

CERTIFICACIÓN ISO 9001 DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL INDECOPI

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), creado en 1992, es una institución pública adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros, cuyo objetivo es propiciar el buen funcionamiento del mercado a través de la promoción de una cultura de leal y honesta competencia, la protección de los derechos de los consumidores y la protección de la propiedad intelectual.

El alto grado de exigencia en cuanto a la eficacia, fiabilidad, rapidez y trazabilidad que demandan las actividades propias del Indecopi, hace de la gestión de la calidad un elemento fundamental para el desarrollo de la institución y la mejora continua de los servicios prestados a sus clientes: la ciudadanía, el empresariado y el Estado.

Como muestra de los esfuerzos institucionales hacia la satisfacción de sus clientes, el Indecopi ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad, certificado según los requisitos de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 9001:2001 para 29 servicios.

Obtuvimos la certificación inicial del Sistema de Calidad en el año 2000, de acuerdo a los requisitos de la norma NTP-ISO 9002:1995. Dicha certificación ha sido renovada en dos ocasiones, en el año 2003 y el año 2006, según los requisitos de la norma NTP-ISO 9001:2001, y nuestra certificación actual está vigente hasta setiembre del año 2009.

El mantenimiento y mejora permanente del Sistema de Gestión de la Calidad del Indecopi es posible gracias al compromiso de la Dirección, que permite consolidar el sistema, y a la participación del personal, que apoya en la detección de oportunidades de mejora y la implementación de acciones correctivas y preventivas.

Para el Indecopi, algunos beneficios de tener implementado el Sistema de Gestión de la Calidad son:

- **Satisfacción del cliente:** Se brindan los servicios teniendo en cuenta los requerimientos o necesidades del cliente y, de ser el caso, atendiendo las quejas o sugerencias que pudieran tener los mismos.
- **Fomenta una cultura de mejora continua:** Los elementos de medición (auditorías, encuestas, matriz de riesgo, planes operativos, etc.) permiten detectar oportunidades de mejora que son aprovechados por las áreas para mejorar sus procesos, su desempeño y la satisfacción de sus usuarios.
- **Facilita el aprendizaje:** Los procedimientos documentados están a disposición de los colaboradores, lo cual promueve una mejor y más rápida integración a los puestos de trabajo y provee de mecanismos que permiten el mejoramiento de sus actividades.
- **Facilita la desconcentración y descentralización:** La documentación de procedimientos permite transmitir a las Oficinas Regionales del Indecopi los procesos de trabajo, secuencia de actividades y responsabilidades definidos por la institución.
- **Mejora la comunicación interna:** Se tiene identificada la interacción de los procesos y los procedimientos documentados, lo cual facilita la comunicación entre las áreas, fomentando el trabajo en equipo y la satisfacción de los clientes internos.

- Mejora la gestión administrativa: La racionalización y normalización de los procedimientos, así como su revisión y mejora permanente permite aumentar la eficiencia y evitar incurrir en gastos innecesarios, eliminando la duplicidad de actividades y promoviendo el empleo eficiente de los recursos.

La labor del personal que conforma la gran familia del Indecopi y sus aportes al Sistema de calidad, a través del cumplimiento de la Política de Calidad y Misión de la institución, han sido reconocidos en el último año de la siguiente manera:

- 73,9% de confianza, según la encuesta 2007 del Grupo de Opinión Pública de la Universidad de Lima (4º lugar entre los organismos públicos).
- 78% de opiniones indicando que el rol del Indecopi es positivo para el clima de negocios en el país, según encuesta del Grupo Apoyo “El Poder en el Perú 2007” (5º lugar entre las instituciones públicas).
- Ganador en el rubro “Inclusión social” del premio Buenas Prácticas Gubernamentales 2007, por la “Protección de los Conocimientos Colectivos de los Pueblos Indígenas”
- Finalista en el rubro “Educación”, del premio Buenas Prácticas Gubernamentales 2007, con el “Programa Formando Pequeños Consumidores”.
- Reconocimiento de la postulación “Esquema de ventanillas mixtas de atención” como buena práctica Gubernamental, en el rubro “Servicio de atención al ciudadano” del premio Buenas Prácticas Gubernamentales 2007.
- Finalista en el rubro “Gestión pública nacional” del premio Creatividad Empresarial 2007, con la postulación “Esquema de ventanillas mixtas de atención”.
- Finalista en las categorías “Comunicaciones” y “Compromiso con la sociedad” del premio Creatividad Empresarial 2007, con la postulación “Hacia la protección efectiva de los Conocimientos Colectivos de los Pueblos Indígenas”.

El Indecopi, al mantener su Sistema de Gestión de la Calidad, y acercarse a un próximo proceso de renovación de su Certificación, demuestra su compromiso de seguir brindando sus servicios con los altos estándares de calidad, eficiencia y tecnicismo que la han caracterizado desde su creación.

FECHA: 2008-09-11