

PROYECTO DE GUÍA PARA LA GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD EN LAS
OFICINAS RECEPTORAS BAJO EL TRATADO DE COOPERACIÓN EN MATERIA DE
PATENTES (PCT)

*Documento preparado por la Reunión sobre Procedimientos de Calidad y Buenas Prácticas en
las Oficinas Receptoras bajo el Tratado de Cooperación en materia de Patentes (PCT)*

TABLA DE CONTENIDOS

I – ABREVIATURAS.....	3
II – INTRODUCCIÓN	4
III – REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)	6
1. LIDERAZGO Y POLÍTICA.....	6
2. RECURSOS E INFRAESTRUCTURA	7
3. GESTIÓN DE LA CARGA DE TRABAJO ADMINISTRATIVO.....	7
4. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	8
5. COMUNICACIÓN	8
6. DOCUMENTACIÓN.....	9
7. REVISIÓN INTERNA	10
ANEXO I. Ejemplo de un sistema de gestión de la calidad	11
ANEXO II. Ejemplo de documento sobre el procedimiento de recepción de solicitudes en la RO/DO en el marco del sistema de calidad de la Oficina Nacional de Propiedad Industrial (ONAPI) de la República Dominicana	12
ANEXO III. Listado referencial de indicadores de calidad para las Oficinas receptoras (RO) ..	15
ANEXO IV. Modelo ISO 9001.....	16
ANEXO V. Definición de términos generales relacionados con la calidad	17

I – ABREVIATURAS

1. A continuación se da el significado de las siguientes abreviaturas utilizadas en este documento:

Oficina nacional:	El servicio nacional especial para la propiedad industrial establecido en cada Estado, en el sentido del Artículo 12 del Convenio de París para la Protección de la Propiedad Industrial
PCT:	Tratado de Cooperación en materia de Patentes
Reglamento:	Reglamento del PCT
RO:	Oficina(s) receptora(s) de una oficina nacional u otra institución a cargo de la recepción de solicitudes
ISA:	Administración(es) encargada(s) de la búsqueda internacional
IB:	Oficina Internacional de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual
OMPI:	Organización Mundial de la Propiedad Intelectual
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
Solicitante:	Incluye además de los solicitantes propiamente dichos, a los mandatarios, representantes comunes y a los inventores.

II – INTRODUCCIÓN

2. Este documento expone las principales características para el establecimiento voluntario de un marco de calidad para las RO. Describe, siempre en referencia a las funciones de las RO, un conjunto mínimo de criterios que cada Oficina nacional debe utilizar como un modelo para el establecimiento y desarrollo de su propio SGC.

3. El presente documento ha sido elaborado con las contribuciones de expertos de un grupo de países¹, durante las cinco sesiones de la “*Reunión sobre Procedimientos de Calidad y Buenas Prácticas en las Oficinas Receptoras bajo el Tratado de Cooperación en materia de Patentes (PCT)*”. De ningún modo obliga o incrementa las actuales obligaciones de los Estados miembros del PCT; por el contrario, solo sirve de guía e ilustración para el proceso que voluntariamente algunas oficinas querrán llevar a cabo a los efectos del establecimiento de un sistema de calidad, que pueda llevar o no a la certificación oficial de las actividades de las RO en este ámbito particular.

4. En la *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*² se lee:

“La calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad de satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad.”

5. En lo que respecta a las RO, en el Memorando del Director General, publicado en ocasión de la publicación de la solicitud número 3 millones presentada en el marco del PCT y titulado “*El Sistema del PCT: Panorama general y posibles orientaciones y prioridades para el futuro*”, se expresa:

“La Oficina receptora tiene responsabilidades ante la comunidad internacional en cuanto a desempeñar sus funciones de manera precisa e imparcial y transmitir a la Oficina Internacional y a la Administración encargada de la búsqueda internacional los documentos y tasas correctos, pero desempeña esencialmente una función en beneficio de los nacionales y residentes del país o la región de la Oficina”³.

6. La principal responsabilidad de las RO del PCT, en cuanto servicio público de gestión básica de naturaleza prestacional es, justamente, la de recibir las solicitudes internacionales que sean presentadas por los nacionales o domiciliados en el Estado de que se trate y transmitir las a la IB de la OMPI y a la ISA. Sin embargo, la RO ejecuta ciertas tareas

¹ Chile, Colombia, Cuba, España, Perú y República Dominicana, con la contribución de los Estados Unidos de América en la tercera sesión.

² Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado (San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008 y adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno (San Salvador, El Salvador, 29 a 31 de octubre de 2008).

