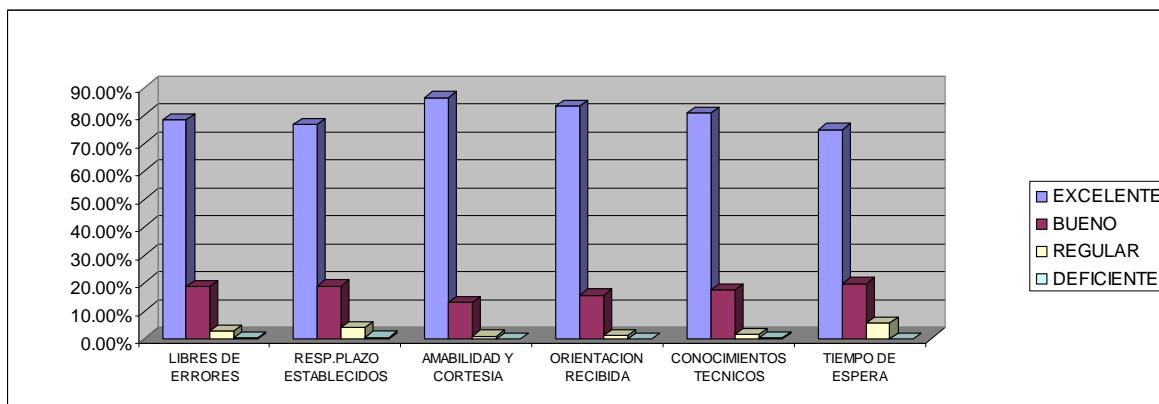


6 .Resultados de clientes

6a. Medidas de percepción.

La Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI), en su proceso de transformación iniciado a partir de agosto de 2004, bajo los objetivos de lograr la eficiencia operativa y facilitar el acceso a los ciudadanos, estableció de manera formal en el año 2007, acciones orientadas al monitoreo de la percepción de los niveles de satisfacción de los clientes. Para ello, por primera vez se desarrolla una encuesta administrada por la Plataforma de Servicio al Cliente con apoyo de una Encargada de Marketing y que contempló una muestra de 691 clientes. Esta encuesta pretendía medir el efecto de las acciones implementadas para la mejora de la prestación de servicios de registros de signos distintivos, evaluaba aspectos que habían constituido debilidades detectadas desde el 2004 al 2006 y constituía la primera evaluación de la Plataforma de Servicio al Cliente, priorizando lo relativo a medición de documentos libres de errores y respuesta de las solicitudes de registro dentro de plazos. Aspectos últimos demandados por los clientes y relacionados directamente con los 4 ejes estratégicos establecidos desde agosto del 2004 (Criterio 2)

Gráfico 6.1 Resultados de Encuestas 2007 en el Período Abril-Junio



Fuente: Gestión de la Calidad

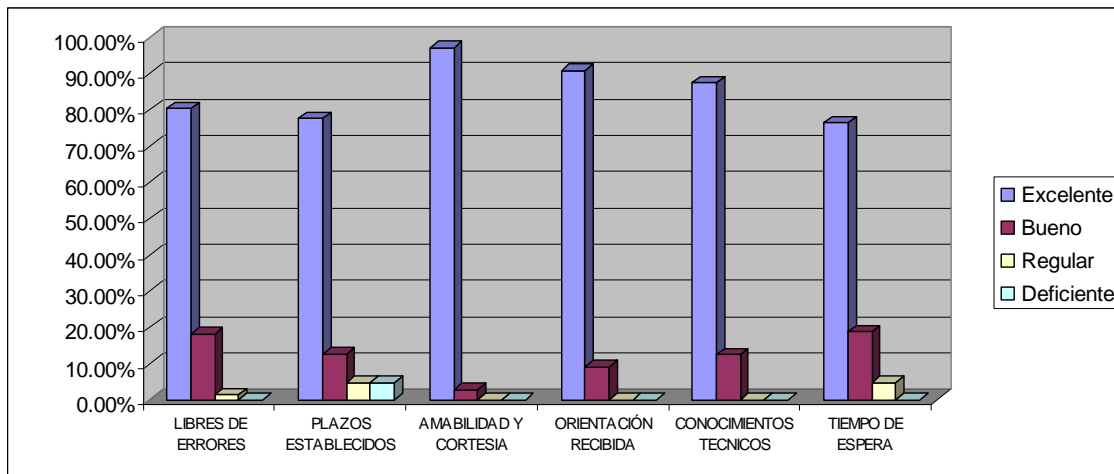
Lograr la medición de los errores y tiempo de respuesta fue un gran avance para la organización, ya que antes, estos tópicos no eran objeto de medición y al 2004 se tenían problemas con retrasos en la tramitación de las solicitudes de registros. A partir de finales del 2006 con la creación de la Plataforma de Servicio al Cliente se realizaron una serie de acciones que determinaron la mejora en los procesos tales como: La implementación de formularios, atención personalizada, mayores vías de accesos, entre otros. A ello se debe agregar los procesos reorganizativos de los Departamentos de Signos Distintivos e Invencciones que en conjunto contribuyeron a definir tiempos de respuestas para la atención de algunos servicios y enfocarnos en las necesidades y expectativas de los clientes.

