

Criterio 8. Resultados de Sociedad**8. a. Medidas de la Percepción**

La ONAPI, considerada como oficina gubernamental modelo en la Republica Dominicana, realiza permanentemente intercambios con instituciones dentro y fuera de países hermanos interesados en compartir las buenas prácticas de gestión. En esa línea, en el mes de marzo del año 2010, recibió a un grupo de representantes de las oficinas homólogas de países centroamericanos, con el objetivo de conocer las instalaciones y observar su quehacer operativo. Como es costumbre al concluir cualquier actividad, se midió la percepción de los visitantes por medio de una encuesta, cuyos resultados se transcriben a continuación:

| País | Percepción de los visitantes sobre ONAPI |
|-------------|--|
| Guatemala | "Buen servicio al cliente, excelente participación en materia de propiedad en la Rep. Dom., con un buen sistema de calidad, imagen de las instalaciones físicas". |
| El Salvador | "Definida institucionalmente y se aprecia su profesionalismo en cuanto a las solicitudes de los servicios, reflejan orden, limpieza y amabilidad. Consideran que es una organización moderna y bien organizada". |
| Costa Rica | "Excelente y cuidadosa gestión al público, buscando la perfección de sus labores, es un reflejo de la cultura organizacional, según las normas implementadas, es una institución comprometida con los ciudadanos dominicanos para asegurar la propiedad industrial". |
| Honduras | "Excelente organización y estructura operativa al servicio del cliente. Institución estatal con un liderazgo marcado en la gestión de calidad, refleja su profesionalismo y calidad, produce muy buena impresión". |
| Panamá | "Organización que sorprende por la capacidad y el compromiso que posee, con un personal identificado con esta política, permitiendo un buen desarrollo del sistema". |
| Jamaica | "Organización muy profesional, dedicada a dar un servicio excelente a sus clientes". |
| México | "Es una organización con visión y compromiso, es una oficina excelente, organizada y sólida, con una buena proyección de avance". |

De igual forma, se recogió la percepción que de ONAPI, tienen los grandes gestores, en ocasión a la elaboración de la memoria de gestión correspondiente a los años 2004-2008, obteniendo como resultado lo siguiente:

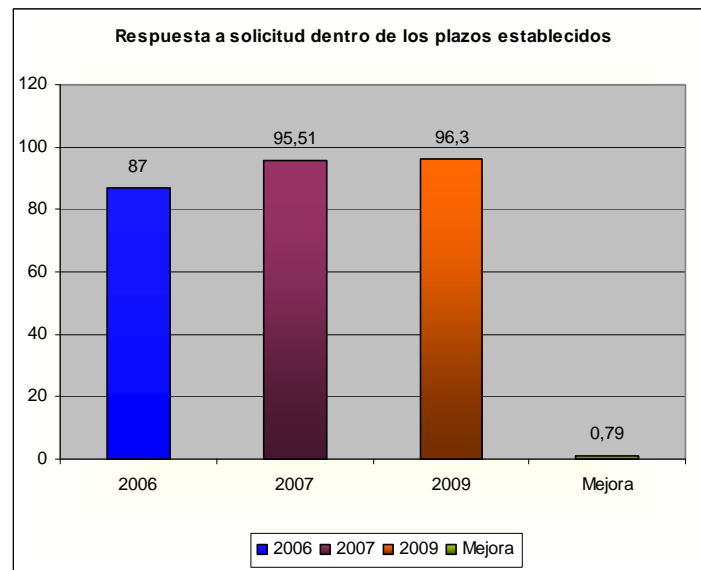
| Opinión emitida por los gestores | |
|--|--|
| Wilton Rubio Rubio & Rubio Abogados | "Constituye una organización modelo dentro del aparato administrativo del estado dominicano; es una institución relativamente joven que ha superado con creces a instituciones con más de 50 años". |
| Mery Fernández Presidenta de la ADOPI | "La ONAPI es una grata sorpresa, porque tengo que reconocer que los últimos años ha dado un paso que tenía años que no se veía en el país. Un logro significativo ha sido la página Web, ya que podemos darle seguimiento a nuestros casos sin necesidad de ayuda de un oficial de servicio al cliente". |