³ Traducción no oficial. El documento original en inglés se encuentra publicado en la siguiente dirección electrónica: <http://www.wipo.int/export/sites/www/pct/en/3million/pdf/memo.pdf>. La cita corresponde al segundo párrafo del acápite número 13.

específicas relacionadas con la recepción de las solicitudes internacionales que revisten gran importancia para el solicitante y son relevantes para el procedimiento PCT en sí mismo y que deben efectuarse de forma rápida y consistente. Todas las actividades de las RO tienen un fuerte componente de formalidades administrativas.

7. En el documento antes citado, el Director General de la OMPI, al referirse a las cuestiones fundamentales relacionadas con la fase internacional, expresó:

“Idealmente, el trabajo de las Oficinas receptoras y de la Oficina Internacional debería ir más allá de la verificación de errores menores en las formalidades y ser capaces de proporcionar asistencia práctica en el proceso de solicitud”⁴.

8. En los análisis de la calidad en el ámbito de la gestión pública, las acciones en las RO estarían circunscritas a los niveles de meso-calidad (relaciones entre quienes gestionan los servicios y los reciben) y micro-calidad (relaciones internas dentro de la institución). En todo caso, es evidente el enorme compromiso que tienen las RO en asegurar la “calidad en la fuente”, pues el proceso de presentación de solicitudes internacionales requiere la cooperación entre un entramado de instituciones a nivel internacional en la que la RO, y la información que proporciona y valida, juega un papel vital.

9. Estas tareas son:

1. Anotación de la fecha de recepción de la supuesta solicitud internacional;
2. Comprobación de los requisitos para otorgar una fecha de presentación internacional;
3. Comprobación de los requisitos formales de la solicitud internacional;
4. Cobro y transferencia de las tasas;
5. Control y examen de la solicitud desde el punto de vista de la seguridad nacional, cuando proceda;
6. Preparación y envío del ejemplar original y de la copia para la búsqueda⁵; y
7. Preparación y conservación del ejemplar para la RO⁶.

10. Las tareas de las RO no cambian sustancialmente en el entorno electrónico, sino que por el contrario, se ven largamente facilitadas. El programa ePCT permite a las RO procesar solicitudes presentadas en formato electrónico pero también en papel, haciendo mucho más fácil la detección de errores antes de la transmisión del ejemplar original a la IB. Igualmente, los formularios pueden ser generados automáticamente desde esta plataforma.

11. El campo de aplicación de esta Guía, incluye únicamente las obligaciones de las RO derivadas del PCT, sin perjuicio que la RO puedan ejecutar voluntariamente otras acciones para ayudar o asesorar a los solicitantes PCT.

⁴ Traducción no oficial. El documento original en inglés se encuentra publicado en la siguiente dirección electrónica: <http://www.wipo.int/export/sites/www/pct/en/3million/pdf/memo.pdf>. La cita corresponde al acápite número 54.

⁵ En el entorno electrónico, la forma de ejecución del punto 6 puede sufrir cambios: en vez de copias en papel, se enviarán copias en formato electrónico.

⁶ Ver Instrucción Administrativa 705 c) para las solicitudes internacionales presentadas en formato electrónico.

III – REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

12. Cada Oficina nacional, a los efectos del marco de calidad para las RO, entendido como un enfoque integrador y sistemático para la gestión de los servicios, debe establecer y mantener un SGC, específico para la RO o integrado en su política general de calidad, que contemple los siguientes criterios:

1. Liderazgo y Política;
2. Recursos e infraestructura;
3. Gestión de la carga de trabajo administrativo;
4. Aseguramiento de la calidad;
5. Comunicación;
6. Documentación; y
7. Revisión interna

13. Por lo general, las instituciones que establecen SGC buscan satisfacer normas establecidas a través de procesos formales de certificación, como las creadas a nivel internacional por la Organización Internacional de Normalización (ISO) por ejemplo, el modelo ISO 9001. Vale destacar que existen otras alternativas a niveles nacional y regional (como el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM)). Hay que resaltar que la implementación de un SGC requiere de la participación integral de todo el personal de la institución; de ahí que sea imprescindible tener claro su alcance, implicaciones, procesos involucrados y estrategias de posicionamiento comunicacional de los servicios.

1. LIDERAZGO Y POLÍTICA

14. La dirección de la Oficina nacional es responsable del desarrollo e implementación de un SGC para las RO, debiendo establecer una política de calidad y la estructura del SGC dentro de la oficina. Todo lo anterior debe quedar debidamente documentado.

