

Criterio 5. Clientes/Ciudadanos/Usuarios

5. a. Se identifican las necesidades y expectativas de los clientes/ciudadanos /usuarios respecto a productos y servicios.

El proceso de definición estratégica llevado a cabo, a propósito del cambio de autoridades en el año 2004, proporcionó la plataforma global desde la cual se rediseñó y relanzó la estrategia de servicios que convirtió a ONAPI en la institución modelo de excelencia que es hoy.

Los directivos de la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI) están concientes de que la calidad la determina el cliente y que el escoger la excelencia como el camino a transitar exige un enfoque prioritario en éste como centro de la gestión. Esta decisión estratégica de la Oficina conllevó a la revisión, reformulación y documentación de todos sus procesos, para asegurar que son coherentes con esta nueva perspectiva. El mapa de procesos, que recoge y unifica todos los trámites que realizan los clientes, es un fiel reflejo de una institución que tiene al usuario cliente como su razón de existir. La plataforma de servicio al cliente dispone de métodos para la identificación de sus necesidades, entre las que se citan la aplicación de encuestas anuales y la disponibilidad permanente de un formulario donde los clientes pueden manifestar sus inquietudes a través de un buzón de sugerencias, el cual es revisado y analizado diariamente, y dispuesta la atención oportuna y eficiente a las situaciones reportadas. Estos resultados sirven, además, como insumo para el análisis de las expectativas de los clientes, a partir de las cuales se realizan ajustes en los citados procesos.

La definición del marco del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), en la que se estableció como objetivo estratégico la obtención de la certificación ISO 9001-2000, sirvió de escenario para la identificación de los atributos de calidad característicos de los servicios ofrecidos por la Oficina, tomando en cuenta el tipo de servicios, los diferentes tipos de clientes y las necesidades específicas que están llamadas a ser satisfechas. Estos atributos aparecen también expresamente definidos en la Carta Compromiso.

La elaboración e implementación de las matrices de plazos en todos los procesos operativos del Departamento de Signos Distintivos, surge como resultado de la necesidad de los clientes externos de recibir en el tiempo establecido las respuestas a sus solicitudes. La aplicación de estas matrices en los principales procesos garantizan al cliente, a través del monitoreo interno de la trazabilidad de sus solicitudes, que las mismas se atienden en el plazo establecido.

Los lineamientos del Departamento de Signos Distintivos, surgen como resultado de las necesidades de los clientes externos de recibir respuestas con un criterio unificado sobre aquellos puntos que la Ley 20-00 sobre Propiedad Industrial no contempla o es ambigua. Luego de varias reuniones este manual fue aprobado bajo el consenso de todos los actores de los procesos y fueron socializados con los clientes externos.

Un servicio diseñado como respuesta a una necesidad directa de los clientes externos es el denominado "Reconstrucción de expedientes". Con este nuevo servicio, se rehacen los registros que no se encontraban en los archivos físicos ni en el sistema, con la ayuda de los solicitantes. Esta situación ocasionaba un inconveniente al momento de realizar algún cambio, una renovación o solicitar un duplicado de un registro. Para garantizar la seguridad jurídica de los derechos sobre los signos distintivos registrados en la ONAPI, se emitió la Resolución No. 53, de fecha 9 de noviembre del 2007.

A través de los resultados de las encuestas se han detectado necesidades de reforzamiento en las áreas de atención al cliente relativas a amabilidad, cortesía y profesionalidad de los técnicos, que en su momento determinaron la programación de capacitación dirigida a reforzar estas competencias en el personal de servicio.

Así también, se han utilizado estos resultados para el desarrollo del portal institucional y la elaboración del plan de mejora del sistema de presentación electrónica E-Serpi.

5 b. Se diseñan y desarrollan productos y servicios.

