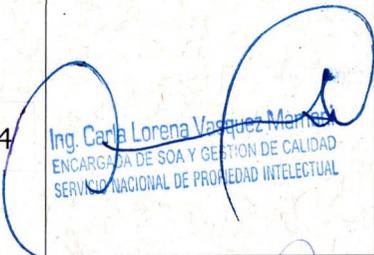


MANUAL DE LA CALIDAD

(ISO 9001:2015)

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Carla Lorena Vasquez Mamani Encargada de SOA y Gestión de Calidad	01/10/2024	 Ing. Carla Lorena Vasquez Mamani ENCARGADA DE SOA Y GESTIÓN DE CALIDAD SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL
REVISADO	Julio Edwin Conde Canqui Responsable de Planificación COORDINADOR DEL COMITÉ DE CALIDAD	14/10/2024	 Julio Edwin Conde Canqui RESPONSABLE DE PLANIFICACIÓN a.i. SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL
APROBADO	Rafael Rodrigo Soto Frías Director General Ejecutivo PRESIDENTE DEL COMITÉ DE CALIDAD	31/10/2024	 Rafael Rodrigo Soto Frías DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL

DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**.

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	MODIFICACIONES REALIZADAS	REALIZADO	FECHA	REVISADO Y APROBADO	FECHA
00	Edición inicial	Encargada de SOA y Gestión de Calidad.	10/10/2022.	Director General Ejecutivo.	31/10/2022.
01	Incremento del PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO SNP-PRO-010, cajetín de CONTROL DE CAMBIOS y las especificaciones: SNP-ESP-001 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, SNP-ESP-002 POLÍTICA DE LA CALIDAD, SNP-ESP-003 OBJETIVOS DE LA CALIDAD, SNP-ESP-004 DATOS INSTITUCIONALES, SNP-ESP-005 PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO, SNP-ESP-006 IMAGEN INSTITUCIONAL, SNP-ESP-007 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, SNP-ESP-008 FORMULARIO DE QUEJA Y/O SUGERENCIA.	Encargada de SOA y Gestión de Calidad.	01/10/2024.	Director General Ejecutivo.	31/10/2024.



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**.

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



Cap.	<u>CONTENIDO</u>	Pág.
0.	INTRODUCCIÓN	4
0.1	GENERALIDADES	4
0.2	ENFOQUE A PROCESOS	5
0.2.1	Generalidades	5
0.2.2	Pensamiento Basado En Riesgos	5
0.3	RELACIÓN CON OTRAS NORMAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN	5
1.	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	6
2.	REFERENCIAS NORMATIVAS	6
3.	TERMINO Y DEFINICIONES	7
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	8
4.1	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	8
4.2	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	8
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	8
4.3.1	Alcance	8
4.3.2	Justificación De Los Requisitos No Aplicables	8
4.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS	9
5.	LIDERAZGO	10
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	10
5.1.1	Generalidades	10
5.1.2	Enfoque Al Cliente	11
5.2	POLÍTICA	11
5.2.1	Establecimiento De La Política De La Calidad	11
5.2.2	Comunicación De La Política De La Calidad	12
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	12
6.	PLANIFICACIÓN	14
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS	14
6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	14
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	15
7.	APOYO	16
7.1	RECURSOS	16
7.1.1	Generalidades	16
7.1.2	Personas	16
7.1.3	Infraestructura	16
7.1.4	Ambiente Para La Operación De Los Procesos	17
7.1.5	Recurso De Seguimiento Y Medición	17
7.1.6	Conocimientos De La Organización	17
7.2	COMPETENCIA	18
7.3	TOMA DE CONCIENCIA	19
7.4	COMUNICACIÓN	19
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	20
7.5.1	Generalidades	20
7.5.2	Creación Y Actualización	20



7.5.3	Control De La Información Documentada	21
8.	OPERACIÓN	22
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	22
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	22
8.2.1	Comunicación Con El Cliente	22
8.2.2	Determinación De Los Requisitos Para Los Productos Y Servicios	23
8.2.3	Revisión De Los Requisitos Para Los Productos Y Servicios	24
8.2.4	Cambios En Los Requisitos Para Los Productos Y Servicios	24
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	24
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	24
8.4.1	Generalidades	24
8.4.2	Tipo Y Alcance Del Control	25
8.4.3	Información Para Los Proveedores Externos	25
8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	25
8.5.1	Control De La Producción Y De La Provisión Del Servicio	25
8.5.2	Identificación Y Trazabilidad	26
8.5.3	Propiedad Perteneciente A Los Clientes O Proveedores Externos	26
8.5.4	Preservación	27
8.5.5	Actividades Posteriores A La Entrega	27
8.5.6	Control De Los Cambios	27
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	27
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	28
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	29
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	29
9.1.1	Generalidades	29
9.1.2	Satisfacción Del Cliente	29
9.1.3	Análisis Y Evaluación	30
9.2	AUDITORÍA INTERNA	30
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	30
9.3.1	Generalidades	30
9.3.2	Entradas De La Revisión Por La Dirección	31
9.3.3	Salidas De La Revisión Por La Dirección	31
10.	MEJORA	32
10.1	GENERALIDADES	32
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	32
10.3	MEJORA CONTINUA	32



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS.**

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO	VERSIÓN	PÁGINA 5 DE 43
		SNP-MAN-001	01	

0. INTRODUCCIÓN

0.1 GENERALIDADES

El Servicio Nacional de la Propiedad Intelectual, creada mediante Decreto Supremo N° 27938, parcialmente modificado por el Decreto Supremo N° 28152, en su Artículo 7, inciso g), que establece entre las bases de gestión del Servicio Nacional de Propiedad Intelectual, el instaurar políticas promotoras y facilitadoras en beneficio del usuario de sus servicios, orientada a un efectivo respaldo y protección de sus derechos y a lograr su participación en el proceso de desarrollo productivo y tecnológico del país.

El Artículo 9) inciso e) del precitado Decreto Supremo que establece la necesidad de dirigir, coordinar y ejecutar políticas y estrategias para el desarrollo de los regímenes de Propiedad Intelectual y la protección de los derechos que emergen de los mismos.

El inciso c) del Artículo 68 del Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009, modificado por el Decreto Supremo N° 3540 de 25 de abril de 2018 establece entre las atribuciones del Viceministerio de Comercio y Logística Interna, dependiente de esta Cartera de Estado, supervisar el cumplimiento de la normativa vigente, objetivos y resultados institucionales del SENAPI.

En el marco de lo establecido en la Decisión 486 de la CAN y normas internas, el Servicio Nacional de Propiedad Intelectual "SENAPI", es la institución pública desconcentrada dependiente del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural - MDPyEP; encargada de *"Administrar en forma desconcentrada e integral el régimen de la Propiedad Intelectual en todos sus componentes, mediante una estricta observancia de los regímenes legales de la Propiedad Intelectual, de la vigilancia de su cumplimiento y de una efectiva protección de los derechos de exclusiva referidos a la propiedad industrial, al derecho de autor y derechos conexos; constituyéndose en la oficina nacional competente respecto de los tratados internacionales y acuerdos regionales suscritos y adheridos por el país, así como de las normas y regímenes comunes que en materia de Propiedad Intelectual se han adoptado en el marco del proceso andino de integración"*.

Para tal efecto recibe, evalúa y procesa las solicitudes de derechos de propiedad intelectual, vigilando y protegiendo el ejercicio de estos derechos por parte de sus titulares, resolviendo y sancionando su violación y articulando mecanismos de coordinación para una mejor protección de los mismos.