15. La Oficina nacional debe garantizar la compatibilidad de su SGC con los requisitos exigidos a las RO en el PCT, en su Reglamento, en las Instrucciones Administrativas y en las Directrices para las RO del PCT. Por otro lado, en este marco legal, es importante además tener presentes las expectativas ciudadanas (en este caso de los solicitantes e inventores) para poder lograr su satisfacción.

16. La Oficina nacional debe:

- Establecer los objetivos de calidad, implementarlos y revisarlos periódicamente;
- Asegurar que los objetivos de calidad se comuniquen y se conozcan en toda la Oficina nacional;
- Realizar el examen y evaluación de la gestión efectuada;

- Asegurar la disponibilidad de los recursos adecuados;
- Revisar el SGC a intervalos regulares (al menos una vez al año); y
- Garantizar la eficacia del SGC mediante el desarrollo de los procesos de mejora continua, utilizando diferentes herramientas, como auditorías internas y externas, informes de revisión del sistema y acciones de mejoras derivadas de la implantación del mismo, para poder comprobar hasta qué punto los resultados finales están en consonancia con los objetivos previstos.

17. El personal de la RO debe conocer la importancia del cumplimiento estricto de las obligaciones contenidas en el PCT y en todas sus regulaciones derivadas, además del cumplimiento del SGC, tanto de la Oficina nacional (en caso de que exista) como de la RO.

2. RECURSOS E INFRAESTRUCTURA

18. La RO debe contar con una infraestructura adecuada para cumplir con los requisitos del SGC y las Directrices de las RO del PCT y ser capaz de adaptarse a los cambios normativos y en la carga de trabajo.

19. La RO debe contar con los recursos humanos suficientes y debidamente calificados para hacer frente a la carga de trabajo y a los requerimientos inherentes a su función.

20. Cada RO debe tener suficientes recursos materiales:

- Equipos y locales adecuados y las herramientas necesarias (tales como estaciones de trabajo, programas, etc.) para apoyar el proceso de recepción, archivo y transmisión de las solicitudes internacionales; y

- Información y documentación actualizada y completa para ayudar al personal a entender y cumplir con los criterios y estándares de calidad, desarrollando los procedimientos de trabajo de forma precisa y consistente.

21. Cada RO debe contar con suficientes recursos para la formación eficaz de su personal. En particular, deberá contar con un programa de desarrollo específico para todos los funcionarios involucrados en los procesos de la RO, para asegurarse de que adquieran y mantengan la experiencia y las habilidades necesarias y sean plenamente conscientes de la importancia de cumplir con los criterios y estándares de calidad.

22. Cada RO debe controlar y supervisar la utilización de sus recursos mediante un sistema para su planificación y seguimiento, identificando de forma continua los medios necesarios para hacer frente a la demanda y cumplir con los estándares de calidad y asegurando el suministro de sus servicios de manera oportuna.

3. GESTIÓN DE LA CARGA DE TRABAJO ADMINISTRATIVO

23. La RO debe contar con prácticas y procedimientos mínimos para la gestión de la recepción de solicitudes internacionales y la realización de las tareas relacionadas, que

incluyan la utilización de herramientas y mecanismos que permitan hacer un efectivo control de las fluctuaciones de la demanda y la carga de trabajo relacionados con el estándar de calidad establecido. Teniendo en cuenta la demanda actual y prevista, la RO podrá gestionar de forma eficaz los recursos (materiales y humanos) destinados al trabajo administrativo correspondiente.

4. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

24. Una RO debe contar con los procedimientos adecuados para evaluar y controlar los objetivos de calidad (siendo uno de ellos, por ejemplo, el estricto cumplimiento de los plazos de acuerdo con el marco legal del PCT), teniendo en cuenta su relevancia en el procedimiento. Estos procedimientos deben incluir:

- Un sistema efectivo de control de calidad interno y de autoevaluación (que implica la verificación, validación y seguimiento de la tramitación de las solicitudes internacionales) y el establecimiento de canales para la retroalimentación del personal;
- Un sistema eficaz de medición y recopilación de datos y de presentación de informes, que deberán ser utilizados para asegurar el mejoramiento continuo de los procesos establecidos y la rendición de cuentas; y
- Un sistema de control de la eficacia de las medidas adoptadas para corregir las deficiencias detectadas en los procesos y para evitar que los problemas se repitan.

5. COMUNICACIÓN

25. La RO debe contar con un sistema de control para la mejora continua que contemple también, en la medida de lo posible, la retroalimentación del solicitante, incluyendo al menos los siguientes elementos:

- Un sistema apropiado para el manejo de las quejas y sugerencias, a fin de tomar acciones preventivas y correctivas, ofreciendo información a los solicitantes; y
- Un procedimiento de control de la satisfacción del solicitante que permita identificar sus necesidades y legítimas expectativas.