Los servicios ofrecidos por la organización comprenden las distintas modalidades de la Propiedad Industrial, consistentes en:

- a) Registro de Nombres Comerciales.
- b) Registro de Marcas.
- c) Registro de Emblemas
- d) Registro de Marcas Colectivas.
- e) Registro de Marcas de Certificación
- f) Registro de Lemas Comerciales.
- g) Registro de Denominaciones de Origen.
- h) Renovación de Signos Distintivos.
- i) Concesión de Patentes de Invención.
- j) Concesión de Patente de Modelos de Utilidad.
- k) Registro de Diseños Industriales.
- l) Inscripción de cambios en los datos del titular.
- m) Inscripción de cambios de domicilio.
- n) Inscripción de constitución de garantía.
- o) Inscripción de licencias de uso.
- p) Certificaciones especiales
- q) Recursos de Reconsideración.
- r) Acción en Oposición.
- s) Recurso de Cancelación por falta de uso.
- t) Recurso de Nulidad.
- u) Reivindicaciones del derecho al título protección.
- v) Recurso de Apelación.
- w) Reconstrucciones

Motivado en la fuerte demanda de los clientes, ONAPI ha descentralizado los servicios en distintas oficinas, como una forma de acercar los servicios a los ciudadanos.



En fecha 10 de noviembre del 2005 fue inaugurada la Oficina Regional Este, ubicada en el Municipio Santo Domingo Este de la Provincia Santo Domingo, sector de actividad económica emergente y cada vez más creciente, cuya demanda de servicios se ha incrementado significativamente en los últimos años. Esta ubicación favorece, además, la conexión con las diferentes provincias de esa región del país.

El 30 de abril del año 2009, se inaugura el Módulo de Atención al Cliente en las instalaciones de la Lotería Nacional, producto de un acuerdo para fortalecer las relaciones interinstitucionales y como un punto estratégico para facilitar a los usuarios los servicios ya existentes en materia de Propiedad Industrial, por la cercanía con otras dependencias gubernamentales.

El énfasis en la atención personalizada al cliente comienza a mostrarse desde el área de parqueos, los cuales están debidamente rotulados con preferencias para personas discapacitadas, ancianos y mujeres embarazadas.

Habiendo definido la Puntualidad en el Servicio como uno de los atributos de calidad, se reconoce el tiempo de espera como uno de los indicadores clave de la calidad en el servicio, por lo que la ONAPI ha orientado sus esfuerzos al control y reducción del tiempo de espera en el área de servicio al cliente, con la adquisición del sistema electrónico de turnos **Q-Matic**, que permite organizar a los clientes en orden de llegada, indicando además, el número del oficial de servicios que le atenderá en un tiempo no mayor de dieciséis (16) minutos. El ticket es proporcionado por un oficial de protocolo que indaga sobre el tipo de servicio requerido por el cliente, información que es usada como insumo para

una estadística actualizada acerca de los tipos de servicios solicitados diariamente y la cantidad de solicitudes dirigidos a cada uno.

En el área de espera, adecuadamente climatizada, los clientes tienen a su disposición café, agua y baños exclusivos. Esta área cuenta, además, con un televisor que difunde canales y programas específicos, donde pueden mantenerse actualizados sobre los acontecimientos nacionales e internacionales, así como de las novedades de la organización.

A propósito de la declaración del año 2007 como “Año Nacional del Libro y la Lectura”, la ONAPI introdujo el proyecto “Libro al Público”, que consiste en la disponibilidad de libros cortos sobre temas de cultura general, que están a disposición del cliente, mediante la sola presentación de un documento de identidad, que le será devuelto al momento de reponer el libro.

Se ha habilitado un área de fotocopiado, en la que los clientes pueden reproducir los documentos necesarios para su tramitación de servicio sin la necesidad de desplazarse fuera de la organización, reduciendo así la inversión de tiempo en el trámite y las molestias que se generan como consecuencia.

Para orientar al cliente en los pasos a seguir en cada proceso, se ha implementado el **Protocolo del Siguiete Paso**, que indica al cliente el procedimiento a seguir luego de concluida su gestión en las áreas de recaudaciones y entrega de documentos.



PROTOCOLO DEL SIGUIETE PASO

AREA DE CAJA

Usted deberá retirar la respuesta a su solicitud en un plazo de ____ días laborables y traer el recibo original y el acuse de solicitud correspondiente.

En caso de extraviar el recibo original, sólo el titular de la solicitud podrá efectuar el retiro de la misma. De lo contrario, deberá realizarse el retiro, mediante poder de autorización.

Si su solicitud corresponde al registro de un Nombre Comercial, Rótulo o Emblema, deberá verificar en el Área de Servicio al Cliente, el status de su solicitud. Si la misma resulta aprobada, deberá realizar el pago de la publicación correspondiente, antes de efectuar el retiro del certificado de registro.