En el presente manual se establecen y describen las políticas, compromisos y lineamientos asumidos por el Servicio Nacional de Propiedad Intelectual SENAPI, enmarcados en los documentos controlados SNP-ESP-002 POLÍTICA DE LA CALIDAD, SNP-ESP-003 OBJETIVOS DE LA CALIDAD, SNP-ESP-004 DATOS INSTITUCIONALES, SNP-ESP-005 PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO, SNP-ESP-006 IMAGEN INSTITUCIONAL, para implementar un Sistema de Gestión de la calidad (SGC) basado en las normas ISO 9001:2015. En cumplimiento de las disposiciones legales aplicables en el marco de la Ley 1178.



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**.

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



0.2 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los principios de la gestión de la calidad implementado por el Servicio Nacional de Propiedad Intelectual (SENAPI) son:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Compromiso de las personas.
- Enfoque a procesos.
- Mejora.
- Toma de decisiones basada en la evidencia.
- Gestión de las relaciones.

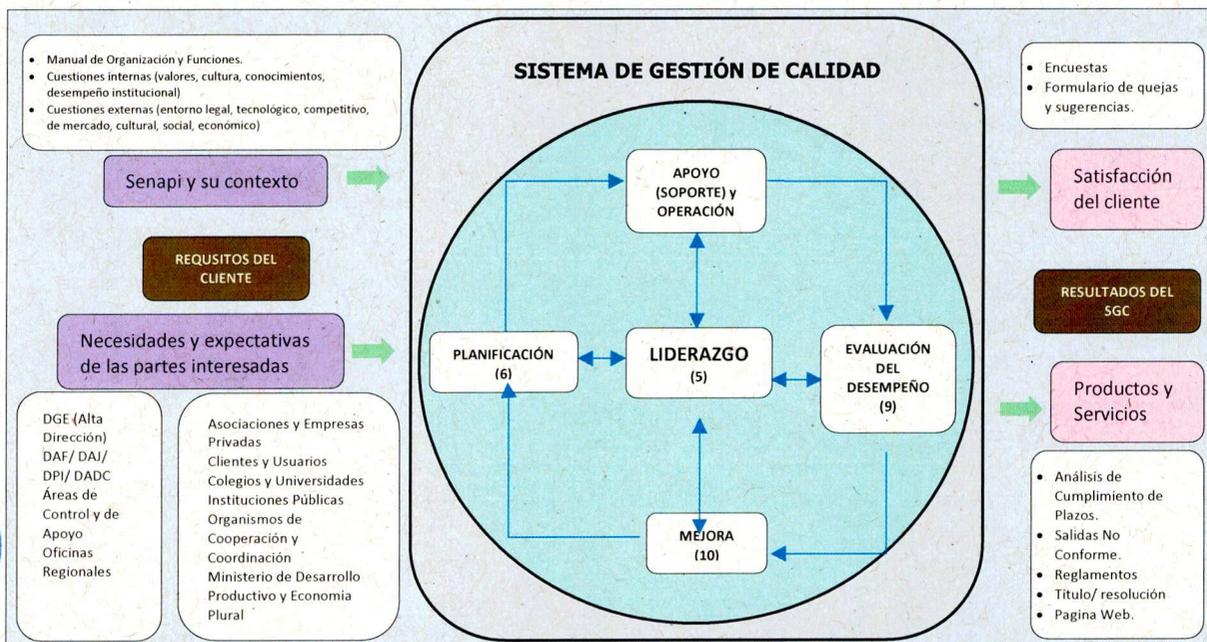
0.3 ENFOQUE A PROCESOS

0.3.1 Generalidades

Los procesos que forman parte del SGC del SENAPI, se gestionan de manera sistemática, controlando las interrelaciones e interdependencias entre los mismos, lo que contribuye a la consecución de los resultados previstos de acuerdo los objetivos de la calidad, la política de la calidad y la Dirección Estratégica. (Ver 4.4.1) Los procesos que forman parte del SGC y su interrelación, se describen en detalle en el MANUAL DE PROCESOS INTERNOS SNP-MAN-002.

0.3.2 Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar)

El Servicio Nacional de Propiedad Intelectual (SENAPI) aplica el ciclo PVHA según el siguiente gráfico:



	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO	VERSIÓN	PÁGINA 7 DE 43
		SNP-MAN-001	01	

0.3.3 Pensamiento basado en riesgo

Para lograr la eficacia del SGC del SENAPI, el sistema y sus procesos se gestionan con un enfoque de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir los resultados no deseados. (Ver 6.1).

0.3.4 Relación con otras normas de sistema de gestión

El SGC del SENAPI, tiene relación con las normas ISO 9000 "Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario" e ISO 9004 "Gestión para el éxito sostenido de una organización - Enfoque de gestión de la calidad", asimismo en el ámbito del sector público, tiene relación con las siguientes normas básicas de los sistemas de la Ley N°1178 de Administración y Control Gubernamental:

- Normas Básicas del Sistema de Programación Operativa NBSPPO
- Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa NBSOA
- Normas Básicas del Sistema de Presupuesto NBSP
- Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada NBCI
- Normas Básicas del Sistema de Tesorería NBST
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal NBSAP
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NBSABS
- Normas Básicas del Sistema de Control Gubernamental.



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS.**

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

a) OBJETO

Orientar a los usuarios y partes interesadas sobre la forma en la que se implementa y mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio Nacional de Propiedad Intelectual.

b) CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual es aplicable a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio Nacional de Propiedad Intelectual.

c) RESPONSABILIDAD

El Director General Ejecutivo del SENAPI, es el responsable de la aprobación del presente Manual de la Calidad, asimismo asigna la responsabilidad y autoridad al Representante de la Alta Dirección, para la comunicación y difusión del mismo en todos los niveles del SENAPI.

d) REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente manual es actualizado cuando existen cambios sobre el SGC que ameriten su modificación. La actualización del documento se realiza según lo establecido en el Procedimiento de **CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SNP-PRO-002**.

e) FORMATO Y DISTRIBUCIÓN

El formato del presente manual cumple con lo establecido en el PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SNP-PRO-001 y la distribución se realiza conforme se establece en el PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SNP-PRO-002. En la LISTA DOCUMENTOS CONTROLADOS SNP-REG-001, se puede observar las áreas en las que se encuentra disponible el manual.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Constitución Política del Estado.
- Decreto Supremo 28152, 17 de mayo de 2005.
- Decisión 486 de la CAN- Régimen Común sobre Propiedad Industrial.
- Decisión 351 "Régimen Común sobre Derecho de Autor y Derechos Conexos".
- Ley N° 1322 de Derecho de Autor.
- Decreto Supremo N° 23907 Reglamento a la Ley de Derecho de Autor.
- Reglamento de la Dirección de Derecho de Autor y Derechos Conexos.
- Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones NBSPO.
- Normas Básicas del Sistema de Presupuesto NBSP.
- Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa NBSOA.
- Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada NBSCI.
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal NBSAP.



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**.

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO	VERSIÓN	PÁGINA
		SNP-MAN-001	01	9 DE 43

- Normas Básicas del Sistema de Tesorería NBST.
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NBSABS.
- Normas Básicas del Sistema de Control Gubernamental.
- Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones RESPO.
- Reglamento Específico del Sistema de Presupuesto RESP.
- Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa RESOA.
- Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal RESAP.
- Reglamento Específico del Sistema de Tesorería REST.
- Reglamento Específico del Sistema de Contabilidad Integrada RESCI.
- Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios RESABS.
- ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad.
- Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.
- ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- ISO 31000 Gestión del riesgo.
- Principios y directrices.