26. La RO deberá poner a disposición su carta de servicios y podrá hacer públicos sus objetivos en términos de calidad.

27. Para ayudar a mejorar el rendimiento y fomentar la mejora continua, cada RO debe establecer una comunicación efectiva con la IB de la OMPI y las demás oficinas pertinentes (en particular, las ISAs) para permitir la pronta retroalimentación de los eventuales o potenciales problemas sistémicos, de forma que puedan ser evaluados y solucionados.

6. DOCUMENTACIÓN

28. El SGC de la RO debe estar claramente descrito y aplicado de manera que todos los procesos de la RO y los productos y servicios resultantes puedan ser monitoreados y controlados.

29. Por consiguiente, la RO debe ofrecer una referencia para su personal en forma de un documento o manual de calidad, que incluya de manera detallada todos los procedimientos y procesos relativos al SGC. En dicho documento o manual se deberá indicar dónde se pueden encontrar las instrucciones y normas sobre los procedimientos a seguir.

30. La siguiente lista indica los elementos relevantes para ser incluidos en el manual de calidad:

- La política de calidad (general o específica) de la Oficina nacional incluyendo una declaración clara del compromiso de la dirección con el SGC;
- El alcance del SGC, con todos los detalles y la justificación de cualquier exclusión;
- La estructura organizativa de la RO y su lugar en el organigrama de la Oficina nacional;
- El proceso de la RO debida y exhaustivamente documentado y los indicadores de medición;
- Los recursos disponibles para llevar a cabo el proceso y la aplicación de los procedimientos; y
- De ser necesario, una descripción de la interacción entre el proceso y los procedimientos relacionados del SGC.

31. En la siguiente lista se indican los tipos de registros que cada Oficina nacional debe mantener:

- La definición de los documentos que se conservan y dónde se mantienen;
- Resultados de la revisión por la dirección;
- Formación, habilidades y experiencias requeridas al personal;
- Evidencia de la conformidad de los procesos, productos y servicios en materia de normas de calidad;
- Resultados de la revisión de los requisitos relativos a los productos;
- Los datos que permitan un seguimiento del trabajo individual;
- Los registros de auditorías del SGC;
- Medidas adoptadas por la RO en relación con productos no conformes, por ejemplo, casos de correcciones;
- Medidas adoptadas por la RO en relación con las acciones preventivas; y

- Medidas adoptadas por la RO en relación con las acciones correctivas.

7. REVISIÓN INTERNA

32. Además de establecer un sistema de control de calidad para comprobar y garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en su SGC, cada RO debe establecer sus propios mecanismos de revisión interna, como mínimo con periodicidad anual, para determinar en qué medida se está cumpliendo con los requisitos del SGC y de las Directrices para las RO del PCT. Los comentarios deben ser objetivos y transparentes a fin de demostrar si dichos requisitos se aplican de manera uniforme y eficaz.

31. El informe de cada revisión debe incluir información sobre:

- a) La conformidad con los requisitos del SGC y con el Tratado, el Reglamento, las Instrucciones Administrativas y las Directrices para las RO del PCT;
- b) Cualquier acción preventiva y correctiva;
- c) Cualquier acción de seguimiento de las revisiones anteriores;
- d) La eficacia del proceso del SGC;
- e) Los comentarios y entrevistas a los solicitantes (teniendo en cuenta sus necesidades y sus expectativas), así como las comunicaciones con la IB y las ISA, y las estadísticas disponibles sobre el cumplimiento de plazos; y
- (f) Las recomendaciones para la mejora de los procesos y el SGC.

[Fin del documento; siguen los Anexos]

