabajo llevado a cabo mediante reuniones colectivas con todas las áreas de la ONAPI.

El Plan Estratégico Institucional es el documento que refleja cuál será la estrategia a seguir en el mediano plazo y poder alcanzar la visión que se ha plasmado. Por ello, se establece con una vigencia de 5 años.

El Plan Estratégico 2016 - 2020 de ONAPI se conforma de los siguientes componentes: Visión, Misión, Valores Institucionales, Objetivos Estratégicos, Líneas de Acción, Indicadores, Línea Base, Metas.

Para el desarrollo de este Plan Estratégico, se contó con la participación activa de los responsables de las áreas de la institución, que se citan a continuación:

- » Dirección General
- » Departamento Planificación y Desarrollo
- » Departamento Recursos Humanos
- » Departamento de Proyectos Especiales
- » Departamento de Control Interno
- » Departamento de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales
- » Departamento de Invenciones
- » Departamento de Signos Distintivos
- » Departamento de Gestión de Calidad
- » Departamento de Publicaciones
- » Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación

- » Departamento de Comunicaciones
- » Consultoría Jurídica
- » Servicio al Cliente
- » División Administrativa
- » División Financiera
- » División de Contabilidad
- » Oficina Regional Oeste

I. ANÁLISIS SITUACIONAL DE ONAPI

1. Prioridades Planteadas en las Definiciones Estratégicas

- **Objetivos de Calidad:**

- ✓ Valorar el tiempo del cliente/ciudadano en cada contacto con la organización.
- ✓ Contar con un personal con las competencias requeridas para prestar un servicio de excelencia.
- ✓ Garantizar la puntualidad en el servicio y la entrega de documentos libres de errores, dando cumplimiento a los plazos establecidos.
- ✓ Facilitar a los clientes /ciudadanos información sobre los servicios de la organización, para afianzar una cultura de Propiedad Industrial, con programas de difusión a través de los diferentes medios de comunicación.
- ✓ Mantener un plan de capacitación del personal, vinculado a la estrategia de la organización; actualizando las competencias de los recursos humanos, con el fin de obtener un desempeño excelente.

2. Bienes o Servicios que entrega ONAPI

Los Derechos de la Propiedad Industrial a la población dominicana que solicite el servicio.

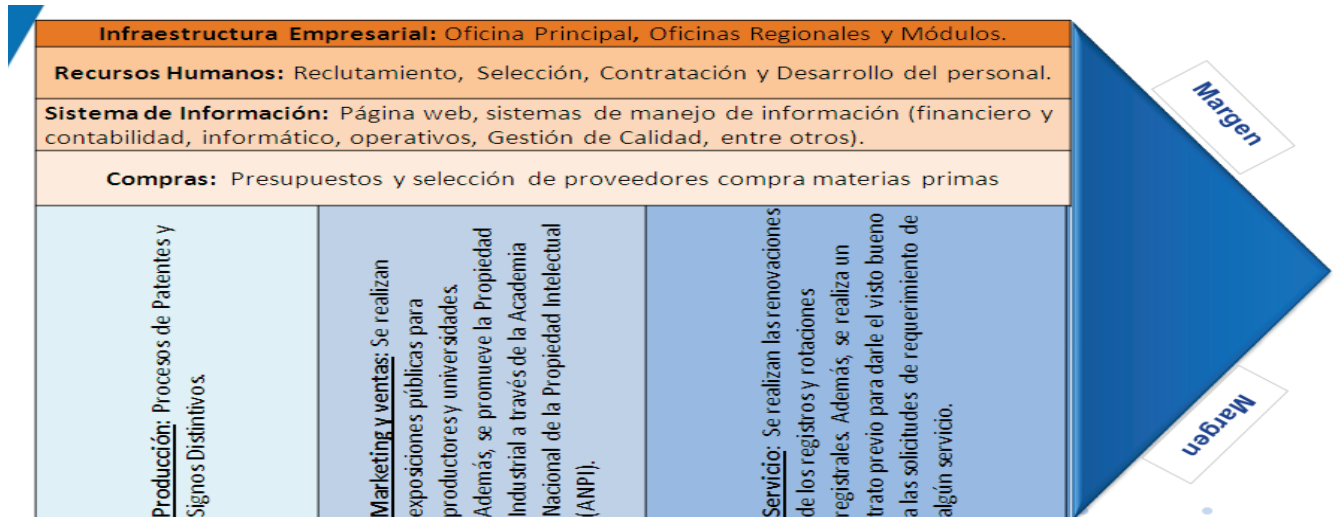
- » Registros de Nombres Comerciales
- » Marcas y Emblemas
- » Concesión de Patentes
- » Modelo de Utilidad
- » Diseño Industrial

3. Efectos o Resultados Esperados que se propone ONAPI

Ser garante y salvaguardar el derecho de propiedad industrial, manteniendo y poniendo en vigencia las patentes de Invención y de modelos de utilidad y de los registros de diseños industriales y de signos distintivos.

II. CADENA DE VALOR DE ONAPI

La Oficina Nacional de la Propiedad Industrial se rige por lo establecido en la Ley 20-00 del ocho (08) de mayo del año 2000 y su reglamento de aplicación, relativo a la concesión, el mantenimiento y la vigencia de las Patentes de Invención y de modelos de utilidad, y de los registros de diseños industriales y de signos distintivos.