3. **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

El presente Manual de la Calidad utiliza los términos incluidos en la norma ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

SIGLAS:

- DAF: Dirección Administrativa Financiera
- DAJ: Dirección de Asuntos Jurídica
- MOF: Manual de Organización y Funciones
- MDPyEP: Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural
- PEI: Plan Estratégico Institucional
- POA: Programa de Operaciones Anual
- POAI: Programa de Operaciones Anual Individual
- RESOA: Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa
- RESPO: Reglamento Específico del Sistema de Programación Operativa
- RESP: Reglamento Específico del Sistema de Presupuesto
- RESCI: Reglamento Específico del Sistema de Contabilidad Integrada
- REST: Reglamento Específico del Sistema de Tesorería
- RESAP: Reglamento Específico del Sistema de Administración del Personal
- RESABS: Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios
- SGC: Sistema de Gestión de la Calidad
- SNP: Servicio Nacional de Propiedad Intelectual



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS.**

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

Según el **PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DEL CONTEXTO SNP-PRO-009**, el Servicio Nacional de Propiedad Intelectual de manera Anual determina el estado de la situación actual de los procesos de la Institución, tomando en cuenta los factores externos e internos pertinentes y concordantes con su misión, el resultado de este análisis se presenta en el **ANÁLISIS DEL CONTEXTO SNP-REG-023** Tabla 1 y Tabla 2.

Como resultado del Análisis del Contexto, en reunión de Comité de la Calidad se revisan y aprueban la **POLÍTICA DE LA CALIDAD** y los **OBJETIVOS DE LA CALIDAD** los cuales deben ser concordantes con las políticas públicas y los objetivos estratégicos y de gestión del Servicio Nacional de Propiedad Intelectual.

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Posterior al Análisis del Contexto, se determinan las partes interesadas pertinentes al SGC, sus necesidades y expectativas; estas son plasmadas en el Formularios de **ANÁLISIS DEL CONTEXTO SNP-REG-023** Tabla 3.

El seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos, se realiza una vez al año o cuando se presentan cambios en el SGC que requieran dicha revisión.

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.3.1 Alcance

El alcance determinado para Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio Nacional de Propiedad Intelectual, se encuentra establecido en SNP-ESP-001 **ALCANCE DEL SGC**, donde abarca los siguientes procesos:

- Registro de Signos Distintivos.
- Registro de Patentes de Invención, Patentes de Modelo de Utilidad y Diseños Industriales.
- Registro de Derecho de Autor.

El alcance geográfico de los procesos mencionados, involucra a los trámites que se desarrollan en la **oficina central** de la ciudad de La Paz. Los trámites recibidos en las oficinas regionales del Senapi se consideran a partir de su tratamiento en la oficina central del Servicio Nacional de Propiedad Intelectual de la ciudad de La Paz.



4.3.2 Requisitos no aplicables

Los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que no son aplicables para el alcance del SGC son los siguientes:

7.1.5 recurso de Seguimiento y Medición

Por las características de los procesos involucrados en el alcance del SGC, no se requiere de un equipo de seguimiento o medición de magnitudes, motivo por el cual este requisito no es aplicable.

8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios

Debido a que las funciones, atribuciones y servicios se restringen a "*administrar el régimen integrado de Propiedad Intelectual, conformado por las normas de propiedad industrial, derecho de autor y derechos conexos, con el alcance reconocido a estas materias internacionalmente*", definidas en el D.S. 28152 del 17 de mayo del 2005.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

La Senapi tiene establecido, implementado y mantenido un SGC, cuya eficacia se va mejorado continuamente a través del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001, los requisitos del usuario, y los legales y reglamentarios aplicables.

Los procesos necesarios para el SGC y sus interacciones, se presentan en el **MAPA DE PROCESOS** y en las **FICHAS DE PROCESO** que se describen en el **MANUAL DE PROCESOS INTERNOS SNP-MAN-002**, donde se han determinado los procesos necesarios para su operación.

Para evidenciar la operación eficaz de estos procesos se mantiene, conserva y controla información documentada, según el detalle descrito en el Manual de Procesos SNP-MAN-002 y compendiado en las LISTAS DE DOCUMENTOS CONTROLADOS SNP-REG-001.



 senapi <small>SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL</small>	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO	VERSIÓN	PÁGINA
		SNP-MAN-001	01	12 DE 43

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 Generalidades

La Alta Dirección del Servicio Nacional de Propiedad Intelectual está representada por el Director General Ejecutivo, quien demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al SGC de la siguiente manera:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC, participando de las reuniones del Comité de la Calidad de acuerdo al **REGLAMENTO DEL COMITÉ DE LA CALIDAD SNP-RGL-011** y realizando la Revisión por la Dirección (Ver 9.3) cuyas decisiones y acciones con relación a la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica del SGC, son comunicadas al personal del Senapi a través de los miembros del Comité de la Calidad o de reuniones con el personal. Asimismo, aprobando las actas del comité de la calidad, producto de las reuniones del comité y de la Revisión por la Dirección.
- Estableciendo la política de la calidad (Ver 5.2) y asegurando que se establezcan los objetivos de la calidad para el SGC (Ver 6.2), compatibles con el contexto y la dirección estratégica del Senapi (Ver 4.1), los cuales se revisan periódicamente en las reuniones del Comité de la Calidad o cuando existe la necesidad de hacer cambios en los mismos.
- Asegurando la integración de los requisitos del SGC con los procesos operativos de todo el Senapi (Ver 4.1 y 4.3.1).
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos (Ver 0.3) y el pensamiento basado en riesgos (Ver 6.1), tal como se establece en el Reglamento del Comité de la Calidad SNP-RGL-011.
- Asegurando que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles, según se establece en el POA, Presupuesto y en el MANUAL DE PROCESOS INTERNOS SNP-MAN-002.
- Comunicando permanentemente a los directores, responsables y Encargados Regionales, y a través de ellos a todo el personal, la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC (Ver 7.4).

DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS.**

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO	VERSIÓN	PÁGINA
		SNP-MAN-001	01	13 DE 43

- Asegurando que el SGC logre los resultados previstos, con el apoyo del Comité de la Calidad, según lo establecido en el Reglamento del Comité de la Calidad SNP-RGL-011, aspecto que se evalúa en la Revisión por la Dirección.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para que contribuyan a la eficacia del SGC, a través de reuniones de coordinación, acciones de mejora y la dotación de los recursos necesarios.
- Promoviendo la mejora (Ver 10); autorizando dentro del marco legal y reglamentario aplicable, la implementación de acciones que permitan mejorar el producto y/o el servicio para aumentar el grado de cumplimiento con los requisitos actuales y futuros del usuario; corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados y mejorar el desempeño y eficacia del SGC. Estas mejoras se plasman en las Actas de reunión del Comité de la Calidad y la Revisión por la Dirección.

5.1.2 Enfoque al cliente

El Director General Ejecutivo demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose que:

- Se determinan, comprenden y cumplen regularmente los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables, a través de los procesos operativos dentro del alcance del SGC. Los requisitos del usuario se describen en el Manual de Procesos SNP-MAN-002, y se incorporan en la provisión del servicio mediante los procedimientos de los procesos operativos.
- Se determinan y consideran los **riesgos y oportunidades** que pueden afectar a la conformidad del producto y/o el servicio y a la capacidad de aumentar la satisfacción del usuario, tal como se detalla en la aplicación del registro de **GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES SNP-REG-021** y el **PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA SNP-REG-013**. Este análisis se realiza en base al procedimiento SNP-PRO-007, una vez al año o cuando exista la necesidad de incorporar nuevos riesgos u oportunidades, derivados del seguimiento a los procesos del SGC o de la Revisión por la Dirección. (Ver 6.1, 9.1 y 9.3).
- Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, ejecutando las acciones correspondientes, con base en los resultados del seguimiento y medición de la satisfacción del usuario, tal como queda establecido en las actas de: Reuniones del SGC, Comité de la Calidad y Revisión por la Dirección.

Asimismo, designa a través de un memorándum, a un Representante de la Dirección con la responsabilidad y autoridad para asegurarse que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización (ver 5.3).

5.2 POLÍTICA

DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**.

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO	VERSIÓN	PÁGINA 14 DE 43
		SNP-MAN-001	01	

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

La Política de Calidad es el compromiso que asume el SENAPI a través de su Director General Ejecutivo, orientada a satisfacer los requisitos del usuario, los legales y reglamentarios aplicables a mejorar continuamente en ese propósito. La política de la calidad está alineada a los elementos estratégicos de la organización como son su **misión y visión**.