Conviene destacar que la definición de tiempos de respuesta a los servicios prestados por ONAPI, en los casos que procedía, se realizó bajo los postulados de la Ley 20-00 y en otros casos, para los cuales la Ley no establecía plazos, se realizó un ejercicio de autodeterminación.

La adopción del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el 2008, contribuyó decididamente a institucionalizar un sistema de medición y monitoreo orientado a evaluar los tiempos de respuesta e indicadores relativos a errores en documentos emitidos en las áreas funcionales con énfasis en los principales procesos administrados por el Departamentos de Signos Distintivos e Invencciones.

En el 2008 en el proceso de implementación del SGC en la organización se realizó una evaluación de los formularios de comentarios, quejas y sugerencias FO SC 09 que se habían presentado. Si bien la muestra fue pequeña los resultados que se aprecian en el Gráfico 6.2 mantienen los tópicos evaluados en la encuesta del 2007 y se ven mejoras en cuanto a tiempo de espera en la atención personalizada que ofrece la plataforma de servicio al cliente. Al respecto, conviene indicar que estos parámetros tienen un correlato en indicadores de medición de desempeño bajo el SGC que se comentarán bajo el Sub Criterio 6b.

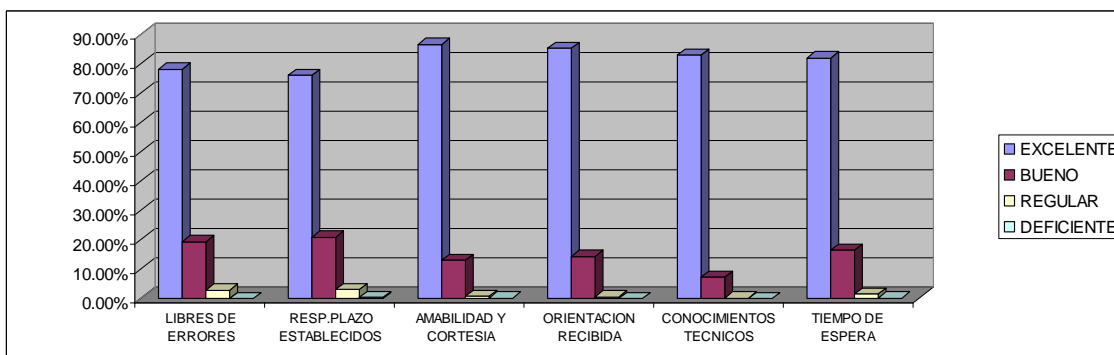
Gráfico 6.2 Resultado de Medición de Satisfacción del Cliente Abril-Noviembre 2008