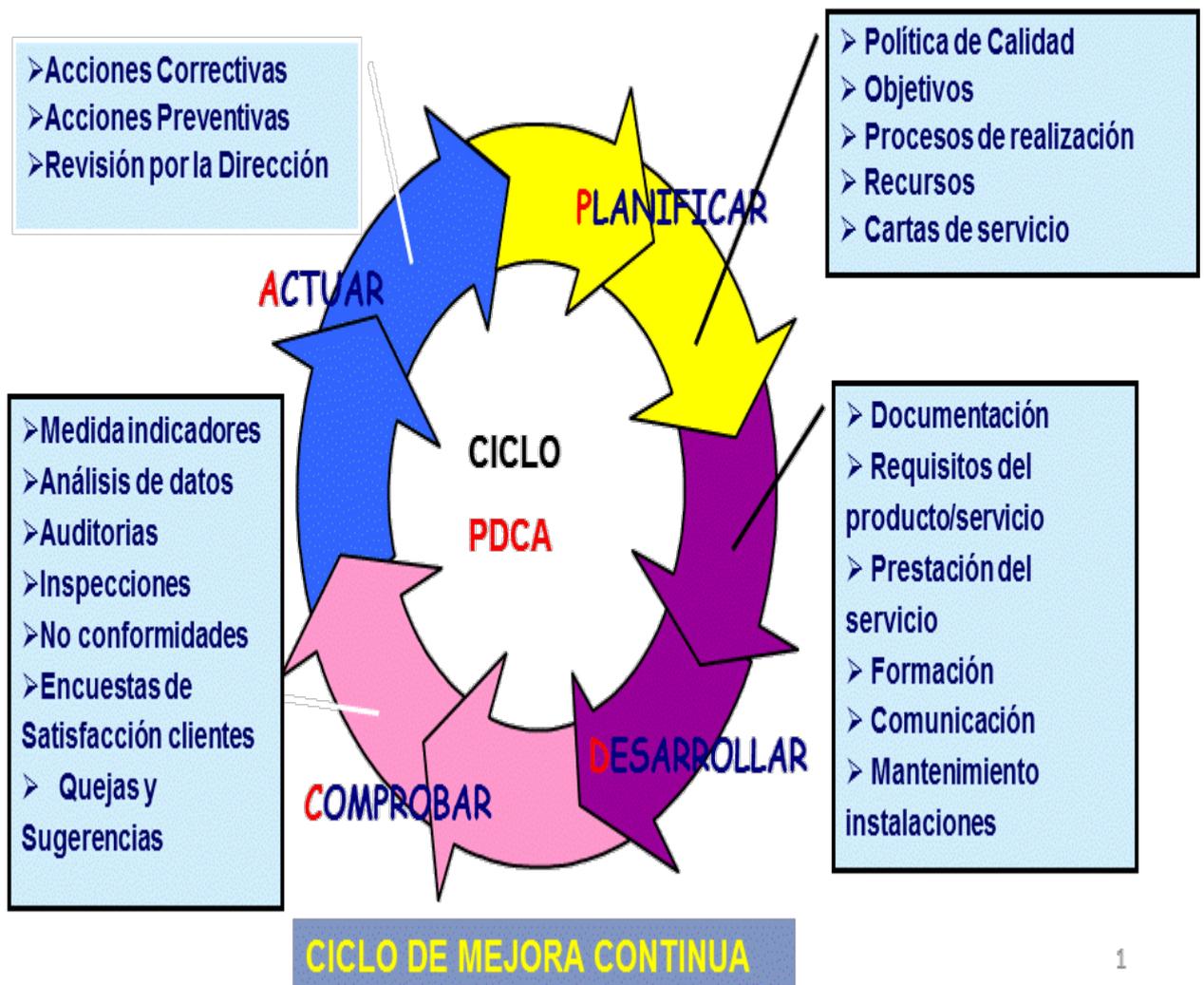
ANEXO I

EJEMPLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

(Tomado de una presentación de la Sra. Marta Cortés y el Sr. Pablo Gómez, gentilmente cedida por la Oficina Española de Patentes y Marcas)

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

¿Cómo se trabaja bajo los Sistemas de Gestión de Calidad? CICLO PDCA



ANEXO II

EJEMPLO DE DOCUMENTO SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES EN LA RO/DO EN EL MARCO DEL SISTEMA DE CALIDAD DE LA OFICINA NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL (ONAPI) DE LA REPÚBLICA DOMINICANA (CEDIDO GENTILMENTE POR LA ONAPI)

 INSTRUCTIVO	VERSION: 1
	CODIGO: IT IN 09
RECEPCION DE SOLICITUDES DE PATENTES EN EL MARCO DEL TRATADO DE COOPERACION DE PATENTE (PCT)	FECHA: 22/Jul/2010

0. LISTA DE VERSIONES

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
0	09/Jun/2008	SE ELIMINÓ EL DOCUMENTO ANTERIOR: RECEPCIÓN DE SOLICITUDES PCT, PARA REALIZAR CAMBIOS EN EL NOMBRE Y EN EL CONTENIDO.

1. OBJETO

DESCRIBIR LAS ACTIVIDADES A REALIZAR PARA RECIBIR Y TRAMITAR LAS SOLICITUDES DE PATENTES EN EL MARCO DEL TRATADO DE COOPERACIÓN EN MATERIA DE PATENTES (PCT, DE ACUERDO A LAS SIGLAS EN INGLÉS).