La Política de Calidad es revisada anualmente en la reunión de Revisión por la Dirección y en reuniones del Comité de la Calidad de revisión de ANÁLISIS DEL CONTEXTO SNP-REG-023 y actualizar en **POLÍTICA DE LA CALIDAD SNP-ESP-002**, de manera que se asegure su continua adecuación y eficacia.

El Director General Ejecutivo aprueba la política de la calidad mediante Resolución Administrativa N° 030/2022 del 31 de octubre de 2022, promueve su implementación y su mantenimiento en el trabajo cotidiano de todo el personal del SENAPI, que la utiliza como su guía y coadyuva a su cumplimiento a través de los objetivos de la calidad.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La comunicación de la política de la calidad se realiza de la siguiente manera:

- Se mantiene como información documentada en la Resolución Administrativa de aprobación, las **actas de reunión de Revisión por la Dirección y/o actas de reunión del Comité de la Calidad**.
- Está disponible para el personal del Senapi en el INTRANET de la institución, Así también se encuentra difundida en rollers (banners) ubicados en lugares visibles de las oficinas a nivel nacional y en dípticos - trípticos distribuidos a todo el personal.
- Periódicamente, con el apoyo del Comité de la Calidad, se comunica la Política (junto con los objetivos de la calidad) a todo el personal, a través de talleres y otros mecanismos de difusión, para garantizar su entendimiento y aplicación en el desempeño de funciones.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

El Director General Ejecutivo, se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, tal como se establece en el RESOA, a través del Manual de Organización y Funciones, el Organigrama del Senapi y el Manual de Descripción y Perfil de Puestos. En estos documentos, se definen el tipo y grado de autoridad, las líneas de dependencia, las responsabilidades y las funciones de cada área y puesto de trabajo. Estos documentos se encuentran disponibles para todo el personal a través de la página web institucional. Complementariamente, en los procedimientos operativos de los procesos que forman parte del SGC, se definen también responsabilidades específicas para la ejecución de los mismos.



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**.

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO	VERSIÓN	PÁGINA 15 DE 43
		SNP-MAN-001	01	

El Director General Ejecutivo, mediante un memorándum, nombra formalmente a un Representante de la Alta Dirección para el SGC, asignándole la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001.
- Asegurar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- Informar, al Director General Ejecutivo sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora.
- Asegurar que se promueva el enfoque al usuario en toda la institución.
- Asegurar que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.

Asimismo, existe el Comité de la Calidad creado mediante Resolución Administrativa N° 030/2022 del 31 de octubre de 2022, cuyo objeto, composición, atribuciones y funciones, se encuentran establecidas en el **REGLAMENTO DEL COMITÉ DE CALIDAD SNP-RGL-011**.



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**.

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La Senapi planifica el SGC y determina los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar, tomando en cuenta la comprensión de la organización y su contexto (Ver 4.1) y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (Ver 4.2), con el fin de:

- Asegurar que el SGC pueda lograr los resultados previstos;
- Aumentar los efectos deseables;
- Prevenir o reducir efectos no deseados;
- Lograr la mejora.

Además, se planifica, ejecuta y evalúa la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades, según lo establecido en la **METODOLOGÍA PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES SNP-PRO-007**, cuyos resultados se describen en el registro de **GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES SNP-REG-021** y en el registro de **PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA SNP-REG-013**.

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

El Director General Ejecutivo, aprueba los objetivos de calidad mediante resolución administrativa juntamente con la política de calidad.

Los Objetivos de Calidad, son revisados anualmente en la reunión de Revisión por la Dirección y en reuniones del Comité de la Calidad durante el **ANÁLISIS DEL CONTEXTO SNP-REG-023** Tabla 4, a fin de planificar el logro de los objetivos y actualizar su resultado como **OBJETIVOS DE LA CALIDAD SNP-ESP-003**, de manera que:

- Sean coherentes con la política de la calidad, con los objetivos de gestión y con los objetivos estratégicos institucionales.
- Sean medibles, estableciendo indicadores y metas para su seguimiento.
- Tengan en cuenta los requisitos aplicables.
- Sean pertinentes para la conformidad del producto/servicio y para el aumento de la satisfacción del usuario.
- Sean objeto de seguimiento.
- Sean comunicados.
- Sean actualizados, cuando corresponda.

El seguimiento a los resultados y cumplimiento de los objetivos de la calidad, se realizan a través de la Revisión por la Dirección y de reuniones del Comité de la Calidad, previstas para este fin.

DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**.

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando existe la necesidad de realizar cambios en el SGC, los mismos son analizados en reuniones del Comité de la Calidad o en la Revisión por la Dirección, donde se determina la planificación y ejecución de los cambios, si corresponde, para ello se considera:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- La integridad del sistema de gestión de la calidad.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS.**

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO	VERSIÓN	PÁGINA
		SNP-MAN-001	01	18 DE 43

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades

El Servicio Nacional de Propiedad Intelectual cuenta con recursos propios en función de los cuales, determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, considerando las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y lo que se necesita obtener de los proveedores externos.

En la formulación y ejecución del POA y del Presupuesto Anual de la institución, la Dirección General Ejecutiva y las áreas operativas dentro del alcance del SGC, consideran la asignación de recursos para:

- Implantar, mantener y mejorar la eficacia del SGC y sus procesos.
- Aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos.

7.1.2 Personas

El Senapi considera al personal como el recurso más importante para el logro de los resultados de gestión y la consecución de sus objetivos estratégicos institucionales. Por eso, determina y proporciona las personas necesarias para el mantenimiento eficaz del SGC y para la operación y el control de sus procesos, de acuerdo a lo establecido en el RESAP.

Asimismo, en el **MANUAL DE PROCESOS INTERNOS SNP-MAN-002**, se describe el personal asignado para el desarrollo de actividades de cada proceso dentro del alcance del SGC.

7.1.3 Infraestructura

El Senapi determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos del SGC que permita lograr la conformidad de los servicios definidos en el alcance del mismo. La Infraestructura incluye:

- Edificios y servicios asociados
- Equipos, incluyendo hardware y software
- Recursos de transporte
- Tecnologías de la información y comunicación

En el **MANUAL DE PROCESOS INTERNOS SNP-MAN-002** se describe con detalle la infraestructura disponible para cada proceso del SGC.

Según se establece en el RESABS, la DAF es la encargada del mantenimiento de la infraestructura (instalaciones, estaciones de trabajo, equipos y servicios de apoyo).



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**.

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO	VERSIÓN	PÁGINA
		SNP-MAN-001	01	19 DE 43

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

El Senapi determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos del SGC que permita lograr la conformidad de los servicios definidos en el alcance del mismo. El ambiente de trabajo incluye factores humanos y físicos, como:

- Sociales (ambiente no discriminatorio)
- Psicológicos (prevención del síndrome de agotamiento y/o cuidado de las emociones)
- Físicos (iluminación, temperatura e higiene), según las exigencias de las actividades que se desarrollan.

En el **MANUAL DE PROCESOS INTERNOS SNP-MAN-002**, se describe en detalle los factores sociales, psicológicos y físicos del ambiente de trabajo de la institución para cada proceso.

La DAF se encarga de proveer las condiciones requeridas para el ambiente de trabajo.

7.1.5 recursos de seguimiento y medición

No aplica, tal como se justifica en el numeral 4.3.2.

7.1.6 conocimientos de la organización

EL Senapi determina los conocimientos necesarios para la operación de los procesos del SGC y para lograr la conformidad de los servicios.