Fuente: Gestión de la Calidad

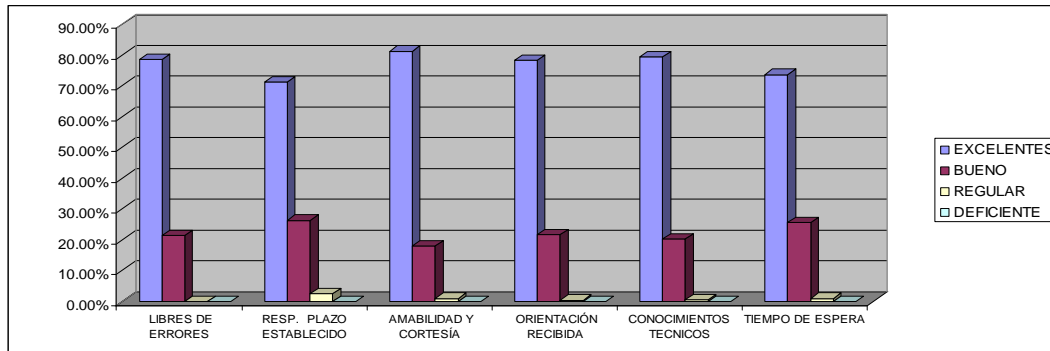
Luego de la Certificación y producto de las áreas de mejora identificadas mediante la auditoría de seguimiento externo de nuestro SGC, en el 2009 se realizaron modificaciones a la encuesta del 2007 con una muestra que ascendió a 434 clientes, destacando en este punto el aspecto relativo a la percepción que tenía el cliente acerca del conocimiento de los oficiales de servicio al cliente sobre la materia lo cual tiene un correlato con las capacitaciones realizadas por la organización.

Gráfico 6.3 Resultados de Medición de Satisfacción del Cliente Abril- Junio 2009



Fuente: Gestión de la Calidad

En esta encuesta se decidió realizar la evaluación de cada división de la Plataforma de Servicio al Cliente de la Oficina Principal (Entrega, Call Center, Recaudaciones y Servicio al Cliente) bajo los criterios de amabilidad y cortesía, orientación, conocimientos técnicos y tiempo de espera, resultando con un mayor índice de satisfacción total el área de Servicio al Cliente. Asimismo, aún cuando la ORN no se encuentra dentro del alcance de la Certificación ISO se aplica por primera vez una encuesta de satisfacción en las Oficinas Regionales Norte (ORN) y Este (ORE). A manera de ejemplo presentamos los resultados de la ORE en el 2009:

Gráfico 6. 4 Resultados de Medición de Satisfacción del Cliente Abril- Junio 2009 ORE

Fuente: Gestión de la Calidad

Conviene indicar que la labor de orientación y evaluación previa de la Plataforma de Servicio al Cliente en la Oficina Principal y las Oficinas Regionales, ha contribuido notablemente a la agilización de los procesos de registro, ya que dentro del ámbito de sus funciones, no sólo está brindar información y asistencia a los clientes sobre los servicios que presta la organización sino que ha incidido en la mejora y tiempos de respuesta al realizar el examen preliminar de forma, en materia de signos distintivos. Este trabajo consiste en realizar una verificación de admisibilidad y cumplimiento de aspectos formales mínimos para asignar fecha de presentación a las solicitudes de registro ante el Departamento de Signos Distintivos, evitando de manera preventiva observaciones que este podría formular y que afectarían el curso del proceso por omisiones del cliente. Desde la creación de la plataforma de servicio al cliente, estas omisiones o errores del cliente son detectadas antes del ingreso formal del pedido a la organización, apoyando la labor de los examinadores del Departamento de Signos Distintivos.

La percepción del cliente es fundamental para la Oficina. Por ello, hay que destacar el hecho de que si bien hoy el SGC cuenta con indicadores que permiten medir la percepción -como parte clave de los procesos de elaboración de las memorias institucionales- se incluyera un apartado especial denominado “*Así nos ven nuestros clientes*”, en el cual se recogen las impresiones de los principales clientes y relacionados, quienes destacan los logros alcanzados por la organización desde agosto 2004 a mayo 2008.

Dentro de los planes de mejora de la organización se tiene previsto para el presente año la aplicación de una encuesta, a través de una firma externa, que contribuya a mejorar la medición de la percepción de los clientes y el desarrollo de nuevos indicadores.