Si su solicitud corresponde al registro de una Marca, deberá verificar en el área de Servicio al Cliente, el status de su solicitud. Si la misma resulta aprobada, se le concederá un plazo de treinta (30) días para realizar el pago de la publicación correspondiente.

La plataforma de Servicio al Cliente ha jugado un importante rol en el monitoreo de la opinión de los clientes mediante la aplicación de encuestas, recopilando la inquietudes, necesidades y expectativas de los mismos, celebrando encuentros con distintos grupos de interés, entre ellos los gestores. Desde su implementación a finales del año 2004, se dieron cambios trascendentales en la gestión.

En el año 2005, se apertura una unidad denominada **Call Center**, que incluye una línea libre de cargos para el interior del país, y que de manera ágil y oportuna, permite conocer los requisitos de los servicios y el status de las solicitudes, sin necesidad de traslado a la oficina.

Con la instalación de dos computadoras en la Plataforma de Servicio al Cliente, se le facilita a los clientes que puedan realizar directamente sus procedimientos de solicitud y consulta de servicios, donde existen formularios para las solicitudes de registro de Marcas y Nombres Comerciales, conforme a las procedimientos del SGC.

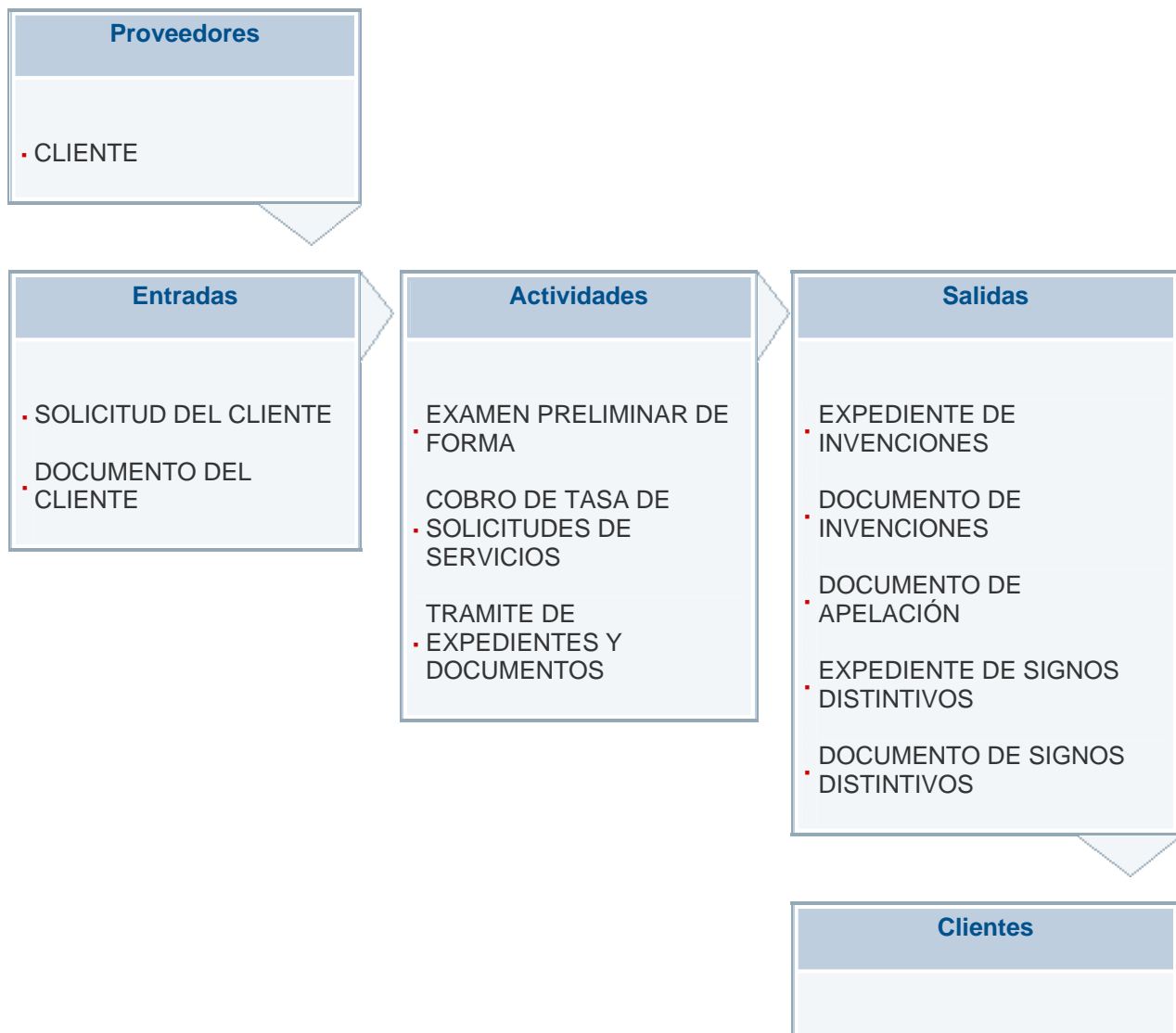
En todas las áreas referidas, los oficiales de servicio al cliente están debidamente entrenados en sus funciones, asegurando que el cliente disponga de toda la información relacionada con el servicio requerido u otros adicionales. Cuentan, además, con la Guía de Servicio, la cual pueden consultar al momento de suministrar información a los clientes.