| | |
|---|---|
| María del Pilar Troncoso Vicepresidenta de la (ADOPI) | “La ONAPI es una institución que ha evolucionado en los últimos años hasta convertirse en una oficina moderna, cuyo personal se ha estado capacitando a nivel nacional e internacional, para ofrecer mejores servicios cada día”. |
| Zaida Lugo Lovatón Ángeles y Lugo Lovatón | “La ONAPI ha sufrido una transformación extraordinaria. Ha sabido aprovechar su nueva autonomía presupuestaria y ha maximizado los recursos, lo cual denota una gran capacidad gerencial”. |
| Leandro Corral Estrella & Tupete | “ONAPI ha demostrado, como órgano autónomo del estado, ser sinónimo de confianza, seguridad, protección, organización y respeto de los derechos de propiedad industrial. Es más que una oficina es la base de la regulación y la organización en materia de propiedad industrial en la República Dominicana”. |
| Donato Padilla Mercadólogo Inventor del baño de vapor | “ONAPI fue la salvación para mí, porque mi preocupación era si este esfuerzo de patentizar esta máquina (baño de vapor) era una inversión muy grande para mí, ya que en este país es muy fácil copiar, plagiar, eso está a la orden del día; entonces yo investigo con ONAPI y me dicen ¡sí, se puede!, tiene carácter de patente, la tecnología se podía usar y ahí fue como inició el proceso”. |
| Fabio J. Guzmán Ariza-Santiago | “ONAPI es una de las pocas instituciones públicas en la República Dominicana que ha logrado modernizar sus procesos exitosamente y encuentra hoy día en capacidad de brindar a sus usuarios unos servicios que, en cuanto a calidad, nada tienen que envidiarles a las más eficiente e innovadora empresa privada en el mercado dominicano”. |

Como una excelente medida de la buena percepción que se tiene sobre ONAPI, esta resultó ganadora del premio “THE BIZZ AWARDS 2010” a la excelencia empresarial. Este reconocimiento es entregado cada año por la “World Confederation of Businesses” (WORLD COB) es considerado como uno de los más importantes del mundo y evalúa a la empresa en seis (6) criterios que se consideran indicadores de una gestión de excelencia.

La apreciación positiva de los clientes usuarios acerca de ONAPI también ha ido en aumento. Una muestra de ello es el resultado a la pregunta sobre como perciben la respuesta de la organización dentro del plazo establecido, la cual, como puede apreciarse en la grafica 8.1, ha ido en aumento sostenido por tres años consecutivos.

Grafica No. 8.1: Percepción de los clientes acerca de la respuesta a solicitudes de servicio dentro de los plazos establecidos.



8.b. Medidas del desempeño

Impacto Socioeconómico. La ONAPI ha tenido un fuerte impacto en el ámbito socio económico del país, toda vez que estimula la asociatividad de pequeños productores de diferentes rubros (cacao, café, tabaco, entre otros), a través del otorgamiento de Registros de Marcas Colectivas, que les permite acceder a mercados nacionales e internacionales, a los que de manera individual no tendrían acceso, debido –entre otros motivos- a que el costo de la patente resulta elevado para ellos. En estos casos, la Oficina proporciona asesoría técnica a estos productores como valor agregado al servicio propio de su naturaleza como institución.

Ha sido de gran significación, de igual manera, el aporte al emprendedurismo, por medio del apoyo decidido a la inventiva, habiendo otorgado, en el año 2006 la primera patente de contenido tecnológico en el país. Con estas iniciativas, se está realizando una contribución clave al proyecto Marca País, del cual ONAPI forma parte, junto al CEIRD (Centro de Exportación e Inversiones de la República Dominicana), el Ministerio de Agricultura y el Consejo Nacional de Competitividad, entre otras instituciones.



Desempeño Medioambiental. En su compromiso con la preservación del entorno, ONAPI cuenta con un sistema de tratamiento de aguas para eliminar la dureza y abatir la cantidad de sólidos totales, haciéndola totalmente apta para el consumo doméstico. De igual modo, dispone de una estructura con las condiciones necesarias para que el generador eléctrico sea utilizado sin afectar la salud de los empleados ni el medioambiente en sentido general; ha instalado equipos de control de humedad en los archivos de Signos Distintivos e Invenciones, para evitar el crecimiento de hongos y bacterias, preservando así su patrimonio documental.

Se habilitó un contenedor especial con puertas cerradas, para el aislamiento de los desechos sólidos hasta ser recogidos por el servicio municipal, para evitar la propagación de malos olores, la contaminación visual del ambiente y la propagación de enfermedades y epidemias.

La edificación física de la Oficina tiene una hermosa visión panorámica y una

amplia área verde donde se pueden apreciar bellos jardines, los cuales son cuidados con esmero y dedicación, constituyendo una experiencia agradable para los visitantes y personal que labora en la misma.

Actividades educativas y promocionales.

- Técnicos de la Oficina impartieron 5 charlas interactivas en su stand de la Feria del Libro 2007, con una participación aproximada de 20 a 25 estudiantes por charla, poniendo a disposición de los visitantes, una enriquecida biblioteca virtual, y materiales promocionales y de consultas.