III. MODELO DE NEGOCIO DE ONAPI

- » Los clientes son cautivos, ellos nos seleccionan a nosotros.
- » Las Ofertas de producto se definen de acuerdo al producto que quieran obtener, ya sea de Signos Distintivos o Patentes, y estos se dividen de acuerdo al público nacional o internacional.
- » Crea utilidad para sus clientes agilizando los procesos, brindándoles un servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- » Los clientes se incrementan realizando programas de difusión nacional.
- » Se muestra ante el mercado como una Organización de Calidad.
- » Sale al mercado bajo una estrategia de promoción, manifestándose esto en el aumento de solicitudes recibidas por el CATI, donde se prevé un aumento de hasta 20%. Así también en la creación de un espacio en Twitter para ONAPI TV, innovación en el INFONAPI, entre otros.
- » Configura sus recursos en reclutamiento de personal y capacitaciones, innovación tecnológica (Sistemas informáticos, servidores, ampliación de banda ancha) y captación de mercado dominicano.
- » Los beneficios son obtenidos ofreciendo nuestros servicios sin fines de lucro al público en general.

IV. MISIÓN

Somos la gran familia ONAPI, una organización gubernamental garante de los derechos de Propiedad Industrial, con responsabilidad social, comprometida con su promoción y difusión en beneficio del país y contribuyendo a la economía de conocimiento; integrada por colaboradores eficientes e innovadores, que trabajar en equipo para la prestación de servicios de excelente calidad.

V. VISIÓN

Consolidarnos como una organización referente de calidad y mejora continua para la región, gestionada por colaboradores que asumen la excelencia y promueven una cultura de innovación y de los derechos de Propiedad Industrial, en completa alineación con el cliente y la sociedad.

VI. VALORES ONAPI

- » Liderazgo: Capacidad de tomar iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar e inspirar a un equipo en el logro de metas y objetivos comunes.
- » Legalidad: Como parte del Estado dominicano, somos compromisarios de cumplir y promover una cultura de respeto absoluto a las leyes, reglamentos y normas establecidas, en un marco de total transparencia y confiabilidad.
- » Excelencia: Buscamos calidad superior basada en prácticas sobresalientes en la gestión, garantizando la satisfacción de los clientes, orientándonos a resultados óptimos, ejecutados por personas comprometidas con la mejora continua, la innovación y alianzas mutuamente beneficiosas.
- » Transparencia: Somos una oficina gubernamental que trabaja al servicio del ciudadano, exponiendo la información y la gestión al escrutinio de la sociedad.
- » Cortesía: Somos empáticos en nuestro trabajo diario; al ponernos en el lugar de los demás, mostrando sensibilidad a las necesidades de los clientes sin perder nuestra identidad.
- » Responsabilidad Social: Contribuimos voluntariamente al mejoramiento socio-económico y ambiental; con el objetivo de considerar el impacto que implicar nuestras decisiones en la sociedad.
- » Integridad: Actuamos siempre con honestidad, haciendo lo correcto. Cumplimos nuestras promesas y compromisos y tratamos a nuestros colaboradores y clientes con equidad y respeto.

VII. ÁMBITO DE ACTUACIÓN DE LA ONAPI

- » Garante de los derechos de Propiedad Industrial.
- » Promoción y difusión en beneficio del país.
- » Eficientes e innovadores.
- » Prestación de servicios de excelente calidad.

VIII. TEMAS ESTRATÉGICOS

De acuerdo a la nueva visión se plantearon los siguientes Temas Estratégicos:

- 1) Consolidarnos como una organización referente de calidad y mejora continua.
- 2) Gestión y desarrollo de colaboradores que asumen la excelencia.
- 3) Promoción de la cultura de innovación.
- 4) Promoción de los derechos de Propiedad Industrial.
- 5) Enfoque hacia el cliente y la sociedad.

IX. ANÁLISIS FODA

El análisis FODA estudia la situación real en que se encuentra la institución y planea una estrategia de futuro, analizando su situación externa (Amenazas y Oportunidades) y sus características internas (Debilidades y Fortalezas). Esto para determinar las ventajas competitivas de la institución bajo análisis y la estrategia genérica a emplear por la misma que más le convenga en función de sus características propias y de las del mercado en que se mueve.

El análisis consta de cuatro pasos:

- » Análisis Externo
- » Análisis Interno
- » Confeción de la matriz
- » Determinación de la estrategia a emplear

El análisis externo permitió fijar las oportunidades y amenazas que el contexto puede presentarle a una organización, estableciendo los principales hechos o acontecimientos del ambiente que tiene o podrían tener alguna relación con la organización de carácter político, legal, social y tecnológico; y determinando cuáles de

esos factores podrían tener influencia sobre la institución en términos de facilitar o restringir el logro de objetivos.

En el análisis interno se analizaron las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado, percepción de los consumidores, entre otros.



X. Objetivos Estratégicos 2016 - 2020

1. Consolidación de la ONAPI como una organización referente de calidad y mejora continua.

- 1.1. Mejora del Perfil de Riesgo Presupuestario.
- 1.2. Incursión y mantenimiento de Modelos de Gestión.

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. Reorientación de la gestión de los Departamentos de ONAPI para aumentar su productividad y eficiencia.