La Plataforma de Servicio al Cliente ha sido organizada atendiendo a la diversidad de las demandas de servicio, para facilitar el proceso a los clientes. Por ejemplo, uno de los cinco cajeros del área de Recaudaciones ha sido destinado exclusivamente al cobro de las solicitudes de grandes gestores. En el área de Entregas, proceso final de la gestión de las solicitudes se asiste al cliente en el aseguramiento de que los documentos que se procesan en el departamento de Invenciones y Signos Distintivos, han sido correctamente completados.

Un importante aspecto a destacar es que la ONAPI es la única oficina de este tipo en la región del Caribe, que brinda el servicio de búsqueda de antecedentes y consulta de expedientes de forma gratuita.

En coherencia con la gestión de la excelencia, todos los procesos descritos están debidamente documentados y sistematizados, asegurando así su sostenibilidad y evaluación permanente, enfocado a la mejora continua.

Caracterización del Proceso de Recepción de Documentos



- PROCESO DE INVENCIONES
- PROCESO DE APELACIÓN
- PROCESO DE SIGNOS DISTINTIVOS

Responsables
<ul style="list-style-type: none"> ENCARGADO ▪ DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE ENCARGADO SECCIÓN DE CAJA ▪ ENCARGADO SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA ▪

Documentos asociados
<ul style="list-style-type: none"> PROCEDIMIENTO ▪ <u>RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS</u> <u>SERVICIO NO CONFORME</u> ▪ <u>DEVUELTO POR EL CLIENTE</u>

Indicadores
<p>INDICADOR #1: (CANTIDAD DE SOLICITUDES ADMITIDAS, POR LOS OFICIALES DE DEPTO. DE SERVICIO AL CLIENTE, DEVUELTOS POR EL DEPTO. DE SIGNOS DISTINTIVOS)/ (CANTIDAD TOTAL DE SOLICITUDES ADMITIDAS) X 100</p>

Procesos de apoyo
<ul style="list-style-type: none"> GESTIÓN ADMINISTRATIVA ▪ RECURSOS HUMANOS ▪ INFORMÁTICA ▪ COMPRAS Y CONTRATACIONES DE BIENES Y SERVICIOS ▪

Mecanismos de control
<ul style="list-style-type: none"> REGISTRO DE EXPEDIENTES CON ERRORES Y RESPONSABLES DE LOS MISMOS ▪

Requisitos
<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001:2000: 7.1, 7.2.1, 7.2.3, 7.5.4, 7.5.5 ▪

Mediante convenio con la Oficina Presidencial de la Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC), la ONAPI entrena al personal del Call Center gubernamental (*GOB) que suministra información al cliente sobre los requisitos y procedimientos de la oficina, a fin de asegurar que el ciudadano reciba información uniforme y veraz acerca de sus servicios. Se inician las operaciones con este centro, a partir del 23 de agosto del 2006 y se mantienen con información actualizada a la fecha.

Distintas Modalidades de Pago: La ONAPI brinda a los clientes la facilidad de realizar los pagos de las tarifas mediante cheque de administración, cheque certificado, efectivo y tarjeta de crédito, de modo presencial y a través del Portal Interactivo de Propiedad Industrial, sin que ninguna de estas opciones estén afectadas por cargo adicional (la organización asume la carga económica adicional que genera el pago con tarjeta de crédito).