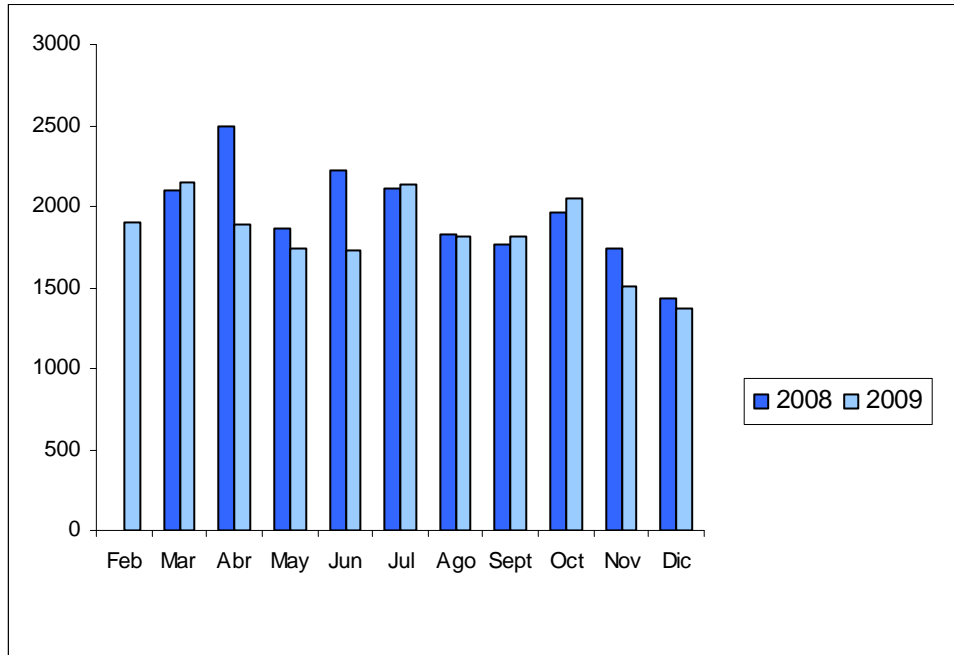
6b. Medidas de desempeño.

La automatización de los servicios de la Oficina -en especial el Sistema IPAS- la implementación de registros y el diseño de indicadores bajo el SGC para los procesos de la institución hoy constituyen un elemento fundamental en el éxito de la gestión, pues permiten monitorear el estado de la organización y tomar medidas orientadas a la mejora y solución de las dificultades que pueden afectar la atención de los procesos que administra ONAPI.

ONAPI cuenta con reportes que evidencian la carga y demanda de los principales servicios y que contribuyen a la toma de decisiones de la organización. A continuación se destacan los siguientes:

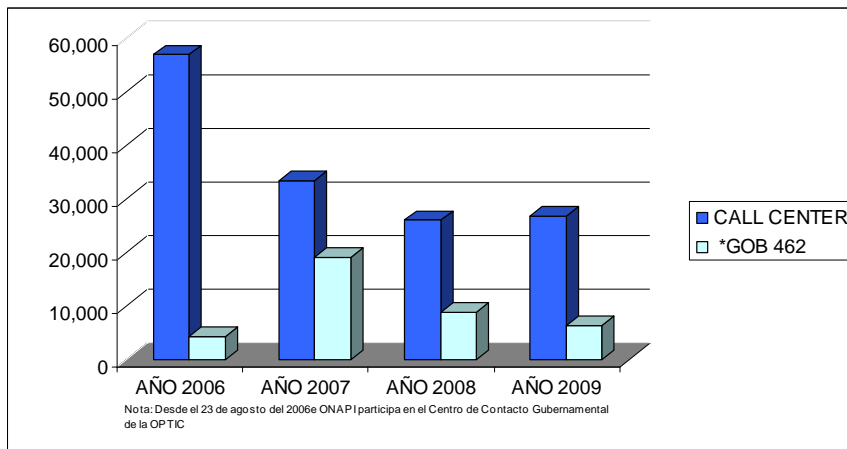
Departamento de Servicio al Cliente

Gráfico 6.5 Atención Presencial Oficina Principal



Fuente: Gestión de la Calidad. Sistema de Q-Matic.

Gráfico 6.6 Cantidad de llamadas telefónicas Oficina Principal



Fuente: Gestión de la Calidad. Sistema de Q-Matic y OPTC.