- Mediante el programa de pasantía, el cual constituye un plan de generación de empleos para jóvenes estudiantes, con el propósito de contribuir al desarrollo del país y la emancipación de la autonomía económica de estos hacia sus padres, la organización ha beneficiado desde el año 2007 a la fecha, a 5 estudiantes universitarios cada semestre, como un aporte a la práctica de los conocimientos adquiridos en sus planteles docentes y a capacitarlos para insertarse exitosamente en el mercado laboral. Estos estudiantes reciben un pago mensual y además, disfrutan de todos los beneficios que los empleados fijos, como son: servicio de almuerzo, transporte, participación en las actividades festivas, asistencia médica, entre otros.



- En las instalaciones de ONAPI, se recibe un promedio de 30 estudiantes por mes, provenientes de diferentes institutos, colegios, escuelas y universidades, para realizar trabajos de investigación en materia de Propiedad Industrial.

- En la feria de la UNPIH (Unión Nacional de Pequeños Industriales de la Harina) 2007, la Oficina participó con una conferencia magistral de orientación acerca del procedimiento para el Registro de Signos Distintivos (marcas, nombres comerciales, etc.), para un auditorio de más de 70 personas.

- La sucursal de Santo Domingo Este, se ha destacado en un intenso programa de charlas, en coordinación con las oficinas de gestores, sectores productivos y colegios de la localidad.

- Charlas sobre Denominaciones de Origen y Propiedad Industrial. Politécnico Haina, junio de 2009.

- Charlas a colegios sobre procedimientos de Registros de Inventiones y Signos Distintivos. En la foto, septiembre 2009.

- En el año 2007, realización de Diplomado en materia de Propiedad Intelectual y el capítulo 15 del DR-CAFTA, impartido por funcionarios de ONAPI en la Universidad UNIBE.

Desempeño Social. Consciente de su responsabilidad frente a la sociedad dominicana, los directivos de ONAPI han asegurado la presencia de la entidad en cualquier espacio en donde se requiera, en actividades que representen un aporte al mejor desempeño de la nación, atendiendo demanda de grupos sociales o apoyo en situaciones de desastres.

- En agosto de 2006, la organización apadrina el Hospital Luis Manuel Morillo King; ubicado en la provincia La Vega, para la reparación y ampliación del área de Emergencia de dicho Hospital.



- En octubre de 2006, con el propósito de fortalecer los programas de asistencia social y dar apoyo a la Jornada de Vacunación organizada por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, la organización se unió a la campaña en contra de la Rubéola.



- En el mes de noviembre de 2007, el país se ve azotado por la tormenta tropical Noel, dejando tras su paso grandes pérdidas, por lo que la organización realiza operativo a favor de damnificados de la Provincia de La Vega, beneficiando específicamente a las comunidades del Ranchito, El Badén y Rancho Viejo.

- En diciembre del 2007, en ocasión de la tormenta tropical Olga, que impactó terriblemente gran parte de la población dominicana, ONAPI se hace presente con un importante donativo en alimentos y artículos de primera necesidad para los damnificados de la provincia Villa Altagracia, cubriendo los municipios de Básima y Guanaito, ayuda que se coordina a través del diputado de la Provincia.

- En el año 2008, la organización conformó un equipo de 20 colaboradores voluntarios, quienes trabajaron en el operativo de prevención y eliminación del dengue, actividad que contempló la orientación y asesoría a los ciudadanos en la utilización de los productos preventivos para la erradicación del mosquito que produce esta enfermedad.



- En el mismo año 2008, apadrina la Policlínica La Llanada, en la Provincia La Vega, contribuyendo de esta forma a optimizar los servicios ofrecidos por dicho centro de salud.

- En apoyo a una sociedad formada por ciudadanos con mente y cuerpo sano, la organización patrocina al equipo de Ciclismo de la Vega, el cual resultó ganador en la competencia "la Vuelta al Valle", efectuada en el mes de agosto de 2009.



- En el mes de agosto de 2008, la organización en apoyo al desarrollo industrial, de las provincias del país, fue patrocinador oficial en la XIII Expo Vega 2008, a celebrarse del 06 al 08 de Agosto, para dar a conocer la gran

cantidad de atractivos ecoturísticos de la Región del Cibao, así como también en Expo Vega 2009, celebrada del 5 al 9 del agosto de 2009.



- En enero del 2010, ONAPI se hizo presente en el apoyo al hermano país de Haití, afectado por un terrible terremoto. Se organizaron brigadas para la preparación y entrega de las donaciones, a propósito de tan infausto acontecimiento.

Distinciones y premios recibidos. La exitosa carrera de ONAPI, por el camino de la Calidad inicia en el año 2006, en que es merecedora de la Medalla de Oro en el certamen "Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público", distinción que repiten en el año 2007.



Todo el esfuerzo se vio coronado, en el año 2008, con el logro del Gran Premio Nacional a la Calidad.

En el 2008 ONAPI logra la certificación bajo la Norma ISO 9001:2000.

En mayo del año en curso es decir 2010, ONAPI recibirá El Premio Internacional The Bizz Awards