Exclusión de Forma Societaria: En virtud de las adecuaciones implementadas por la Ley No. 479-08, sobre Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada, promulgada el 11 de diciembre 2008, se enfatizó la prohibición de otorgar registros de Nombres Comerciales acompañados de denominaciones o abreviaturas de sociedades comerciales; en tal sentido, la ONAPI crea el servicio de Exclusión de Formas Societarias, para contribuir con el proceso de adecuación.

5. c. Se elaboran, suministran y mantienen productos y servicios.

En la Plataforma de Servicio al Cliente, se ha puesto en funcionamiento la **Oficina de Acceso a la Información**, en cumplimiento de la Ley 200-04, que dispone que las oficinas gubernamentales deban atender los requerimientos de información de los ciudadanos, relativos a los antecedentes históricos, marco legal, objetivos, funciones y operaciones de la institución. En ONAPI, se proporcionan -además-datos sobre número de patentes y signos registrados. Y otra información de interés para los clientes, siempre que no sea considerada información clasificada.

En el mismo orden de optimizar el tiempo del cliente, se ha dispuesto la implementación del **Servicio Online**, mediante el cual, desde la comodidad del hogar u oficina, se puede acceder al Portal Interactivo de Propiedad Industrial para realizar sus solicitudes y consultar el estatus de las mismas, orientado por una *Guía de Servicios*. Además, están disponibles en el portal, los boletines oficiales de la institución, publicados desde el 1994.

A través de la plataforma Sistema de Solicitudes Electrónicas (E-SERPI), los usuarios no solo tienen acceso, de manera virtual, a información relativa a los requisitos y formularios para la solicitud de los registros y otros servicios, sino que también -desde el 03 de enero del año 2008- permite el pago con tarjeta de crédito de las tasas y aranceles en un ámbito seguro y confiable.

La Oficina Nacional de Propiedad Industrial (ONAPI) es una organización gubernamental que proporciona las herramientas a los clientes para llevar a cabo el registro de sus Marcas, Nombres Comerciales y Patentes, a través de la implementación de los requisitos y disposiciones establecidos en la Ley 20-00 sobre Propiedad Industrial.

A través de la Plataforma de Servicio al Cliente, los ciudadanos reciben la información de los servicios que se ofrecen, así como la indicación relativa a los plazos de los mismos; de igual forma, éstos son publicados en el Portal Interactivo, las líneas de Call Center y la Carta Compromiso al Ciudadano, así como también en el boletín de publicaciones, el cual es proporcionado por la organización de manera gratuita.

El personal que integra la Oficina Nacional de Propiedad Industrial (ONAPI) ha sido capacitado para mantener la calidad de los servicios brindados, adoptando medidas de mejora continua, realizando un control y monitoreo de los plazos establecidos para cumplir con las necesidades del cliente en el tiempo determinado y conservar la eficacia de los servicios. De igual forma, la organización provee en el Portal Interactivo de Propiedad Industrial, información relativa a su organigrama, en donde puede identificarse con claridad cada una de las autoridades y funcionarios, especificando en cada caso, el área en la que prestan servicio, con el objeto de que los clientes puedan conocer ante quiénes se tramitan y procesan sus solicitudes.

Con el interés de que los ciudadanos puedan recibir la prestación de los servicios a los clientes, la organización se asegura de proveer distintos horarios. En tal sentido, el módulo de atención al cliente instalado en la Lotería Nacional ofrece un horario extendido hasta las 4:00 de la tarde.

En los casos de días que contemplan festividades nacionales, la organización informa al cliente de manera oportuna sobre cualquier eventualidad en los horarios.

Las vías de promoción de los servicios (talleres, charlas, seminarios, difusión en los medios de comunicación, patrocinios de eventos de los principales grupos de interés, ferias, portal, etc.), son utilizadas, al mismo tiempo, como modo de presentación y difusión de los mismos.

5 d. Se cultivan y mejoran las relaciones con los clientes/ciudadanos/usuarios

Una de las modalidades de contacto diario con los clientes, es la facilidad brindada por el correo electrónico de la organización, a través del cual se reciben consultas diarias que representan un volumen significativo en la asistencia ofrecida por esta vía que son asistidas en lo inmediato.