- 4.1. Mejora de la gestión de los procesos del Depto. de Inversiones y su productividad.
- 4.2. Mejora de la gestión de los procesos del Depto. de Signos Distintivos y su productividad.
- 4.3. Mejora de los procesos del Departamento de Consultoría Jurídica y su productividad.
- 4.4. Fortalecimiento de los procesos de gestión Administrativo-Financiero y su productividad.

5. Enfoque hacia el cliente y la sociedad.

- 5.1. Creación y mantenimiento de un sistema CRM.
- 5.2. Incremento del uso de la herramienta web.
- 5.3. Mejora y fortalecimiento de los servicios en las regionales.
- 5.4. Fortalecimiento del enfoque al cliente externo.

x. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2016 - 2020

1. Consolidación de la ONAPI como una organización referente de calidad y mejora continua.

1.1. Mejora del Perfil de Riesgo Presupuestario.

El ingreso se conoce como la cantidad de dinero ganada o recaudada por los servicios prestados o venta de productos. Actualmente la ONAPI percibe un ingreso por captación directa anual de RD\$274,105,094.70 (basada en el año 2015), de los cuales el 58.29% se gasta en la nómina de la institución.

La ONAPI realizará una serie de iniciativas que contribuyan al logro del incremento de los ingresos para asegurar la sostenibilidad financiera y poder invertir en la mejora continua de la institución. Además, se necesita aumentar la reserva presupuestaria.

Indicadores	Medios de Verificación	Fórmula	Línea Base	Meta	Meta por Año					Supuesto
					2016	2017	2018	2019	2020	
Aumento en los ingresos captados	Ejecución Presupuestaria	-	RD\$ 274,105,094.70	25%	5%	5%	5%	5%	5%	Cada año se mantendrá fijo el gasto corriente y la nómina para revertir la desproporción entre esta última y el ingreso. A excepción de los aumentos salariales que estén en conformidad con la nueva política salarial y el equilibrio financiero trazado de la institución. Incentivar la productividad por empleado.

1.2. Incursión y Mantenimiento de Modelos de Gestión.

Un modelo de referencia para la organización y gestión de una institución permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la misma, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos de la institución. Es, por tanto, un referente estratégico que identifica las áreas sobre las que hay que actuar y evaluar para alcanzar la excelencia.

La ONAPI implementó su Sistema de Gestión de Calidad en la Norma ISO 9001:2000 y luego por disposición de la institución se actualizó a la versión

2008 y ahora debemos migrar a la nueva versión 2015, para esta migración disponemos de 2 años. Por otro lado, el modelo de excelencia FUNDIBEQ nos impulsa a tener enfoques orientados hacia la calidad total y mejora continua de los procesos y ONAPI no lo tiene integrado. También, la gestión del cumplimiento de las Normas de Control Interno (NCI), acorde con la Ley 10-07, son iniciativas de modelo de gestión que pueden fortalecer la institución.

Además, el enfoque de la organización debe estar orientado hacia la estandarización de los procesos mediante normas de gestión que lo regula, como son 270001 de seguridad de la información, la Servicio al Cliente, la OSHA, entre otras.

Indicadores		Medios de Verificación	Fórmula	Línea Base	Meta	Meta por Año					Supuesto
						2016	2017	2018	2019	2020	
Aumento del Índice de Satisfacción de clientes.	Of. Principal	Encuestas Estudio Satisfacción Clientes	Promedio de factores evaluados en el estudio	94.28%	97%	95%	-	96%	-	97%	Las encuestas se realizarán bianualmente.
	Regional Norte			98.08%	100%	99%	-	100%	-	100%	
	Regional Este			98.47%	100%	99%	-	100%	-	100%	
	S.F.M.			98.23%	100%	99%	-	100%	-	100%	
Aumento de Producción	Patente de Invención y Modelo de Utilidad	Sistemas IPAS	-	423	1,750	350	350	350	350	350	
	Diseño Industrial			46	150	30	30	30	30	30	
	Nombres Comerciales			27,367	5%	1%	1%	1%	1%	1%	
	Marcas			8,142	5%	1%	1%	1%	1%	1%	
	Lemas Comerciales			107	1%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	

2. Gestión y Desarrollo de Colaboradores.

2.1. Mejora de la Estructura Organizativa.

La estructura organizacional es la forma en la que la institución se va a gestionar e informa cómo está formada y cómo funciona. La estructura brinda a los miembros directrices claras sobre cómo proceder y une a los miembros, dándoles significado e identidad tanto a las personas que se afilian como también al grupo en sí. Además, la estructura organizativa satisface las necesidades básicas del ser humano de forma, regularidad y orden.

Una institución moderna debe ser flexible al cambio conforme a la dinámica del crecimiento y a los requerimientos del entorno, la nuestra es del 2008 y la misma no se corresponde a la realidad. Además, de que no está establecida la escala salarial para todos los niveles.