2. ALCANCE

APLICA A TODAS LAS SOLICITUDES DE PATENTES EN EL MARCO DEL PCT QUE INGRESAN A LA INSTITUCIÓN.

3. DEFINICIONES

- SOLICITUD PCT
- OFICINA RECEPTORA
- PCT
- OMPI
- TASA DE BÚSQUEDA INTERNACIONAL
- TASA DE TRANSMISIÓN
- TASA INTERNACIONAL

4. CONDICIONES GENERALES

LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE PATENTES EN EL MARCO DEL PCT, SE REALIZA BAJO EL CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DEL TRATADO Y DE SU REGLAMENTO, ESTE ÚLTIMO MODIFICADO EN FECHA ABRIL 2007.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- LEY NO. 20-00 SOBRE PROPIEDAD INDUSTRIAL.
- TRATADO DE LIBRE COMERCIO ENTRE CENTROAMÉRICA, ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA Y REPUBLICA DOMINICANA.
- TRATADO PCT.
- REGLAMENTO PCT.
- EXPEDIENTE DE LA SOLICITUD PCT.

A
D
A
F
O
R
H
Z
O
O
Z
A
P
O
C

A
D
A
F
O
R
H
Z
O
O
Z
A
P
O
C

6. DESARROLLO

<p>6.1 RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD PCT</p>	<p>6.1.1 RECIBE LA SOLICITUD PCT DIRECTAMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE INVENCIONES.</p>	<p>AUXILIAR ADMINISTRATIVO II</p>
<p>6.2 REVISIÓN PRELIMINAR DE LA SOLICITUD PCT.</p>	<p>6.2.1 LA SOLICITUD DEBE CONSTAR DE CUATRO EJEMPLARES, A SABER: FORMULARIO DE PCT: PCT/RO 125, DESCRIPCIÓN, REIVINDICACIONES, RESUMEN Y DIBUJOS (ESTE ÚLTIMO, SI APLICA).</p> <p>6.2.2 LA SOLICITUD PUEDE CONTENER TAMBIÉN EL COMPROBANTE DE DEPOSITO EN LA CUENTA DE ONAPI DEL BANCO DE RESERVAS, EL PAGO DE LAS TASAS CORRESPONDIENTES A LA TRANSMISIÓN DE LA SOLICITUD, A LA TASA INTERNACIONAL Y A LA TASA DE LA BÚSQUEDA INTERNACIONAL (PARA ESTO EXISTE UN PLAZO DE 30 DÍAS, CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE LA SOLICITUD, TERMINADO EL PLAZO, LA ONAPI DEBE INVITAR AL PAGO EN UN PLAZO DE 30 DÍAS IMPROPRORROGABLES, BAJO PENA DE CAER EN ABANDONO); EL DOCUMENTO DE CESIÓN Y PODER DE REPRESENTACIÓN (ESTOS DOS ÚLTIMOS, SI APLICA).</p> <p>6.2.3 ENTREGA AL SOLICITANTE UN FORMULARIO PCT/RO/125 QUE INDICA QUE LA OFICINA HA RECIBIDO LA SOLICITUD, PERO QUE AUN NO HA COMPROBADO QUE LOS DOCUMENTOS EFECTIVAMENTE CONSTITUYEN UNA SOLICITUD PCT.</p> <p>6.2.4 LA COPIA DEL FORMULARIO FIRMADA POR EL SOLICITANTE, COMO CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN, ES INCORPORADA AL EXPEDIENTE.</p>	<p>AUXILIAR ADMINISTRATIVO II</p>
<p>6.3 EXAMEN PRELIMINAR DE FORMA</p>	<p>6.3.1 REvisa que el formulario este debidamente llenado, y que la documentación cumpla con los requisitos del tratado.</p> <p>6.3.2 SELLA CADA UNA DE LAS HOJAS DE LA DOCUMENTACIÓN CON EL NÚMERO CORRESPONDIENTE DE LA SOLICITUD EN LA ESQUINA SUPERIOR DERECHA DE LA HOJA.</p> <p>6.3.3 ESCRIBE LA FECHA DE LA REVISIÓN EN EL FORMULARIO.</p>	<p>AUXILIAR ADMINISTRATIVO II</p>