Otra modalidad es el Buzón de Comentarios, Quejas y Sugerencias, el cual cuenta con un procedimiento documentado que establece el tiempo en que serán procesadas las informaciones y las medidas que se tomarán para subsanar las áreas de mejora. Los reportes de buen servicio por parte de un empleado son referidos a la gestión de Recursos Humanos de manera precisa y oportuna, a fin de que las inquietudes y recomendaciones de los clientes sean tomadas en cuenta para motivar a los mismos.

Además de los entrenamientos que reciben los oficiales de servicio, éstos tienen a su disposición una *Guía de servicio*, para asegurar la estandarización del servicio, sobre todo en lo relativo a los documentos que se le deben requerir para recibir sus solicitudes. La organización se asegura de proporcionar los medios mediante los cuales el cliente pueda realizar modificaciones a sus solicitudes y/o registros; tales actos modificatorios sólo pueden ser efectuados directamente por los titulares de los mismos o, en su defecto, por un representante debidamente autorizado, como forma de garantizar la privacidad de la información.

El respeto al ciudadano constituye un valor para la organización, por lo que se asegura la respuesta a sus requerimientos en el tiempo establecido, basado en la máxima "primero en tiempo, primero en derecho", sin importar la ideología, raza, religión o procedencia del interesado. La única distinción o preferencia establecida es la facilidad otorgada a personas con condiciones especiales, tales como: embarazadas, no videntes, ancianos, discapacitadas, etc., a los que se les ha proporcionado fácil acceso en las áreas de parqueos y recaudaciones (caja).

La voz del cliente es el pilar de nuestro sistema de servicio, por lo que está establecida la celebración de dos encuentros por año del Director General con las asociaciones de grandes gestores y con clientes particulares, en las que se abre la oportunidad de que ellos hagan sus observaciones sobre cualquier aspecto de su relación con la organización, que amerite ser discutido, mejorado o la introducción de nuevos aspectos del servicio no contemplados hasta el momento. Fuera de estos espacios ya establecidos, los clientes tienen la facilidad de contactar diariamente al Director General y a los Gerentes, mediante llamadas, cartas y concertación de citas para reuniones, con este mismo propósito. En ONAPI se asegura que estos encuentros se desarrollen dentro de un ambiente de respeto y cortesía.

La organización aplica anualmente encuestas que revelan los niveles de satisfacción del cliente con relación a los servicios brindados, las cuales encuestas son monitoreadas por el Departamento de Gestión de la Calidad y los resultados obtenidos son sociabilizados con todos los colaboradores, a fin de que pueda realizarse un levantamiento de las mejoras continuas a los distintos procesos.

Actualmente, la ONAPI cuenta con un Programa de Difusión sobre Propiedad Industrial, el cual se desarrolla en atención a los distintos grupos de interés identificados por la organización para estos fines, tales como el sector PYMES, centros educativos, centros laborales, sector empresarial, etc. Este programa ha servido como soporte para la captación de clientes y el fomento de una cultura de conocimiento sobre la materia, haciendo especial énfasis en su uso como una herramienta para la competitividad empresarial. Este concepto se encuentra desarrollado en el criterio No.08.

OFICINAS DESCENTRALIZADAS

En otro orden, es importante destacar que, con miras al fortalecimiento de la descentralización de ONAPI, se han desarrollado una serie de acciones tendentes a garantizar la supervisión y de apoyo de la gestión de las delegaciones.

En el marco de los objetivos institucionales, la Oficina Regional Norte, ubicada en la ciudad de Santiago de los Caballeros, ha realizado una ardua labor de difusión, destacando su participación en las Expo-Ferias de la Región, específicamente en las ciudades de: Santiago, La Vega, Bonao y Valverde Mao, así como el desarrollo de actividades conjuntas con todas las Cámaras de Comercio de esa región del país. Se han desarrollado programas de apoyo con asociaciones de pequeños y medianos artesanos y el Instituto Dominicano del Tabaco para el fomento de Marcas Colectivas y Denominaciones de Origen. Durante el periodo comprendido entre el 16 de agosto del año 2004 al 30 de noviembre del año 2006, esta delegación recibió un total de 27,822 solicitudes de servicios.