Sus conocimientos están basados en:

- a) **Fuentes Internas** (conocimientos adquiridos a través de la experiencia propia; capacitaciones internas; cumplimiento de la normativa legal vigente, informes de acciones tomadas ante incidentes relacionados con el alcance del SGC, resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios, etc.).
- b) **Fuentes Externas** (conocimientos adquiridos de experiencias de sus pares a nivel internacional, normativa legal internacional vigente – OMPI, CAN, participación del personal en conferencias, seminarios y capacitaciones a nivel internacional, recopilación de conocimientos provenientes de la comunidad Inventora, etc.).

Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición del personal apropiado de la institución de la siguiente manera:

- Ante las necesidades y tendencias cambiantes que influyen sobre los procesos del SGC, el Senapi considera sus conocimientos actuales e identifica la necesidad de capacitación según lo establecido en el RESAP. Asimismo, se determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS.**

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



requeridas, para lo cual el personal designado asiste permanentemente a cursos de capacitación o entrenamientos (internos y/o externos).

- Todo servidor público que se capacita internamente tiene la obligación de realizar una réplica al personal relacionado, actividad que se evidencia a través de Informes y Listas de Asistencia. La información documentada recibida en alguna actividad interna o externa de capacitación, se remite a la Biblioteca Central de la institución, para su disponibilidad como documento de consulta de la organización.

Cuando corresponda, los conocimientos de la organización se incluyen en la información documentada del SGC, cuando se realiza su creación y/o actualización.

7.2 COMPETENCIA

El Senapi a través de Recursos Humanos dependiente de la DAF, gestiona la competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC, según lo establecido en el RESAP.

La determinación de la competencia se realiza sobre la base de la educación, formación y/o experiencias apropiadas para un determinado puesto y se registra en el formulario de Programación Operativa Anual Individual (POAI), el conjunto de POAI's de los puestos del Senapi conforman el Manual de Organización y Funciones. El personal de la institución cuenta con un registro denominado Ficha Personal, el cual contiene información que evidencia la educación, formación y/o experiencia del personal que ocupa un puesto con relación al perfil requerido para dicho puesto (POAI). Periódicamente esta información es actualizada.

La DAF a través de Recursos Humanos, realiza la evaluación del desempeño del personal, según se establece en el RESAP, cuyo resultado se detalla en el registro **EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN SNP-REG-004**, el cual comprende el grado de contribución del personal al logro de objetivos institucionales, el establecimiento de reconocimientos y sanciones, y la identificación de falencias y potencialidades.

Según la identificación de falencias y potencialidades del personal en la Evaluación del Desempeño y otras necesidades de capacitación identificadas en el registro Detección de necesidades de capacitación, la DAF a través de Recursos Humanos, gestiona las acciones necesarias para que el personal logre la competencia.

La determinación de la eficacia de las capacitaciones efectuadas, se realiza mediante el análisis de la aplicación efectiva de los conocimientos, destrezas y actitudes del personal versus el impacto en el desempeño laboral, el cual se plasma en el registro de **EVALUACIÓN DE LA EFICACIA – CAPACITACIONES SNP-REG-011**.

La DAF a través de Recursos Humanos, organiza, registra y conserva la información documentada necesaria, para demostrar que el personal del Servicio Nacional de Propiedad Intelectual es competente.



	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO	VERSIÓN	PÁGINA 21 DE 43
		SNP-MAN-001	01	

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

El Senapi se asegura que las personas que realizan el trabajo en el marco del alcance definido para el SGC, toman conciencia de la política de la calidad; los objetivos de la calidad; su contribución a la eficacia del SGC incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

Para el logro de la toma de conciencia del personal, cada director de Área o Responsable de Área, recalca en las reuniones de seguimiento de procesos la importancia del trabajo de cada persona para el logro de los objetivos del proceso y la institución.

Gestión de la Calidad elabora periódicamente un **boletín informativo del SGC**, donde se presenta el desempeño y el trabajo continuo que se lleva a cabo con los procesos certificados de la Institución; es publicado y difundido por redes sociales y correo electrónico corporativo.

7.4 COMUNICACIÓN

El Senapi determina las comunicaciones internas y externas pertinentes a la institución y consecuentemente al SGC, tal como se establece en el RESOA, que incluyen: qué comunicar; cuándo comunicar; a quién comunicar; cómo comunicar y quién comunica.

Las comunicaciones que se efectúan en dentro del SGC, utilizan los siguientes medios:

Presenciales:

- Reuniones de Directores.
- Reuniones del Comité de la Calidad.
- Reuniones entre áreas.
- Reuniones con el personal.

Escritos:

- Panel de Información.
- Letreros, Rollers, Banners.
- Notas o Cartas externas.
- Notas internas.
- Circulares.
- Memorándums.
- Informes.
- Boletines.
- Actas de Reunión.
- Hoja de Ruta.

Electrónicos y auditivos:

- Correos electrónicos.



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS.**

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO	VERSIÓN	PÁGINA
		SNP-MAN-001	01	22 DE 43

- Página WEB.
- Telefonía fija y celulares corporativos.

La comunicación formal se desarrolla por un medio escrito, en ese sentido se cuenta con el Sistema de Correspondencia, en base a las Políticas de Comunicación de la institución plasmadas en el **PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA SNP-PRO-034**.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 Generalidades

El SGC del Senapi incluye información documentada requerida por la Norma ISO 9001 e información documentada que la institución determina como necesaria para la eficacia del SGC.

Según su naturaleza y considerando el SGC, la información documentada con la que se cuenta es la siguiente:

- Convenios internacionales y documentación relacionada.
- Leyes, Decretos Supremos, Resoluciones Ministeriales, Resoluciones Bi Ministeriales, Resoluciones Multi ministeriales y Resoluciones Administrativas.
- Reglamentos
- Normas Técnicas
- Manuales
- Procedimientos
- Registros
- Especificaciones
- Planes
- Programas

La estructura y formato de los documentos del SGC, se encuentran establecidos en el PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SNP-PRO-001.

La información documentada establecida para el SGC, se encuentra disponible en la página WEB (www.senapi.gob.bo) y en el Servidor local de "INTRANET"; y se controlan de acuerdo al PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SNP-PRO-002.

7.5.2 Creación y actualización

La creación y actualización de la información documentada, se encuentran definidos en el PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SNP-PRO-001 y en el PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SNP-PRO-002, tomando en cuenta que la identificación, la descripción, el formato, los



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**.

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



medios de soporte, la revisión y la aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación, son los apropiados.

7.5.3 Control de la información documentada

La información documentada requerida por el SGC y por la Norma ISO 9001, se controla a través de la aplicación del PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SNP-PRO-002, asegurando que la información documentada esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite y esté protegida adecuadamente, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad.

Asimismo, en el PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SNP-PRO-002, se considera la distribución, acceso, recuperación y uso, el almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad, los cambios de versión y la conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC, se identifica y se controla según lo establecido en el PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SNP-PRO-002.



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**.

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



 senapi <small>SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL</small>	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO	VERSIÓN	PÁGINA
		SNP-MAN-001	01	24 DE 43

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

El Senapi planifica, mantiene y controla los procesos necesarios, que forman parte del SGC, para la provisión de sus servicios y para implementar las acciones determinadas en la Planificación del SGC, para ello:

- Determina los requisitos para la provisión del servicio y los establece en la información documentada de los procesos operativos.
- Establece los criterios pertinentes para los procesos y la aceptación del servicio a través de los procedimientos para los procesos operativos.
- Determina los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, mediante el POA y el Presupuesto del área y/o unidad organizacional que contemple actividades relacionadas al SGC.
- Determina e implementa los controles necesarios en cada proceso para cumplir con los objetivos establecidos, los cuales se describen en detalle en los procedimientos para los procesos del SGC.
- Determina, mantiene y conserva la información documentada necesaria para demostrar que los procesos se han implementado según lo planificado y que el servicio es conforme con los requisitos definidos, tal como se describe en los procedimientos para los procesos del SGC.