Indicadores	Medios de Verificación	Fórmula	Línea Base	Meta	Meta por Año					Su puesto	
					2016	2017	2018	2019	2020		
Aumento del Índice de Clima Laboral	Informe resultado estudio clima laboral	Promedio de los acápites de cada aspecto en las calificaciones de Totalmente de Acuerdo y De Acuerdo.	80.35%	95%	85 %	-	90 %	-	95 %	Encuestas bianualmente.	
Aumento del Promedio Nivel de Desempeño Excelente	Régimen Ético y Disciplinario	Informe Resultados Evaluación de Desempeño	-	72.5%	90%	80 %	82.5 %	85 %	87.5 %	90 %	
	Logro de Metas			77.3%	90%	80 %	82.5 %	85 %	87.5 %	90 %	
Mantener el Índice de Rotación <10%	Indicador Mensual	$((\text{Empleados Entrantes-Empleados Salientes}) * 100\%) / \text{Total de Colaboradores}$	2.66%	<10%	<10 %	<10 %	<10 %	<10 %	<10 %		
Disminución del Índice de Ausentismo	Indicador Mensual	$(\text{Horas perdidas} / (\text{Jornada laboral} \times \text{Total de colaboradores de las áreas})) * 100\%$	2.46%	1.54 %	2.36 %	2.26 %	2.16 %	2.06 %	1.54 %		

2.2. Gestión y Desarrollo de Competencias de los Colaboradores.

Actualmente existen debilidades en la formación continua para la atención del cliente. Además, se ha detectado en distintas áreas que los colaboradores no cumplen con el perfil de puesto para poder ejercer con calidad sus funciones. Debido a esto se hacen retrabajos y hay demoras.

Por lo tanto, de acuerdo a las dimensiones del puesto se necesita incrementar las competencias de los colaboradores de ONAPI, mediante capacitaciones y cursos; para que se logren eficacia y eficiencia en los resultados arrojados por ellos y se mejoren los indicadores de productividad y sean vinculados al desempeño de los colaboradores y el Plan Operativo Anual.

Indicadores		Medios de Verificación	Fórmula	Línea Base	Meta	Meta por Año					Supuesto
						2016	2017	2018	2019	2020	
Aumento del Promedio Nivel de Desempeño Excelente	Régimen Ético y Disciplinario	Informe Resultados Evaluación de Desempeño	-	72.5%	90%	80%	82.5%	85%	87.5%	90%	
	Logro de Metas			77.3%	90%	80%	82.5%	85%	87.5%	90%	
Aumento del Nivel de Cumplimiento de Perfil de Puesto.		Hoja de Vida y Perfil de Puesto	Promedio \sum (Puntos obtenidos por el colaborador/ Puntos requeridos por el perfil) *100	98.64%	99.50%	98.8%	99%	99.25%	99.5%	99.5%	
Aumento Horas de Capacitación Anual		Registros de capacitaciones	\sum Horas de Capacitaciones	984	5,050	990	1,000	1,010	1,020	1,030	

3. Promoción de la Cultura de Innovación y Derechos de Propiedad Industrial.

3.1. Aumento del Fomento de Propiedad Industrial.

Durante el año 2015 se trabajaron 11 Patentes de Invención, 3 Modelos de Utilidad y 7 Diseños Industriales; considerándose, por la Dirección General de la Institución una cantidad mínima, ya que la mayoría de los ciudadanos dominicanos no tienen conocimiento sobre el tema de Propiedad Industrial

Debido a esto, la ONAPI realizará iniciativas para aumentar el fomento de Propiedad Industrial en el país. Entre ellas, se aumentará el vínculo con las universidades del país para relacionarnos con los jóvenes emprendedores de las mismas y poder garantizar la cultura de innovación y ser agentes promotores de la transferencia tecnológica. Así como incrementar el contacto con los medios masivos, que son los medios de comunicación recibidos simultáneamente por una gran audiencia.

Indicadores		Medios de Verificación	Fórmula	Línea Base	Meta	Meta por Año					Supuesto
						2016	2017	2018	2019	2020	
Aumento de las invenciones dominicanas	Diseños Industriales	Sistema IPAS	-	8	50	8	9	10	11	12	Las metas son un estimado posible en base a los años anteriores, ya que la presentación de las solicitudes no depende del Departamento de Invenciones, sino de los clientes externos, a pesar de todos los esfuerzos desplegados en la promoción de la Propiedad Industrial.
	Modelos de Utilidad			1	20	2	3	4	5	6	
	Patentes de Invención			1	33	4	5	6	8	10	
Aumento de Cursos, Charlas y Talleres		Boletines, Formularios de Asistencia	\sum Cursos, Charlas, Talleres	32	225	35	40	45	50	55	

3.2. Implementación de Programas de Innovación Mediante el Aprovechamiento de las Tecnologías y las Alianzas.

Las expectativas y necesidades de los clientes crecen y con el uso y aprovechamiento de las tecnologías y el intercambio de las buenas prácticas nos permiten lograr esta satisfacción.

Indicadores		Medios de Verificación	Fórmula	Línea Base	Meta	Meta por Año					Supuesto
						2016	2017	2018	2019	2020	
Aumento de producción	Patente de Invención y Modelo de Utilidad	Sistemas IPAS	-	423	1,750	350	350	350	350	350	
	Diseño Industrial			46	150	30	30	30	30	30	
	Nombres Comerciales			27,367	5%	1%	1%	1%	1%	1%	
	Marcas			8,142	5%	1%	1%	1%	1%	1%	
	Lemas Comerciales			107	1%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	
Aumento del Índice de Satisfacción de clientes.	Of. Principal	Encuestas Estudio Satisfacción Clientes	Promedio de factores evaluados en el estudio	94.28%	97%	95%	-	96%	-	97%	Las encuestas se realizarán bianualmente.
	Regional Norte			98.08%	100%	99%	-	100%	-	100%	
	Regional Este			98.47%	100%	99%	-	100%	-	100%	
	S.F.M.			98.23%	100%	99%	-	100%	-	100%	

3.3. Mejora de la Información y Orientación a los Ciudadanos sobre los Servicios de ONAPI, Derechos y Deberes de la Población.