A D A F O R H Z O O Z A P O O

A D A F O R H Z O O Z A P O O

A
D
A
F
O
R
H
Z
O
C
O
Z
A
-
P
O
C

A
D
A
F
O
R
H
Z
O
C
O
Z
A
-
P
O
C

6.4 ENVÍO DE COPIAS	6.4.1 REMITE UNA DE LAS CUATRO COPIAS AL SOLICITANTE. 6.4.2 ENVÍA LA SOLICITUD ORIGINAL A LA OMPI. 6.4.3 ENVÍA UNA TERCERA COPIA A LA ADMINISTRACIÓN DE BÚSQUEDA QUE EL SOLICITANTE HAYA ELEGIDO. 6.4.4 ARCHIVA LA COPIA RESTANTE.	AUXILIAR ADMINISTRATIVO II
6.5 CARTA DE TRANSFERENCIA.	6.5.1 UNA VEZ OBTENIDO EL PAGO DE LAS TASAS CORRESPONDIENTES, ELABORA UNA COMUNICACIÓN AL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA ONAPI, SOLICITANDO QUE REALICE LAS TRANSFERENCIAS BANCARIA DE LOS MONTOS CORRESPONDIENTES A LA OMPI Y A LA OFICINA DE BÚSQUEDA INTERNACIONAL. 6.5.2 REvisa y firma la comunicación 6.5.3 SE REMITE UNA CARTA AL DEPARTAMENTO FINANCIERO, SE INCORPORA UNA CARTA EN EL EXPEDIENTE Y OTRA CARTA EN EL CRONOLÓGICO PCT. EL EXPEDIENTE ES REMITIDO A LA SECCIÓN DE ARCHIVO. FIN DEL INSTRUCTIVO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO II

ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre: Gestion de Calidad RESPONSABLE	Nombre: Narcis Tejada	Nombre: Juan Jose Báez
Cargo: GESTION DE CALIDAD	Cargo: TECNICO PCT	Cargo: DIRECTOR GENERAL
Fecha: 22/Jul/2010	Fecha: 22/Jul/2010	Fecha: 22/Jul/2010

ANEXO III

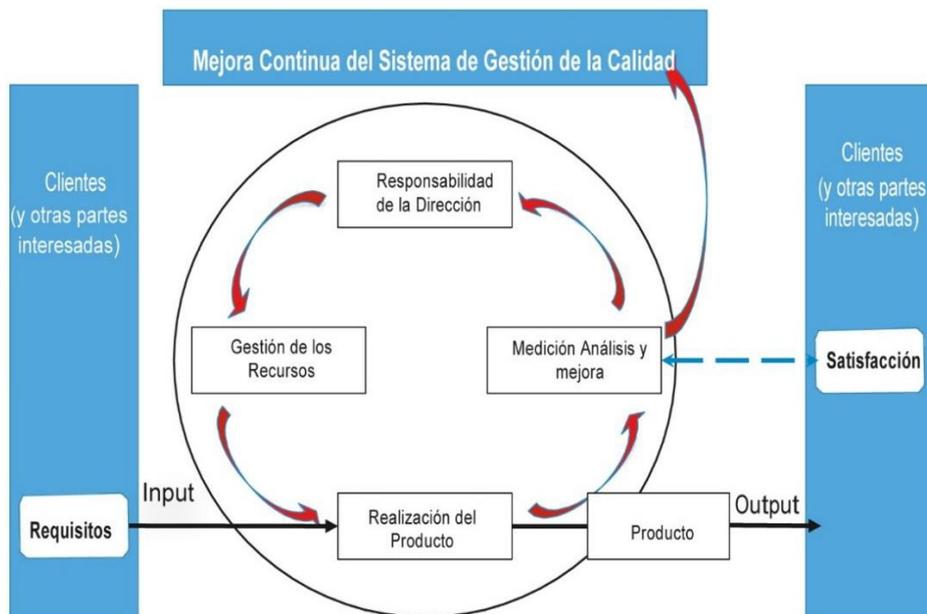
LISTADO REFERENCIAL DE INDICADORES DE CALIDAD PARA LAS OFICINAS RECEPTORAS (RO)

1. Tiempo promedio (en meses) contado desde la solicitud prioritaria necesario para que la RO transmita la solicitud internacional a la Administración encargada de la búsqueda internacional (ISA).
2. Tiempo promedio (en meses) contado desde la solicitud prioritaria necesario para que la RO transmita la solicitud internacional y a la Oficina Internacional (IB).
3. Tiempo promedio (en meses) contado desde la fecha de solicitud internacional necesario para que la RO transmita la solicitud internacional a la ISA.
4. Tiempo promedio (en meses) contado desde la fecha de solicitud internacional necesario para que la RO transmita la solicitud internacional a la IB.
5. Tiempo promedio (en días) contado desde la fecha de presentación de una solicitud de restauración del derecho de prioridad y su resolución.
6. Porcentaje de solicitudes internacionales transmitidas por la RO a la ISA al final del decimotercer mes contado desde la fecha de prioridad.
7. Porcentaje de solicitudes internacionales transmitidas por la RO a la IB al final del decimotercer mes contado desde la fecha de prioridad.
8. Porcentaje de solicitudes internacionales transmitidas por la RO a la ISA y a la IB después de la expiración del decimotercer mes contado desde la fecha de prioridad de la solicitud y que fueron objeto de un requerimiento según el Artículo 11.2)a) del PCT.

