

**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL  
OFICINA NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL**

Crterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
<b>1Liderazgo</b>	1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No contamos con un manual de cargos actualizado conforme al organigrama institucional.	Definir los cargos de la institución, según organigrama aprobado por el MAP.	Revisar Manual de Cargos y un Manual de Funciones institucional, con asistencia del Ministerio de Administración Pública (MAP).	Actualizar manual de cargos. Aprobación de la Dirección General y el MAP.	ene-18	dic-20	Humanos y Tecnológicos	Manual de Cargos Actualizado y Aplicado	Recursos Humanos	
		La organización no cuenta con un sistema en línea para la prestación de servicios de renovación de signos distintivos.	Implementar una herramienta que permita a los clientes externos realizar las renovaciones de signos distintivos en línea.	Habilitar en la herramienta de E-Serpi la modalidad de renovación de marcas. Permitidas por la legislación vigente.	Modificación de E-Serpi	ene-18	dic-19	Humanos y Tecnológicos	Servicio en línea	Tecnología y Aserora Tecnica Dirección General	
<b>2 ESTRATEGIA Y PLANIFICACION</b>	2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.	La organización no cuenta con una encuesta anual.	Buscar la satisfacción del cliente.	Realizar planes de acción con los resultados de las encuestas.	Establecer en el manual de calidad, la periodicidad con que serán realizadas las encuestas.	ene-18	dic-18	Humanos y Tecnológicos	Resultados de Encuestas y Planes.	Gestión de la Calidad	
<b>3PERSONAS</b>	3.1.2	La institución no cuenta con un programa de reconocimientos e incentivos a colaboradores aprobado por el Directorio.	Garantizar que la institución cuente con un programa de Reconocimientos, donde los colaboradores puedan ser remunerados por sus labores extraordinarias	Contar un Programa de Reconocimientos e Incentivos	Diseñar un programa de incentivos y reconocimientos a colaboradores	ene-19	Diciembre 2020	Tecnológicos, Financieros y Económicos	Programa de incentivos y reconocimientos a colaboradores aprobado por el Directorio	Recursos Humanos	

	3.1.6	No se evidencia un plan estructural para	Contar con colaboradores con las competencias desarrolladas para ocupar un puesto de mayor complejidad.	Diseñar Plan de Capacitacion y Desarrollo	Levantar las complejidades de los puestos de trabajos dentro de un mismo grupo ocupacional	ene-19	####	Tecnológicos y Humanos	Plan de Capacitacion y Desarrollo aprobado	Recursos Humanos	
<b>4ALIANZAS Y RECURSOS</b>	4.2 Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.	No se cuenta con una carta de servicio	Implementar la carta de servicios como complemento del Sistema de Gestion de la Calidad de la ONAPI	Elaborar carta de servicios	Identificar los servicios que pueden estar comprendidos bajo la carta compromiso. Implementar mejoras en los procesos que contrinuyan al cumplimiento de los tiempos comprometidos Fortalecer recursos humanos y tecnologicos. Aprobacion del MAP	ago-19	dic-20	Humanos, Tecnologicos y Financieros	Carta Compromiso elaborada	Gestion de la calidad, Signos Distintivos, Invenciones, Tecnologia	
	4.4 Gestionar la información y el conocimiento.	No se evidencian medios para transmitir toda la información a personas con	Mejorar las funcionalidades que ofrece el portal institucional para personas con capacidad reducida	Elaborar videos con lenguaje de señas para servicios mas demandados	Elaborar videos	ago-19	dic-20	Humanos, Tecnologicos y Financieros	Videos publicados	Comunicaciones	
	4.6 Gestionar las instalaciones.	Mejora de los puntos de servicios actuales para un mejor acceso de los	Mejorar la infraestructura de la Oficina Regional Norte	Construccion de edificio ORN	Licitacion Diseño Construccion Equipamiento	ene-19	dic-21	Financieros y Tecnologicos	Edificacion	Administrativo y Financiero	
	4.6 Gestionar las instalaciones.	La organización no cuenta con un plan de eficiencia energética.	Eficiencia energetica	Implementar el plan de eficiencia energetica	Cambio de luminarias Cambio de unidades aires acondicionados Instalacion de paneles solares	ene-18	dic-20	Financieros y Tecnologicos	Reduccion de consumo electrico	Administrativo	
	4.6 Gestionar las instalaciones.	No se cuenta con un departamento de Activo Fijo	Creacion de Seccion de Activo Fijo	Incluir en manual de cargos la Seccion	Levantar cargo actualizado	ene-18	dic-20	Humanos y Tecnologicos	Cargo levantado	Recursos Humanos	

<b>5.PROCESOS</b>	5.3.4 Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	No se evidencia un análisis ciudadano/clientes para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales	Poseer un análisis de ciudadano/ cliente para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales	1. Los insumos recolectados de las encuestas de satisfacción al cliente canalizarlos para realizar mejoras a los procesos	1. Revisar los resultados de las encuestas. 2. Los resultados de la misma elaborarla acorde a planes de acción. 3. Ejecutar los planes de mejoras en base a los insumos recolectados	ene-18	dic-20	Tics y Humanos	Matriz de seguimiento de las encuestas de satisfacción	Gestion de la calidad y Planificación y Desarrollo	
<b>EN LOS CIUDADANOS</b>	6.2. Mediciones de resultados.	Incluir a la Consultoría Jurídica bajo el alcance del SGC	Optimizar los procesos y ampliar el alcance del SGC	Eficientizar el proceso de Consultoría Jurídica	Actualización de los procedimientos conforme la Norma ISO 9001:2015 Creación de indicadores	ene-19	dic-20	Humanos y Tecnológicos	Certificación	Gestion de la Calidad y Consultoría Jurídica	
<b>7.RESULTADOS EN LAS PERSONAS</b>	7. Mediciones de la percepción.	La organización no cuenta con una política de responsabilidad social.	Contribuir al desarrollo de los colaboradores y la sociedad a través del compromiso de la organización, mejorando el capital humano y la calidad de vida, los cuales se traducen en una mayor competitividad institucional laboral.	Elaborar Política de Responsabilidad Social	Realizar levantamiento de las necesidades del entorno interno y externo	ene-19	dic-20	Tecnológicos, Financieros y Económico	Política de Responsabilidad Social aprobada	Recursos Humanos	