El acceso de información sobre el funcionamiento y atención de ONAPI garantiza el derecho de los ciudadanos de informarse, permite una atención oportuna, clara, transparente y de calidad por parte de la institución hacia las personas.

Debido a que la población dominicana tiene poco conocimiento sobre el tema de Propiedad Industrial y no conoce los derechos de cada ciudadano con respecto al tema; es necesario difundir información sobre Propiedad Industrial mediante charlas, talleres, capacitaciones, vallas, volanteo, entre otros. Además, que se necesita abordar con mayor ímpetu los medios masivos, para poder llegar de forma correcta a la población y aumentar su nivel de conocimiento del tema y de los derechos que tienen sobre éste. La disseminación de información tecnológica alineada a las necesidades del sector productivo, crea la cultura de Propiedad Industrial por todas las vías de comunicación. Además, se debe elevar el nivel de conocimiento de los jueces y fiscales en materia de PI, mediante capacitación continua con el apoyo de organismos cooperantes.

Indicadores	Medios de verificación	Fórmula	Línea Base	Meta	Meta por año					Supuesto
					2016	2017	2018	2019	2020	
Aumento de solicitudes Dominicanas recibidas Inventiones	Patente de Invención	-	21	120	22	23	24	25	26	Las metas son un estimado pasible en base a los años anteriores, ya que la presentación de la solicitud no depende del Departamento de Inventiones, sino de los clientes externos, a pesar de todos los esfuerzos desplegados en la promoción de la Propiedad Industrial
	Modelo de Utilidad		10	74	12	14	15	16	17	
	Diseño Industrial		18	114	20	22	23	24	25	
Aumento de Solicitudes Dominicanas Recibidas Signos Distintivos	Nombre Comerciales	-	25,582	5%	1%	1%	1%	1%	1%	
	Marcas		2,949	1%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	
	Lemas Comerciales		91	1%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	

4. Reorientación de la Gestión de los Departamentos de ONAPI para aumentar su Productividad y Eficiencia.

4.1. Mejora de la Gestión de los Procesos del Depto. de Inventiones y su Productividad.

ONAPI tiene como objetivo ofrecer sus servicios mediante un uso eficiente de los recursos (materiales, tecnológicos, capital humano y financieros), que son los medios con que se vale para lograr un objetivo; por tanto se hace necesario reorientarlos con el fin de mejorar la productividad de la institución.

Existen varias técnicas que permiten mejorar la productividad, podemos mencionar:

- Control de calidad: conjunto de técnicas y actividades de acción operativa que se utilizan para evaluar los requisitos que se deben cumplir respecto a la calidad del producto o servicio, cuya responsabilidad recae, específicamente, en el colaborador competente.

Indicadores		Medios de Verificación	Fórmula	Línea Base	Meta	Meta por Año					Supuesto
						2016	2017	2018	2019	2020	
Aumento de Producción Inventiones	Patente de Invención y Modelo de Utilidad	Sistemas IPAS	-	423	1,750	350	350	350	350	350	
	Diseño Industrial			46	150	30	30	30	30	30	

4.2. Mejora de la Gestión de los Procesos del Depto. de Signos Distintivos y su Productividad.

ONAPI tiene como objetivo ofrecer sus servicios mediante un uso eficiente de los recursos (materiales, tecnológicos, capital humano y financieros), que son los medios con que se vale para lograr un objetivo; por tanto se hace necesario reorientarlos con el fin de mejorar la productividad de la institución.

Entre las técnicas que permiten mejorar la productividad, se encuentra Control de Calidad, que es el conjunto de técnicas y actividades de acción operativa que se utilizan para evaluar los requisitos que se deben cumplir respecto a la calidad del producto o servicio, cuya responsabilidad recae, específicamente, en el colaborador competente.

Indicadores		Medios de Verificación	Fórmula	Línea Base	Meta	Meta por Año					Supuesto
						2016	2017	2018	2019	2020	
Aumento de Producción Signos Distintivos	Nombres Comerciales	Sistemas IPAS	-	27,367	5%	1%	1%	1%	1%	1%	
	Marcas			8,142	5%	1%	1%	1%	1%	1%	
	Lemas Comerciales			107	1%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	

4.3. Mejora de los Procesos del Departamento de Consultoría Jurídica y su Productividad.

ONAPI tiene como objetivo ofrecer sus servicios mediante un uso eficiente de los recursos (materiales, tecnológicos, capital humano y financieros), que son los medios con que se vale para lograr un objetivo; por tanto se hace necesario reorientarlos con el fin de mejorar la productividad de la institución.

El Departamento de Consultoría se encarga de conocer los recursos de apelación de resoluciones de primer grado, por las decisiones emitidas por los departamentos de Signos Distintivos e Inventiones.

Indicadores	Medios de Verificación	Fórmula	Línea Base	Meta	Meta por Año					Supuesto
					2016	2017	2018	2019	2020	
Aumento de Expedientes Trabajados Consultoría Jurídica	Carpetas de Mini-Cuerpo	\sum Expedientes Trabajados	117	25%	5%	5%	5%	5%	5%	Si durante el periodo terminan los atrasos, el indicador se modificará a "Trabajar el 100% de lo entrante anualmente".