ANEXO IV

MODELO ISO 9001

(Tomado de “Calidad de la Administración Pública: Una caja de herramientas para gestiones” (2016), publicado por la Agencia de Evaluación y Calidad de España; http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_ToolBox.pdf)



Fases recomendadas para implementar con éxito un sistema de gestión de la calidad

Fase 1: Compromiso pleno de la alta dirección, definiendo:

- Por qué implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la ISO 9001.
- La Misión, visión y valores de la organización.
- Los grupos de interés de la organización: clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad, etc.
- La Política de calidad.
- Los objetivos organizacionales y los objetivos de calidad de los productos/servicios

Fase 2: Identificación de los procesos clave y de las interacciones necesarias para alcanzar los objetivos de calidad

- Identificación de los procesos de la organización
- Planificación del proceso
- Implementación y medición del proceso
- Análisis del proceso

Fase 3: Implementación y gestión del Sistema de calidad y sus procesos

Fase 4: Elaboración del Sistema de gestión de la calidad basado en la ISO 9001

Fase 5: Gestión del Sistema basado en la ISO 9001

- Enfoque en la satisfacción del cliente
- Seguimiento y medición del funcionamiento del sistema
- Impulso para la mejora continua
- Considerar la implementación de modelos de Excelencia en las operaciones de la organización

Fase 6: En su caso, solicitar la certificación por terceros del Sistema de gestión de la calidad

ANEXO V

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS GENERALES RELACIONADOS CON LA CALIDAD

(Tomado de <http://iso9001calidad.com/definicion-de-terminos-586.html>)

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda. Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.
- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- **Aseguramiento de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Característica:** Rasgo diferenciador.
- **Característica de la calidad:** Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.
- **Características explícitas:** Características contenidas en un bien o servicio, que se manifiestan de forma clara.
- **Características implícitas:** Características contenidas en un bien o servicio, pero que no se manifiestan claramente.
- **Certificación:** Actividad que permite establecer la conformidad de una determinada organización, producto o servicio con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto.
- **Cientes externos:** Consumidor del bien o servicio, en el que se incluyen las personas, las empresas o el mercado en general y que tiene la característica de ser independiente a la organización. Es el destinatario del producto o servicio producido.
- **Cientes internos:** Representan el área, departamento, sección, personal, etc. que emplean o consumen los productos obtenidos, pero con la característica particular de pertenecer al conjunto de la organización. De este modo, dentro de la organización todos se convierten en clientes y proveedores a la vez.
- **Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.
- **Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los hallazgos de la auditoría.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

- Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva. Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación.
- Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado. La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquéllas asociadas a la responsabilidad legal de los productos puestos en circulación. Consecuentemente, el término “defecto” debería utilizarse con extrema precaución. El uso previsto tal y como lo prevé el cliente podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionada por el proveedor, como por ejemplo las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento.
- Desecho: Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto (Reciclaje, destrucción...). En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.
- Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
- Documento: Información y su medio de soporte.
- Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Equipo de medición: Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.
- Especificación: Documento que establece requisitos.
- Estructura de la organización: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- Gestión de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- Inspección: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.
- Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
- Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- Manual de la calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- Necesidades implícitas: Aquellas sentidas por una persona, grupo u organización, que no están clara o formalmente expresadas.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Objetivo de la calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- Permiso de desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización. Un permiso de desviación se da

generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado y para un uso específico.

- Plan de calidad: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- Política de la calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales
 - transforman elementos de entrada en resultados.
- Proceso de medición: Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.
- Producto: Resultado de un proceso.
- Programa de la auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto .
- Reclassificación: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.
- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas
- Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo: como parte del mantenimiento. Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.
- Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos. Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes del producto no conforme.
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- Seis Sigma: Método de gestión que permite a las empresas mejorar sus resultados, mediante el diseño y supervisión de sus actividades, minimizando el desperdicio y los recursos utilizados, y por tanto, aumentando la satisfacción de los clientes.
- Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- Sistema de gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- Validación: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.