A través del seguimiento periódico al desempeño de los procesos del SGC, el Senapi controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, en cuyo caso toma acciones para reducir cualquier efecto adverso, según sea necesario. Estos seguimientos se realizan, a través del Comité de la Calidad, reuniones del SGC y la Revisión por la Dirección.

Asimismo, la DAF realiza la verificación a la ejecución de las operaciones del POA y el Presupuesto, la verificación es semestral en el caso de POA y trimestral para el Presupuesto.

El DAF asegura que los procesos contratados externamente se encuentran controlados, tal como se establece en el punto 8.4.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 Comunicación con el cliente

Se ha identificado y establecido mecanismos de comunicación eficaces con el usuario para la provisión de sus servicios, que incluyen los siguientes aspectos:

DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**.

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



- Suministra información sobre el producto y/o servicio, mediante atención personalizada en las oficinas del Senapi y a través de la página web Institucional.
- Atiende consultas antes, durante y después que se realice el trámite, a través de la línea gratuita, mensajería de WhatsApp, redes sociales y la página web Institucional, cuando corresponda. Las solicitudes presentadas por escrito se responden de la misma manera.
- Obtiene la retroalimentación de los usuarios, mediante la aplicación de la **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SNP-ESP-007** (Ver 9.1.2).
- La implementación del **FORMULARIO DE QUEJA Y/O SUGERENCIA SNP-ESP-008**, disposición de correo electrónico de quejas y sugerencias, mediante el cual el usuario puede manifestar su conformidad o disconformidad con el producto/servicio.
- Maneja y controla de manera adecuada la propiedad del cliente (Ver 8.5.3).
- Establece los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente, en la información documentada de los procesos operativos.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos para los productos y servicios que se brindan a los usuarios, se determinan en las áreas competentes, asegurando que se cumplan los siguientes aspectos:

- Requisitos legales y reglamentarios de Protección a la Propiedad Intelectual según la Decisión 486 de la Comunidad Andina.
- Requisitos requeridos por los usuarios, incluyendo los requisitos para las actividades y posteriores a la misma, identificados y revisados por el área competente, y aprobados por la Dirección General Ejecutiva, cuando no contravengan los requisitos legales y reglamentarios. (Ver Manual de Procesos Internos SNP-MAN-002 e información documentada de los procesos operativos).
- Requisitos no requeridos por los usuarios, pero necesarios para el uso especificado o previsto de los servicios, cuando no contravengan con los requisitos legales y reglamentarios. (Ver Manual de Procesos Internos SNP-MAN-002 e información documentada de los procesos operativos).
- Requisitos propios de la institución. (Ver Manual de Procesos Internos SNP-MAN-002 e información documentada de los procesos operativos).



	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO	VERSIÓN	PÁGINA 26 DE 43
		SNP-MAN-001	01	

El Senapi cumple con las declaraciones acerca del producto/servicio que ofrece, para ello los directores de área, gestionan los recursos técnicos, humanos y logísticos requeridos para el cumplimiento de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Si se detecta alguna limitante para cumplir con algún requisito, este aspecto se hace conocer a la Dirección General Ejecutiva a fin de tomar las previsiones que permitan superar la limitante.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

El Senapi asegura que tiene la capacidad de cumplir con los requisitos del producto y/o servicio que se va a ofrecer al usuario, para ello realiza revisiones al cumplimiento de los requisitos del servicio y a la documentación que evidencie el cumplimiento de los requisitos, cuando verifica las solicitudes de servicio antes de iniciar la provisión del servicio. Los resultados de esta verificación se registran y conservan en los files (expedientes) correspondientes.

Cuando los requisitos de los servicios son cambiados, la información documentada relacionada se actualiza de acuerdo al PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SNP-PRO-001 y en el PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SNP-PRO-002.

Los directores de área, gestionan los recursos técnicos, humanos y logísticos requeridos para el cumplimiento de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Si se detecta alguna limitante para cumplir con algún requisito, este aspecto se hace conocer a la Dirección General Ejecutiva, a fin de tomar las previsiones que permitan superar la limitante.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cualquier cambio en los requisitos del producto y/o servicio se gestiona a través del director de área al que corresponda el producto y/o servicio y la información documentada se actualiza de acuerdo al PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SNP-PRO-001 y en el PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SNP-PRO-002. Asimismo, el director de área gestiona la comunicación al personal correspondiente y a los usuarios, para que estén conscientes de los requisitos modificados.

Los requisitos de todos los procesos operativos o de valor, serán establecidos mediante ESPECIFICACIONES codificadas; y podrán ser encontradas en el MANUAL DE PROCESOS INTERNOS SNP-MAN-002.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

No aplica, tal como se justifica en punto 4.3.2.

DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS.**

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



 senapi <small>SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL</small>	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO	VERSIÓN	PÁGINA
		SNP-MAN-001	01	27 DE 43

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1 Generalidades

El Senapi se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos, para ello determina y aplica controles a los procesos, productos y servicios suministrados externamente, cuando los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro del producto y/o servicio que brinda.

La institución determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar productos y servicios de acuerdo con los requisitos, mediante la aplicación del Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios RESABS. Asimismo, conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones, las cuales son conservadas por la DAF en el file (expediente) de cada proceso de contratación.

8.4.2 Tipo y alcance del control

Se asegura de que los productos y servicios suministrados externamente no afectan adversamente la capacidad de entregar productos y/o servicios conformes, a los usuarios, para ello define y aplica controles de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios RESABS, tal y como se detalla en el MANUAL DE PROCESOS SNP-MAN-002.

8.4.3 Información para los proveedores externos

Se asegura de que los requisitos para la adquisición de un producto o servicio son adecuados a sus propósitos antes de la comunicación de los mismos al proveedor externo, los cuales son definidos por la Unidad Solicitante del producto o servicio y aprobados por la autoridad inmediata superior, por lo tanto, la información de los requisitos para la adquisición de un producto o servicio se comunica al proveedor externo según se establece en las diferentes modalidades de contratación que se establecen en el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios RESABS.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

El Senapi realiza la provisión de sus servicios de manera planificada y controlada, a través de:

- La disponibilidad de información documentada de los procesos operativos correspondientes, que describe las características que ofrece el producto y/o servicio



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**.

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



 senapi <small>SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL</small>	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO	VERSIÓN	PÁGINA
		SNP-MAN-001	01	28 DE 43

y las actividades que se desempeñan. Información que se comunica al usuario a través de la publicación en la página web institucional, cuando corresponde.

- La disponibilidad y utilización de recursos de seguimiento y medición adecuados establecidos en el MANUAL DE PROCESOS INTERNOS SNP-MAN-002 y en los procedimientos de los procesos operativos.
- La implementación de actividades de seguimiento y medición, establecidas en los procedimientos de los procesos operativos.
- El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos, cuyo detalle se describe en el Manual de Procesos Internos SNP-MAN-002.
- La designación de personal competente, de acuerdo a los POAI's.
- La validación de la capacidad de alcanzar los resultados planificados de los procesos de provisión del servicio, para lo cual los directores de área:
 - o Establecen criterios para la revisión y actualización de sus procesos
 - o Definen y utilizan métodos de evaluación.
 - o Generan y actualizan la información documentada necesarios.
 - o Monitorean y mejoran sus procesos.
- La implementación de acciones para prevenir errores humanos, los cuales se identifican a través del seguimiento que se realiza al desempeño de los procesos, de acuerdo a los procedimientos de los procesos operativos correspondientes.
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la provisión del servicio, tal como se establece en los procedimientos de los procesos operativos correspondientes.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

El Senapi, identifica las solicitudes del usuario, mediante la asignación de una Hoja de Ruta, el cual sirve para realizar el seguimiento sobre el estado del trámite. Una vez prestado el servicio (concluido el trámite), se almacena toda la documentación relacionada en el file (expediente) correspondiente.