4.4. Fortalecimiento de los Procesos de Gestión Administrativo-Financiero y su Productividad.

ONAPI tiene como objetivo ofrecer sus servicios mediante un uso eficiente de los recursos (materiales, tecnológicos, capital humano y financieros), que son los medios con que se vale para lograr un objetivo; por tanto se hace necesario reorientarlos con el fin de mejorar la productividad de la institución. Además, se puede eficientizar el uso de los recursos. Es decir, la reorientación del gasto induce a la eficientización para la obtención de resultado en tiempo oportuno y la calidad requerida por el cliente/ciudadano.

Indicadores	Medios de Verificación	Fórmula	Línea Base	Meta	Meta por Año					Supuesto
					2016	2017	2018	2019	2020	
Eficiencia del Manejo de Compras	Plan Anual de Compras, Recibo	(Compras Ejecutadas/ Compras Programadas) *100%	0%	90%	60%	70%	80%	85%	90%	
Eficiencia del Manejo de Mantenimiento	Matriz de mantenimiento o y Reparación de Vehículos	(Mantenimientos realizados/Mantenimientos Programados) *100%	0%	90%	60%	70%	80%	85%	90%	

5. Enfoque Hacia el Cliente y la Sociedad.

5.1. Creación y mantenimiento de un Sistema CRM.

Un factor clave para el éxito de ONAPI es la relación con el cliente, la misma aumenta los ingresos y la calidad de servicio de la institución. ONAPI no cuenta con una metodología que permita la notificación a clientes de fecha de vencimiento del pago de algunos registros, ya sea de Signos Distintivos o Patentes de Invenciones.

Debido a lo expuesto anteriormente, es necesario crear en la ONAPI, un CRM (Customer Relationship Management), que es una estrategia de negocio o modelo de gestión orientada a la fidelización y satisfacción de los clientes. Permite a todos los colaboradores de la institución disponer de informaciones actualizadas sobre los mismos, con el fin de optimizar la relación institución/cliente.

Específicamente, ONAPI tratará de utilizar la tecnología para automatizar y sincronizar los procesos de servicio al cliente, marketing y post-venta, con el propósito principal de enfocarnos en las necesidades de nuestros clientes.

Indicadores	Medios de Verificación	Fórmula	Línea Base	Meta	Meta por Año					Supuesto	
					2016	2017	2018	2019	2020		
Disminución de registros que caen en abandono.	Sistema	-	676	25%	5%	5%	5%	5%	5%		
Disminución de registros en fecha de vencimiento.	Sistema	-	10,000	25%	5%	5%	5%	5%	5%		
Aumento de Renovaciones	Sistema	-	5,562	20%	-	5%	5%	5%	5%		
Aumento del Índice de Satisfacción de clientes.	Of. Principal	Encuestas Estudio Satisfacción Clientes	-	94.28%	97%	95%	-	96%	-	97%	Las encuestas se realizarán bianualmente.
	Regional Norte			98.08%	100%	99%	-	100%	-	100%	
	Regional Este			98.47%	100%	99%	-	100%	-	100%	
	S.F.M.			98.23%	100%	99%	-	100%	-	100%	

5.2. Incremento del Uso de la Herramienta Web.

Existen factores cambiantes en el mundo de los negocios, que contribuyen a la obtención y mantenimiento de clientes, así como mejorar el servicio ofrecido por los negocios. Uno de los factores es la web, que permite acceso rápido y eficaz de los servicios ofrecidos por la institución.

La ONAPI permite que los ciudadanos realicen solicitudes de Nombres y Marcas vía web, evitando el tiempo de espera de los clientes en la institución y que puedan realizarlo cómodamente desde su sitio de trabajo u hogar.

Para incrementar el uso de la herramienta web mediante incentivos para su uso y nuevos servicios de manera que disminuya la solicitud de registro presencial, la ONAPI creará distintas ofertas que logren dicho objetivo, incluyendo el buzón judicial.

Indicadores	Medios de Verificación	Fórmula	Línea Base	Meta	Meta por Año					Supuesto	
					2016	2017	2018	2019	2020		
Aumento de solicitudes de servicio vía web	Sistema Registro	\sum Cantidad Servicios en Línea	4,355	25%	5%	5%	5%	5%	5%		
Aumento del Índice de Satisfacción de clientes.	Of. Principal	Encuestas Estudio Satisfacción Clientes	-	94.28 %	97%	95%	-	96%	-	97 %	Las encuestas se realizarán bianualmente
	Regional Norte			98.08 %	100%	99%	-	100%	-	100 %	
	Regional Este			98.47 %	100%	99%	-	100%	-	100 %	
	S.F.M.			98.23 %	100%	99%	-	100%	-	100 %	

5.3. Mejora y Fortalecimiento de los Servicios en las Regionales.

ONAPI cuenta con una Oficina Regional en Santiago, una Oficina Regional en la zona Oriental, un módulo en San Francisco de Macorís y un módulo en Bani. En las oficinas regionales no existen procesos de legal, jurídica y renovaciones y no se recibe recursos de acciones legales.