Departamento de Signos Distintivos

Gráfico 6.7 Solicitudes y Registros Concedidos

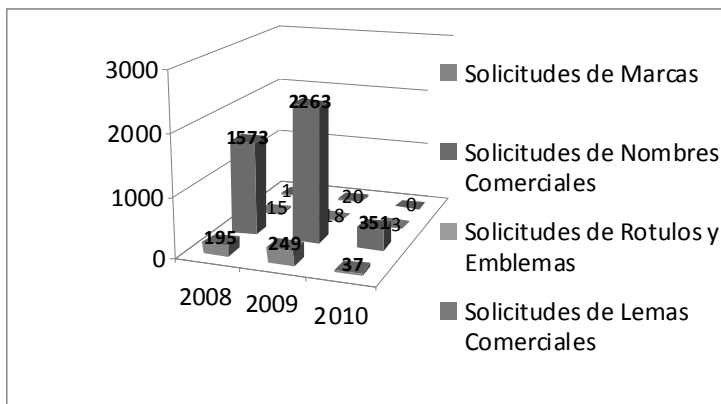
Años		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Marca	Extranjero	2,980	3,314	3,971	3,277	3,504	3,485	2,957	759
	Nacional	2,632	4,318	3,984	4,289	3,822	4,225	4,178	932
	Solicitada	5,612	7,632	7,955	7,566	7,326	7,710	7,135	1,691
	Registrada	4,963	5,230	5,953	5,793	7,106	6,666	6,483	1,165
Nombre	Extranjero	1,040	1,467	1,303	1,712	1,617	1,151	1,152	358
	Nacional	10,741	17,637	16,678	18,931	20,740	20,254	19,927	4,953
	Solicitada	11,781	19,104	17,981	20,643	22,357	21,405	21,079	5,311
	Registrada	9,276	12,594	15,510	20,971	22,399	21,008	20,539	4,926

Fuente: Sistema IPAS

Período: De enero 2003 al 30 de marzo 2010

El desarrollo del Sistema de Presentación Electrónica ha facilitado el acceso a los servicios en materia de signos distintivos y por ello hoy se exhiben los siguientes resultados:

Gráfico 6.8 Solicitudes Vía Presentación Electrónica



Fuente: Sistema de Presentacion Electronica E-SERPI.

Período: Del el 2008 al 18 de marzo 2009.

Departamento de Inventiones

Gráfico 6.9 Estatus de Procesos Inventiones

Año	Solicitudes depositadas	Estatus Procesos						Decididas	Pendientes
		Abandonadas	Caducas	Retiradas	Concesiones de Patentes Invención y Modelos de Utilidad	Registros Diseños Industriales	Denegadas		
2000	119	73	11	12	6	2	8	112	7
2001	205	61	74	30	4	1	19	189	16
2002	233	75	94	11	7	3	29	219	14
2003	253	85	95	17	5	5	21	228	25
2004	274	90	60	17	0	20	17	204	70
2005	284	53	59	9	3	27	4	155	129
2006	365	92	27	17	3	22	3	164	201
2007	203	53	8	13	2	29	0	105	98
2008	86	16	0	1	0	19	0	36	50
2009	293	7	0	3	0	16	0	26	267
2010	95	0	0	0	0	0	0	0	95
								1438	972

Fuente: Departamento de Inventiones.

Período: Al 30 de marzo 2010.

El SGC cuenta con una serie de indicadores, que su revisión mensual permiten dar seguimiento al desempeño de las áreas/proceso. En el caso de invenciones se cuenta con un indicador de tiempo de respuesta hasta la fase del examen de forma y en el de Signos Distintivos, área que representa la mayor carga de servicios de la organización, se enfatiza en una medición de control de errores y tiempos de respuesta, entre otros. A continuación mostramos algunos de estos resultados:

Departamento de Signos Distintivos

Gráfico 6.10 Porcentaje de solicitudes de Nombres Comerciales examinadas dentro de Plazo en la Oficina Principal

