

Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad



Que es ONAPI?

Es una Organización adscrita al Ministerio de Industria y Comercio, con autonomía técnica y patrimonio propio, que administra todo lo relativo a la concesión, mantenimiento, vigencia y recursos relativos a Signos Distintivos, Patentes de Invención, Modelos de Utilidad y Diseños Industriales.

La ONAPI surge en mayo del año 2000, con la promulgación de la Ley 20-00 sobre Propiedad Industrial.

Para dar respuesta a las demandas que emanan del marco jurídico que le da origen, la ONAPI cuenta con un total de 282 colaboradores, los cuales están distribuidos en una estructura organizacional práctica, flexible y orientada al cumplimiento de su misión y objetivos estratégicos.



COMO INICIA LA CALIDAD EN ONAPI



2006

- *Participación en el Premio Nacional a la Calidad organizado por el Ministerio de Administración Pública.*

Resultado:

- *Obtuvimos Medalla de Oro 2006*

Recomendaciones:

- *Implementar un sistema de control y medición, que le permita dar seguimiento a los procesos y trabajar las áreas de mejoras identificadas.*

Acciones Tomadas:

- *Se inicia el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo la Norma ISO 9001:2000.*

COMO INICIA LA CALIDAD EN ONAPI



2007

- *2da. Participación en el Premio Nacional a la Calidad.*

Resultado:

- *Obtuvimos Medalla de Oro 2007.*
- *Conformamos el Comité de Calidad.*

Recomendación:

- *Utilización del Modelo CAF como herramienta de gestión.*

Acciones Tomadas:

- Se determina la Política de Calidad.
- Se determina el alcance de la Certificación del Sistema.

COMO INICIA LA CALIDAD EN ONAPI



2008

- *Se solicita auditoría externa por parte de la empresa certificadora SGS Panamá.*
- *Se postula por tercera vez al Premio Nacional a la Calidad 2008.*

Resultado:

- *Se certifica el Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2000, con 3 años de vigencia hasta agosto 2011.*
- *Se obtiene el Gran Premio Nacional a la Calidad.*

Recomendación:

- *Aplicación de encuestas de satisfacción, orientando la organización a la búsqueda constante de la excelencia y la mejora continua.*

Acciones Tomadas:

- *Se aplican las primeras encuestas de satisfacción.*
- *Se determinan los Objetivos de la Calidad.*
- *crea el Departamento de Planificación y Desarrollo y la División de Gestión de la Calidad.*
- *Se elabora el primer Plan Estratégico y los Planes Operativos involucrando los grupos de interés de la organización.*



COMO INICIA LA CALIDAD EN ONAPI



2009

- *Primera Auditoría Externa de Seguimiento, que corrobora el cumplimiento del Sistema.*

Resultado:

- *Se aprobó la Auditoría de Seguimiento exitosamente, ya que no se detectó ninguna No Conformidad.*

Recomendación:

- *La revisión de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad para fines de implementar la versión 2008 de la Norma ISO 9001.*

Acciones Tomadas:

- *Elaboración y publicación de la Carta Compromiso al Ciudadano.*
- *Revisión, análisis y registro de toda la documentación para la inclusión de los procesos fuera del alcance del SGC.*
- *Migración a la nueva versión 2008 de la Norma ISO.*



COMO INICIA LA CALIDAD EN ONAPI



2010

- *Postulación al Premio Iberoamericano de la Calidad.*
- *Segunda Auditoría Externa de Seguimiento, para migrar a la nueva versión de la Norma ISO 9001:2008.*

Resultado:

- *Se obtiene el Premio The Bizz 2010.*
- *Se aprobó la Auditoría de Seguimiento, obteniendo la migración a la versión 2008.*
- *Se obtiene Medalla de Plata del Premio Iberoamericano de la Calidad 2010.*

Recomendación:

- *La incorporación de los procesos faltantes en el Sistema de Gestión de la Calidad.*

Acciones Tomadas:

- *Elaboración del Plan Estratégico 2011-2015, abordando los aspectos identificados en el Informe de Retorno del Premio Iberoamericano.*



Beneficios de la postulación



- ✓ La simple aplicación del Modelo Iberoamericano, permitió destacar las importantes fortalezas de una gestión orientada al usuario, utilizando la tecnología como soporte eficaz de este enfoque.
- ✓ El compromiso asumido por los líderes en un enfoque al cliente/ciudadano, garantizan la satisfacción de sus necesidades y expectativas logran un impacto positivo en la imagen pública de la organización, tanto en el ámbito nacional como internacional.
- ✓ La oportunidad de revisar la gestión organizacional de ONAPI a la luz del Modelo Iberoamericano, permitiendo dejar al descubierto áreas que deben ser abordadas por los líderes, a los fines de fortalecer un enfoque integral de la gestión que impulse el desarrollo simultáneo de todos los aspectos gerenciales clave.

Beneficios de la postulación



- ✓ Proceso de Entrevistas: Este proceso fue más bien de enseñanza, por que a través de las entrevistas, no solo se evidencio como estaba la organización, sino como era percibida por nuestros colaboradores.
- ✓ Un Informe de Retorno. A este informe, le llamamos nuestra mejor Asesoría, por que en este documento se recoge detalladamente como está la organización y que necesita para obtener grandes resultados.

Alianzas estratégicas con organizaciones internacionales que gestionan la excelencia

- REGTSA: Organismo de Recaudación de la Diputación de la ciudad de Salamanca, España. Institución ganadora de la categoría oro en el Premio Iberoamericano 2009.

Esta alianza tiene como objetivo principal el desarrollo de cursos de formación y proyectos conjuntos, con la finalidad de compartir, a través de intercambios de pasantías las mejores prácticas de ambas organizaciones.

Creación de Equipos de Trabajo:

Para garantizar que el éxito alcanzado hasta el momento sea sostenible, de cara a los planes y proyectos que hemos asumido, de seguir transitando de manera conjunta el camino de la calidad a la excelencia, hemos conformado cinco (5) comités:

- Comité de Calidad
- Comité de Mejoras
- Comité Alta Dirección

Estos por disposición de la Dirección General

- Comité de Ética
- Comité Disciplinario

Estos por disposición gubernamental

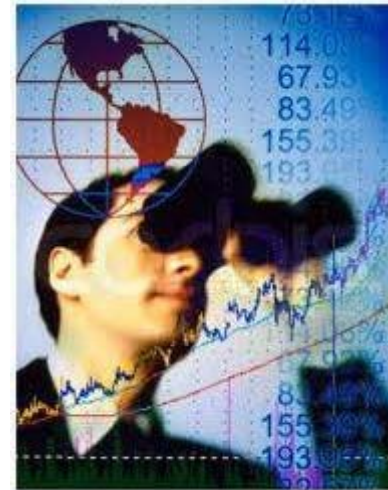
Acciones a partir del informe



Evaluar la satisfacción de nuestros clientes internos y externos:

- ❖ En noviembre-diciembre 2010 se realizó el estudio de Clima Organizacional a todos los colaboradores y su resultado será socializado en el mes de abril 2011 y el Comité de Alta Dirección tiene el compromiso de realizar un Plan de Acción que de respuesta a las necesidades detectadas en el mismo.
- ❖ En los meses de abril y mayo 2011 se estará aplicando una encuesta realizada por una empresa externa a nuestros grupos de interés y las necesidades y expectativas que surjan del resultado de esta encuesta serán satisfechas en el Plan de Acción que posteriormente elaborará el Comité de Alta Dirección.

**Cual es
nuestro
nuevo reto?**



ONAPI sigue en mejora continua...
Ahora vamos

" De la Calidad a la Excelencia"





GRACIAS

Juan José Báez C.
Director General
j.baez@onapi.gob.do

www.onapi.gob.do