Además, ONAPI necesita ampliar su cobertura nacional para poder darle un enfoque mayor al cliente y la sociedad y necesita que los servicios de las regionales sean más dinámicos, fortalecer el mercadeo de servicios en las mismas. Esto abarca el incremento de la asistencia técnica con las oficinas homólogas, para lograr una cooperación parte técnica entre personal y la mejora de los enlaces de conectividad entre la oficina principal y las regionales, ya que no existe una buena comunicación entre ellas. Es decir, déficit de equipo que permite que los servidores se caigan. Además, se necesita la apertura de unidad de intervenciones en la Regional Norte.

Indicadores	Medios de Verificación	Fórmula	Línea Base	Meta	Meta por Año					Supuesto	
					2016	2017	2018	2019	2020		
Aumento de solicitudes de servicios de la ONAPI en las regionales.	ORE	Sistema Registro	-	7,397	25%	5%	5%	5%	5%	5%	
	ORN			11,887	25%	5%	5%	5%	5%	5%	
	SFM			1,277	25%	5%	5%	5%	5%	5%	
Disminución de Quejas de Buzón	ORE	Formularios Buzón de Comentarios, Quejas y Sugerencias	\sum Formularios	12	25%	5%	5%	5%	5%	5%	
	ORN			44	25%	5%	5%	5%	5%	5%	
	SFM			8	25%	5%	5%	5%	5%	5%	

5.4. Fortalecimiento del Enfoque al Cliente Externo.

El proceso de gestión de la atención al cliente encamina a la institución a satisfacer las necesidades de los clientes e identificar sus expectativas actuales, que con una alta probabilidad serán sus necesidades futuras, a fin de poder satisfacerlas llegado el momento oportuno.

La atención al cliente es una herramienta estratégica de marketing, orientada a que los errores sean mínimos y se aumente el nivel de satisfacción de clientes posibles, lo cual se convierte en un sistema de mejora continua en la empresa orientada a mejorar la calidad de servicio.

ONAPI debe formular estrategias que le permitan alcanzar nuevos objetivos. Para esto, debe tener:

- » Accesibilidad: Los clientes deben tener la posibilidad de contactar fácilmente con la institución.
- » Capacidad de respuesta: Dar un servicio eficiente sin tiempos muertos ni esperas injustificadas.
- » Cortesía: Durante la prestación de servicio el personal debe ser atento, respetuoso y amable con los clientes.
- » Credibilidad: El personal en contacto con el público debe proyectar una imagen de veracidad que elimine cualquier indicio de duda en los clientes.
- » Fiabilidad: Capacidad de ejecutar el servicio que promete sin errores.
- » Seguridad: Brindar los conocimientos y la capacidad de los empleados para reflejar confianza y confidencia.
- » Profesionalidad: La prestación de servicios debe ser realizada por personal debidamente calificado.
- » Empatía: Brindar atención individualizada y cuidadosa al cliente.

Indicadores		Medios de Verificación	Fórmula	Línea Base	Meta	Meta por Año					Supuesto
						2016	2017	2018	2019	2020	
Aumento del Índice de Satisfacción de clientes.	Of. Principal	Encuestas Estudio Satisfacción Clientes	-	94.28%	97%	95%	-	96%	-	97%	Las encuestas se realizarán bianualmente
	Regional Norte			98.08%	100%	99%	-	100%	-	100%	
	Regional Este			98.47%	100%	99%	-	100%	-	100%	
	S.F.M.			98.23%	100%	99%	-	100%	-	100%	
Disminución de Quejas de Buzón	OP	Formularios Buzón de Comentarios, Quejas y Sugerencias	Σ Formularios	33	25%	5%	5%	5%	5%	5%	
	ORE			12	25%	5%	5%	5%	5%	5%	
	ORN			44	25%	5%	5%	5%	5%	5%	
	SFM			8	25%	5%	5%	5%	5%	5%	

XI. RESPONSABLES OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Anualmente, las áreas deben formular planes operativos para contribuir con las líneas de acción del Plan Estratégico. A continuación, se listan las áreas que tienen la obligación de trabajar con las mismas, aunque esto no exime que otras áreas que no estén las trabajen.

Línea de Acción	Área Responsable
1.1. Mejora del Perfil de Riesgo Presupuestario.	Dirección General, Financiera, Consultoría Jurídica, Inversiones, Signos Distintivos
1.2. Incursión y Mantenimiento de Modelos de Gestión.	Gestión de la Calidad, Control Interno, Dirección General, TIC's, Servicio al Cliente, Planificación y Desarrollo
2.1. Mejora de la estructura Organizativa.	Dirección General, Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo
2.2. Gestión y Desarrollo de Competencias de los Colaboradores.	Todos los Departamentos
3.1. Aumento del Fomento de Propiedad Industrial.	Dirección General, ANPI, CATI, Proyectos, Comunicaciones, DRII, OAI
3.2. Implementación de Programas de Innovación mediante el Aprovechamiento de las Tecnologías y las Alianzas.	Dirección General, DRII, TIC's, Proyectos, Comunicaciones
3.3. Mejora de la Información y Orientación a los Ciudadanos sobre los Servicios de ONAPI, Derechos y Deberes de la Población.	Comunicaciones, ANPI, CATI, Proyectos, OAI
4.1. Mejora de la Gestión de los Procesos del Depto. de Inversiones y su Productividad.	Inversiones, Recursos Humanos, Gestión de la Calidad
4.2. Mejora de la Gestión de los Procesos del Depto. de Signos Distintivos y su Productividad.	Signos Distintivos, Recursos Humanos, Gestión de la Calidad
4.3. Mejora de los Procesos del Departamento de Consultoría Jurídica y su Productividad.	Consultoría Jurídica, Recursos Humanos, Gestión de la Calidad
4.4. Fortalecimiento de los Procesos de Gestión Administrativo-Financiero y su Productividad.	Administrativo-Financiero, Recursos Humanos, Gestión de la Calidad, Planificación y Desarrollo
5.1. Creación de un Sistema CRM.	Dirección General, Servicio al Cliente, TIC's
5.2. Incremento del Uso de la Herramienta Web.	Servicio al Cliente, TIC's
5.3. Mejora y Fortalecimiento de los Servicios en las Regionales.	ORE, ORN, TIC's, Gestión de la Calidad, Administrativo, Gestión de Calidad, OAI
5.4. Fortalecimiento del Enfoque al Cliente Externo.	Todos los Departamentos