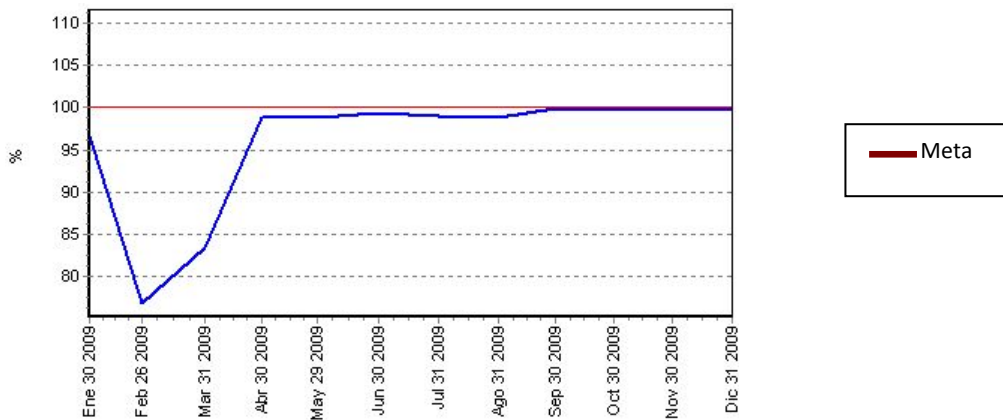
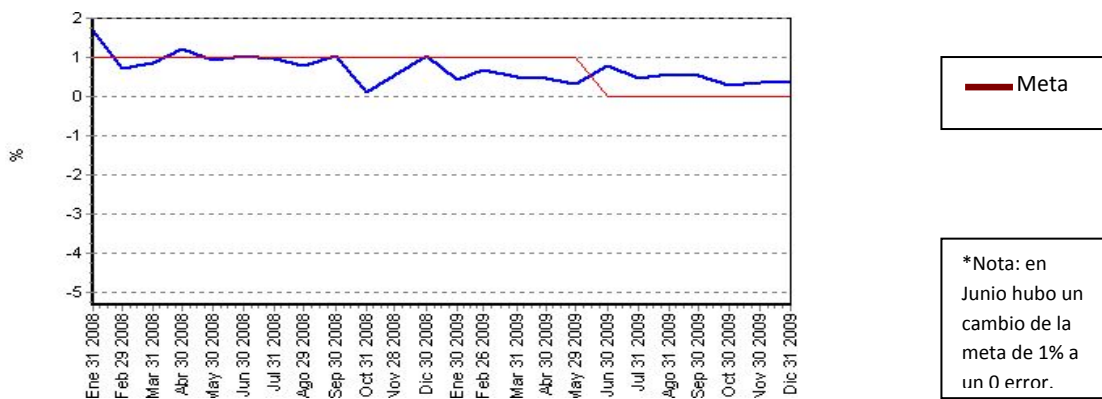


Gráfico 6.11 Porcentaje de expedientes de Nombres Comerciales devueltos a Servicio al Cliente con Errores de Formalización



*Nota: en Junio hubo un cambio de la meta de 1% a un 0 error.

Gráfico 6.12 Porcentaje de solicitudes de Marcas examinadas dentro de plazo en la Oficina Principal

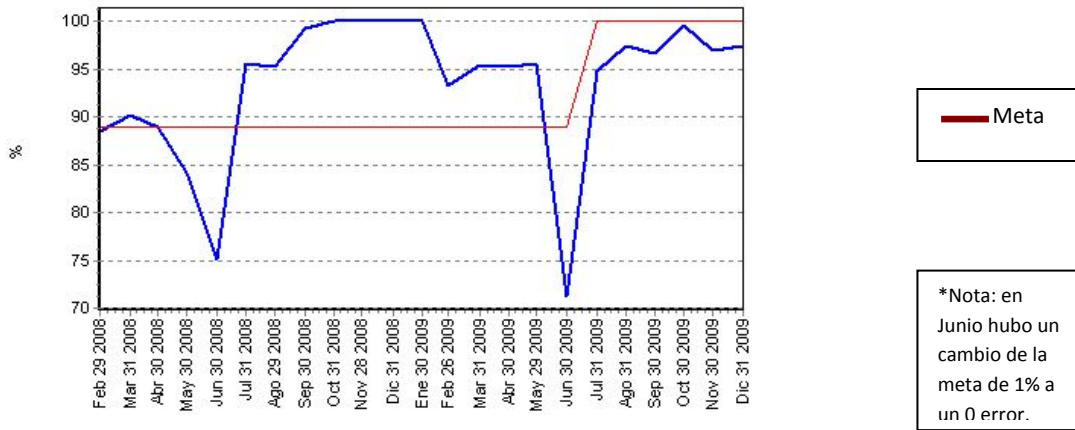
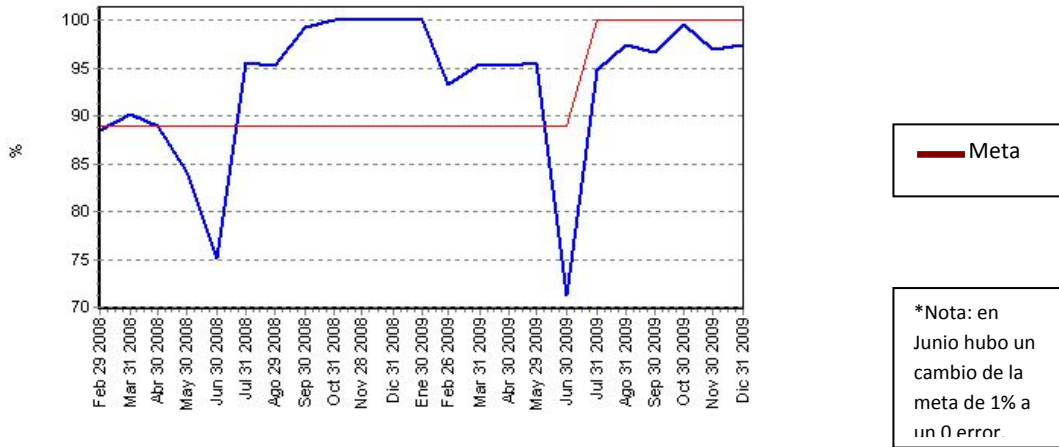