La trazabilidad de los servicios se realiza a través de los registros generados durante la ejecución del servicio hasta la culminación del mismo. Los registros generados son administrados en cuanto a su almacenamiento, recuperación, protección y tiempo de retención, de acuerdo a la **Tabla de Administración del Registro**, incluida en cada uno de los procedimientos de los procesos operativos correspondientes.



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**.

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La propiedad del usuario o del proveedor, pueden incluir datos personales e información documentada presentada por el usuario o el proveedor, necesarias para el desarrollo de la provisión del servicio o para el proceso de contratación. Mientras la propiedad del usuario o proveedor está bajo el control o está siendo utilizada por la institución, la misma se cuida y protege en files (expedientes) con acceso restringido.

Todo el personal que recibe información documentada del usuario o del proveedor, es responsable de cuidar, conservar y evitar su pérdida, daño o deterioro. En el caso de pérdida, daño, deterioro o cuando la información documentada se considere inadecuada para su uso, se comunica al usuario o al proveedor y el director del área relacionada, analiza la pertinencia de aplicar el PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA SNP-PRO-005.

8.5.4 Preservación

Las salidas del servicio son entregadas de manera virtual a través de la aplicación de la firma digital, en los plazos definidos para la provisión del servicio y de acuerdo a lo establecido en los procedimientos de los procesos operativos.

Si las salidas deben enviarse a las oficinas regionales del Senapi, el envío físico se realizará mediante servicio Courier que garantice la preservación y entrega del envío. En el caso de que esta entrega no sea inmediata, estas salidas son conservadas con las medidas correspondientes que eviten su pérdida o deterioro. La documentación generada desde el inicio hasta la conclusión del trámite se mantiene y conserva en file (expedientes), la forma de conservación, protección y tiempo de retención de los registros, se describe en la TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO, incluida en cada uno de los procedimientos de los procesos operativos correspondientes.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Se determina y cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas al servicio, considerando los requisitos legales y reglamentarios; las consecuencias potenciales no deseadas asociadas al servicio y los requisitos del usuario, incorporándolos en los procedimientos de los procesos operativos correspondientes. Asimismo, considera los resultados de la retroalimentación del usuario a través de la aplicación del SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SNP-REG-015.

8.5.6 Control de los cambios

Cuando existe la necesidad de efectuar cambios para la provisión del servicio, los directores de área revisan y controlan los mismos, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. Asimismo, aseguran que se conserve la



 senapi <small>SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL</small>	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO	VERSIÓN	PÁGINA
		SNP-MAN-001	01	30 DE 43

información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y cualquier otra acción que surja de la revisión.

En toda información documentada debe existir el cajetín de control de cambios para dar a conocer

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Se tiene disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para asegurarse que se cumplen con los requisitos de los usuarios, tal como se establece en los Procedimientos operativos de cada proceso. La conservación de la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, se establece en los procedimientos de los procesos operativos correspondientes.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

El Senapi asegura de que las salidas que no sean conformes con los requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada, para ello se aplican el PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES SNP-PRO-006, los Procedimientos operativos y sus registros correspondientes.

Así también, a través del SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES SNP-REG-016, si se evidenciaron repeticiones o reiteraciones iguales o mayores a 3 veces sobre la misma Salida No Conforme sea ocasionado por el mismo o diferentes funcionarios; se realizará un **PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA** para eliminar la no conformidad del producto y/o servicio.



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**.

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO	VERSIÓN	PÁGINA 31 DE 43
		SNP-MAN-001	01	

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 Generalidades

Para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGC, se determina: los procesos y etapas del proceso que necesitan seguimiento y medición; los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; la periodicidad para llevar a cabo el seguimiento y la medición y la periodicidad para realizar el análisis y evaluación de los resultados del seguimiento y la medición; tal como se establece en el MANUAL DE PROCESOS INTERNOS SNP-MAN-002 y en los procedimientos de los procesos operativos, estratégicos y de apoyo.

Se realiza la evaluación del desempeño y la eficacia del SGC a través de auditorías internas y externas, reuniones del Comité de la Calidad, reuniones del SGC y reuniones de Revisión por la Dirección y conserva la información documentada como evidencia de los resultados obtenidos en los Informes de auditoría interna y externa, los Planes de Acción Correctiva/Preventiva/Mejora, las actas de reunión del SGC, las actas de Reunión del Comité de la y las actas y registros de Resultados de la Revisión por la Dirección

9.1.2 Satisfacción del cliente

Para la satisfacción del cliente se realiza el seguimiento y evaluación de las percepciones del usuario a través de la aplicación del PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO SNP-PRO-010 y el registro de SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SNP-REG-015, sea físico o digital conforme se establece en los procedimientos operativos de cada proceso. Así también el de SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE QUEJA Y/O SUGERENCIA SNP-REG-022, ubicado en recepción de la Oficina Central, el cual es llenado por el personal de la institución que atiende al usuario, cuyo registro es depositado en el buzón de sugerencias de la oficina central. Asimismo, en el sitio web institucional se cuenta con la opción de CALIFICACIÓN, a través del cual el usuario puede dar su percepción respecto a los servicios obtenidos, en cualquier momento. El responsable/profesional en Gestión de la Calidad, trimestralmente realiza el análisis de las Quejas y/o Sugerencias del BUZÓN DE SUGERENCIAS, cuyos resultados se presentan al Comité de la Calidad para la toma de decisiones por parte de los responsables de proceso.

Cuando sea necesario se aplicarán los PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA SNP-PRO-005, PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES SNP-PRO-006 y la METODOLOGÍA PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES SNP-PRO-007.

DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS.**

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



Los resultados del seguimiento y evaluación de las percepciones del usuario, así como las Quejas y/o Sugerencias y las respectivas acciones realizadas, servirán como insumo para la Revisión por la Dirección.

9.1.3 Análisis y evaluación

Para este punto se analiza y evalúa periódicamente los datos y la información pertinentes, que surgen por el seguimiento y la medición de:

- La conformidad de los productos y servicios;
- El grado de satisfacción del cliente;
- El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- El desempeño de los proveedores externos;
- La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

Los resultados del análisis y evaluación se plasman en Informes periódicos emitidos de acuerdo a los procedimientos operativos correspondientes, los Informes de auditoría interna y externa, los Planes de Acción Correctiva/Preventiva/Mejora, las actas de Reunión del SGC, las actas de Reunión del Comité de la Calidad, los registros de Resultados de la Revisión por la Dirección e Identificación, análisis y evaluación de riesgos y oportunidades; información documentada que se mantiene y conserva de acuerdo a los procedimientos correspondientes.

9.2 AUDITORÍA INTERNA

El Servicio Nacional de Propiedad Intelectual lleva a cabo auditorías internas a una vez al año para determinar si el SGC se mantiene eficaz y es conforme con los requisitos propios de la institución y de la norma ISO 9001, tal como se establece en el **PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS A SISTEMAS DE GESTIÓN SNP-PRO-003** y de acuerdo al **PROGRAMA DE AUDITORIAS SNP-REG-005**.

Los resultados de la auditoría interna deben ser presentados mediante formato **INFORME DE AUDITORIA INTERNA SNP-REG-009**.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1 Generalidades

La revisión por la dirección es efectuada por el Comité de Calidad, como mínimo 1 vez al año, con la participación de todos los miembros del Comité de Calidad, tal como se establece en el **PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN SNP-PRO-008**.



	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO	VERSIÓN	PÁGINA 33 DE 43
		SNP-MAN-001	01	

En la reunión se revisa el estado del SGC con la finalidad de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

Se realiza la revisión por la dirección de forma planificada e incluyendo consideraciones sobre:

- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - o la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - o el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - o el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - o las no conformidades y acciones correctivas;
 - o los resultados de seguimiento y medición;
 - o los resultados de las auditorías;
 - o el desempeño de los proveedores externos;
- la adecuación de los recursos;
- la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- las oportunidades de mejora.