XII. Modelo de Seguimiento del Plan Estratégico 2016 - 2020

Indicador	Unidad de Medida	Meta	Rango			
			Excelente 95%-100%	Bueno 85%-94%	Regular 75%-84%	Bajo <75%

Perspectiva Financiera

1. Aumento en los Ingresos Captados.	%	25				
--------------------------------------	---	----	--	--	--	--

Perspectiva Clientes

2. Aumento de las invenciones dominicanas.						
• Diseños Industriales		50				
• Modelos de Utilidad	#	20				
• Patentes de Invención		33				
3. Aumento de Cursos, Charlas y Talleres.	#	225				
4. Aumento de Solicitudes Dominicanas Recibidas.						
• Patente de Invención		120				
• Modelo de Utilidad	#	74				
• Diseño Industrial		114				
• Nombres Comerciales		5				
• Marcas	%	1				
• Lemas Comerciales		1				
5. Disminución de registros que caen en abandono.	%	25				
6. Disminución de registros en fecha de vencimiento.	%	25				
7. Aumento de Renovaciones	%	20				
8. Aumento del Índice de Satisfacción de clientes.						
• Oficina Principal		97				
• Regional Norte	%	100				
• Regional Este		100				
• San Francisco de Macorís		100				
9. Aumento de solicitudes de servicio vía web.	%	25				
10. Disminución de Quejas de Buzón.						
• Oficina Principal		25				
• Regional Norte		25				
• Regional Este	%	25				
• San Francisco de Macorís		25				

Indicador	Unidad de Medida	Meta	Rango			
			Excelente 95%-100%	Bueno 85%-94%	Regular 75%-84%	Bajo <75%

Perspectiva de los Procesos Internos

11. Aumento del Índice de Satisfacción de clientes.						
• <i>Oficina Principal</i>		97				
• <i>Regional Norte</i>	%	100				
• <i>Regional Este</i>		100				
• <i>San Francisco de Macorís</i>		100				
12. Aumento de Producción.						
• <i>Patente de Invención y Modelo de Utilidad</i>	#	1,750				
• <i>Diseño Industrial</i>		150				
• <i>Nombres Comerciales</i>	%	5				
• <i>Marcas</i>		5				
• <i>Lemas Comerciales</i>		1				
13. Aumento del Índice de Clima Laboral.	%	95				
14. Aumento del Promedio Nivel de Desempeño.						
• <i>Régimen Ético y Disciplinario</i>	%	90				
• <i>Logro de Meta</i>		90				
15. Mantener el Índice de Rotación <10%.	%	<10				
16. Disminución del Índice de Ausentismo.	%	1.54				
17. Aumento de Expedientes Trabajados Consultoría Jurídica.	%	25				
18. Eficiencia del manejo de compras.	%	90				
19. Eficiencia del manejo de mantenimiento.	%	90				
20. Aumento de solicitudes de servicios de la ONAPI en las regionales.						
• <i>Regional Este</i>	%	25				
• <i>Regional Norte</i>		25				
• <i>San Francisco de Macorís</i>		25				
21. Disminución de Quejas de Buzón.						
• <i>Regional Este</i>	%	25				
• <i>Regional Norte</i>		25				
• <i>San Francisco de Macorís</i>		25				

Perspectiva de Aprendizaje y Conocimiento

22. Aumento del Promedio Nivel de Desempeño.						
• <i>Régimen Ético y Disciplinario</i>	%	90				
• <i>Logro de Meta</i>		90				
23. Aumento del Nivel de Cumplimiento de Perfil de Puesto.	%	99.50				
24. Aumento Horas de Capacitación Anual.	#	5,050				



CONTACTO

OFICINA PRINCIPAL

Tel. 809- 567-7474.

Av. Los Próceres no. 11 Santo Domingo. D.N

OFICINA REGIONAL ESTE

Autopista San Isidro Plaza Coral Mall
2do nivel, local b-66, Santo Domingo Este
Tel. 809-788-5266. 829-236-7474

OFICINA REGIONAL NORTE

Tel. 809-582-4059
Av. Estrella Sadhalá. Edif. Antonio Guzmán
Fernández. Santiago

SUCURSAL DE SAN FRANCISCO DE MACORÍS

Av. Antonio Guzmán Fernández, Plaza Colonial, Suite 14-b
San Francisco de Macorís,
Tel. 809-588-2052 Ext. 3436

www.onapi.gob.do