Gráfico 6.13 Porcentaje de expedientes de Marcas devueltos por clientes externos con errores de formalización



Departamento De Invencciones

Gráfico 6.14 Porcentaje de solicitudes de Diseño Industrial examinadas dentro de plazo

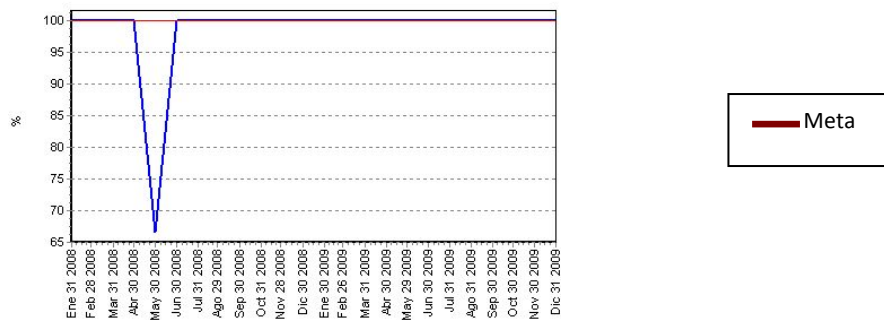
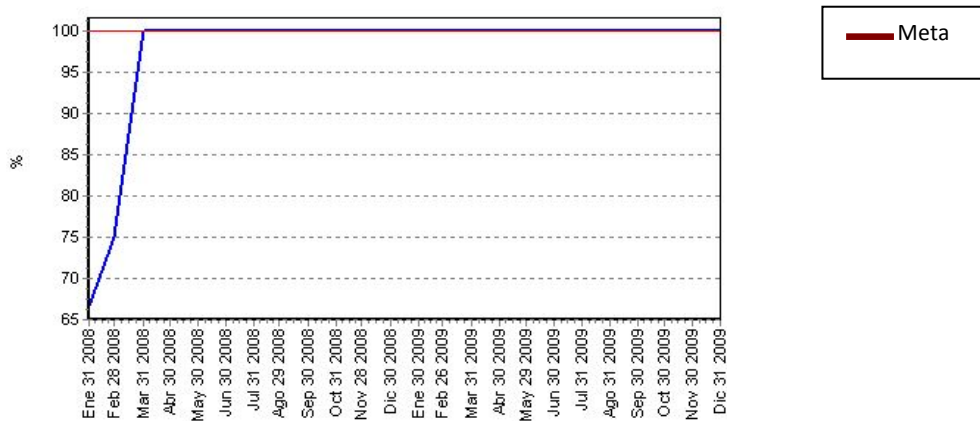


Gráfico 6.15 Porcentaje de solicitudes de Patentes de Invención y Modelos de Utilidad examinadas dentro de plazo



A finales del año 2009, la ONAPI lanza la Carta Compromiso al Ciudadano, cuya implementación ha determinado la modificación y fortalecimiento del SGC, ya que ahora la Oficina documenta y contabiliza todas las atenciones calificadas como queja o sugerencia y que constituyen una fuente valiosa para mejoras. Asimismo, la adopción de este documento permite a la organización publicitar los plazos de respuesta de servicios y ha llevado a mejorar algunos de los indicadores y plazos.

A continuación, una muestra de cómo son presentados los compromisos de servicios en la referida carta:

COMPROMISOS DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE SIGNOS DISTINTIVOS

SERVICIO	ATRIBUTO	COMPROMISO ASOCIADO (*)	INDICADOR	
Búsqueda de Antecedentes de Signos Distintivos	Puntualidad en el servicio	Plazo de entrega: 3 días laborables.	Solicitudes atendidas dentro del plazo vs. Solicitudes recibidas.	
Registro de Marcas Denominativas, Figurativas, Mixtas, Tridimensionales y Multiclasses	Puntualidad en el servicio / Garantía de protección / Eficacia	El proceso de registro siempre y cuando no medie un recurso de oposición debe concluir en un plazo no mayor a 3 meses.	Solicitudes examinadas dentro del plazo vs. Solicitudes recibidas.	
Registro de Lema Comercial		El proceso de registro siempre y cuando no medie un recurso de oposición debe concluir en un plazo no mayor a 3 meses.		
Registro de Nombre Comercial, Rótulo y Emblema		El proceso de registro siempre y cuando no medie impedimento para su concesión debe concluir en un plazo no mayor a 5 días laborables.		
Traspaso (Transferencia o Cambio de Titular)	Puntualidad en el servicio / Eficacia	Plazo de expedición: 22 días laborables.	Solicitudes atendidas dentro del plazo vs. Solicitudes recibidas.	
Renovación de Registro		Plazo de expedición: 22 días laborables.		
Cambio de Domicilio		Plazo de expedición: 22 días laborables.		
Fusión		Plazo de expedición: 22 días laborables.		
Duplicado		Plazo de expedición: 22 días laborables.		
Inscripción de Licencia de Uso		La inscripción debe concluir en un plazo de 5 días laborables.		Solicitudes examinadas dentro del plazo vs. Solicitudes recibidas.
Exclusión de Modalidad Societaria		La exclusión debe realizarse en un plazo de 5 días laborables.		
Certificación Especial	Plazo de entrega: 5 días laborables.	Solicitudes atendidas dentro del plazo vs. Solicitudes recibidas.		
Copia Certificada	Plazo de entrega: 5 días laborables.			
Copias Simples y listados de Datos	Plazo de entrega: 5 días laborables.			
Prórrogas de plazos	La Oficina deberá emitir su respuesta al pedido en un plazo máximo de 7 días laborables.			

COMPROMISOS DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE INVENCIONES

SERVICIO	ATRIBUTO	COMPROMISO ASOCIADO (*)	INDICADOR
Concesión Patente de Invención	Puntualidad en el servicio	La Oficina emitirá su primera comunicación relativa al examen de forma en un plazo de 30 días laborables.	Solicitudes examinadas dentro del plazo vs. Solicitudes recibidas. Certificados otorgados dentro de plazo vs. Solicitudes recibidas.
	Puntualidad en el servicio / Garantía de protección / Eficacia	El proceso de registro para el otorgamiento de una Patente de invención deberá realizarse en un plazo máximo de 5 años contados desde la fecha de presentación de la solicitud o 3 años contados a partir de la fecha de la solicitud del examen de fondo de la patente, cualquiera que sea posterior.	
		El proceso de registro de una Patente de Modelo de Utilidad deberá realizarse en un plazo no mayor a 4 años.	
Concesión Patente de Modelo de Utilidad	Puntualidad en el servicio / Garantía de protección / Eficacia	El proceso de registro para el otorgamiento de un Diseño industrial debe realizarse en un plazo no mayor a un año.	
Registro de diseño Industrial			
Certificación Especial relativa a los datos de un expediente	Puntualidad en el servicio / Eficacia	Plazo de expedición: 7 días laborables.	Solicitudes atendidas dentro del plazo vs. Solicitudes recibidas.
Copias simples y Copias Certificadas de Documentos		Plazo de expedición: 7 días laborables.	
Copia Certificada de Prioridad		Plazo de expedición: 7 días laborables.	
Duplicado de Patente y de Registro		Plazo de expedición: 10 días laborables.	
Prórrogas de plazos		La Oficina deberá emitir su respuesta al pedido en un plazo máximo de 7 días laborables.	

COMPROMISO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El servicio de información y recepción ofrecido en las áreas de Servicio al Cliente debe ser prestado antes de 15 minutos.
- El servicio de información y recepción de documentos debe ser prestado antes de 15 minutos.
- Los servicios de información o consultas formulados por la vía telefónica que no puedan ser satisfechos de manera inmediata, serán contestados en un plazo no mayor de 24 horas, asegurando un medio de contacto proporcionado por el solicitante.
- Las solicitudes de información escrita por correo ordinario o correo electrónico serán contestada antes de 48 horas.