La revisión por la Dirección se realiza sobre la información generada durante el seguimiento a los procesos y otra documentación que pueda ser requerida por el director general Ejecutivo o los miembros del Comité de la Calidad.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados de la revisión por la dirección se plasman en el ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN SNP-REG-003, donde se establecen las decisiones, las acciones, los responsables y los plazos para la ejecución de las oportunidades de mejora identificadas.



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**.

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



10. MEJORA

10.1 GENERALIDADES

EL Servicio Nacional de Propiedad Intelectual a través del seguimiento y medición que realiza, al análisis y evaluación de datos e información sobre el desempeño y eficacia del SGC, el tratamiento de no conformidades y la revisión por la dirección, identifica e implementa oportunidades de mejora necesarias para:

- Mejorar los productos y servicios para cumplir con los requisitos del usuario e inclusive para aumentar su satisfacción, tomando en cuenta sus necesidades y expectativas actuales y futuras, conforme se evidencia en ACTAS DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD SNP-REG-018 donde se plasman los resultados de la Revisión por la Dirección.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados, mediante la aplicación del PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA SNP-PRO-005, PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES SNP-PRO-006 y la PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES SNP-PRO-007.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC, tal como se evidencia en los Informes de auditoría interna y externa, el PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA SNP-REG-013 y las ACTAS DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD SNP-REG-018.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Cuando se presentan no conformidades en el SGC, incluidas aquellas originadas por las quejas, las mismas se gestionan de acuerdo a lo establecido en el PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA SNP-PRO-005, PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES SNP-PRO-006 y cuando corresponda, según el PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES SNP-PRO-007.

La información documentada, sobre la naturaleza de las no conformidades, las acciones tomadas y los resultados de cualquier acción correctiva ejecutada, se registran en el PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA SNP-REG-013.

10.3 MEJORA CONTINUA

El Servicio Nacional de Propiedad Intelectual, mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC tomando en cuenta los resultados del análisis y evaluación de los datos e información de los procesos (Ver 9.1.3) y los resultados de la revisión por la dirección (Ver 9.3), donde se identifican necesidades y oportunidades para promover la mejora continua, cuyas acciones tomadas se evidencian en el ACTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD SNP-REG-018, ACTA DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN SNP-REG-003 y el PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA SNP-REG-013.



ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad del SENAPI incluye las operaciones desarrolladas en las instalaciones de la oficina Central Avenida Montes N° 515, entre Uruguay y C. Batallón Illimani y para el servicio:

- Registro de Signos Distintivos.
- Registro de Patentes.
- Registro de Derechos de Autor.

Respecto a la aplicabilidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se declaran aplicables todos los requisitos, excepto:

8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios, ya que las funciones, atribuciones y servicios se restringen a "administrar el régimen integrado de Propiedad Intelectual, conformado por las normas de propiedad industrial, derecho de autor y derechos conexos, con el alcance reconocido a estas materias internacionalmente", definidas en el D.S. 28152 del 17 de mayo del 2005.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, debido a que la trazabilidad de las mediciones no es un requisito, ni es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, en este caso, no se utilizan equipo de medición que sean sujetos de verificación y/o calibración.



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**.

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



	POLÍTICA DE CALIDAD	CÓDIGO	VIGENCIA	VERSIÓN
		SNP-ESP-002	31/10/2024	01

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Párrafo 1

El Servicio Nacional de Propiedad Intelectual (SENAPI), ha definido la calidad como parte fundamental de su política y estrategia para conseguir la satisfacción de sus usuarios basándose en el cumplimiento de los procesos de trabajo establecidos bajo los requisitos de sus partes interesadas.

Párrafo 2

En este sentido, el Servicio Nacional de Propiedad Intelectual a través de su personal altamente capacitado brinda a los usuarios:

Párrafo 3

- El **REGISTRO DE SIGNOS DISTINTIVOS**, que protegen productos o servicios en el mercado nacional. Esta protección se realiza mediante títulos y registros que tienen una vigencia total de diez años, lo cual otorga al titular el derecho exclusivo de uso en territorio nacional e impide que terceros puedan utilizarlos sin su autorización.
- El **REGISTRO DE PATENTES**, que concede la protección a Invenciones, Modelos De Utilidad y Diseños Industriales.
- El **REGISTRO DE DERECHOS DE AUTOR**, que protegen las obras artísticas de carácter musical, literario, cinematográfico o computacional; otorgando protección y los derechos de uso.

Párrafo 4

En consecuencia, la Dirección General Ejecutiva ha decidido implantar en la institución un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y se compromete a cumplir con los requisitos aplicables con el fin de conseguir la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**.

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

POLIT. DE CALID.	OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADOR	META (anual)	VALOR DE REFERENCIA		
					VALOR MINIMO	VALOR ESPERADO	VALOR OPTIMO
P1	Mejorar el nivel de satisfacción del usuario.	Soa y Gestión de Calidad.	$= \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de encuestados con satisfacción del servicio}}{\text{N}^\circ \text{ de usuarios encuestados}} \right) * 100$	Mayor al 80%	70	80	95
		Planificación.	$= \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de Quejas resueltas}}{\text{N}^\circ \text{ de quejas recibidas}} \right) * 100$	100 %	NA	NA	NA
	Mejorar y fortalecer la percepción de la población respecto al SENAPI.	Comunicación	$= \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de materiales impresos, spot, cuñas radiales o audiovisuales elaborados}}{\text{N}^\circ \text{ de materiales de difusión solicitados}} \right) * 100$	Mayor al 90%	90	95	100
			$= \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de entrevistas realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ de entrevistas solicitadas}} \right) * 100$	Mayor al 90%	90	95	100
			$= \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de ferias y capacitaciones realizados}}{\text{N}^\circ \text{ de ferias y capacitaciones programados}} \right) * 100$	Mayor al 90%	90	95	100
P2	Mejorar la competencia personal.	Recursos Humanos	$= \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes atendidas}}{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes recibidas}} \right) * 100$	Mayor al 90%	NA	NA	100
P3	Incrementar la eficacia de los procesos operativos.	DPI (signos distintivos, patentes) DAC (Derechos de Autor)	$= \left(\frac{\text{Número de R. O. emitidos en plazo}}{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes recibidas}} \right) * 100$	Mayor al 80%	80	85	90
P4	Mejorar el desempeño institucional.	SOA y SGC.	Efectuar auditorías (interna y externa) de calidad	2	NA	NA	100


 DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS.**

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



MISIÓN

Somos una entidad de servicio público que administra el régimen de propiedad intelectual, propiedad industrial, derechos de autor y derechos conexos, fomentando y dando efectiva protección a la actividad creativa e inventiva de sus generadores individuales y colectivos, contribuyendo de esta manera al desarrollo productivo, tecnológico y cultural en Estado Plurinacional de Bolivia.

VISIÓN

Ser un Instituto Técnico especializado en Propiedad Intelectual, como un eje transversal para el desarrollo económico y social del país, brindando servicios de calidad y seguridad jurídica a usuarios nacionales e internacionales.

VALORES INSTITUCIONALES

Los valores institucionales del Servicio Nacional de Propiedad Intelectual son:

- Calidad en el servicio.
- Transparencia.
- Compromiso.
- Honestidad.
- Lealtad.
- Solidaridad.
- Puntualidad.
- Respeto e igualdad.



 PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	VIGENCIA	VERSIÓN
	SNP-ESP-005	31/10/2024	01

Para garantizar el buen asesoramiento al usuario, el personal del Servicio Nacional de Propiedad Intelectual, debe cumplir con los siguientes principios:

No	PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN
1	Cortesía	Se refiere a la demostración con que se manifiesta amabilidad y buena educación en la atención al usuario.
2	Atención ágil	Consiste en proporcionar atención rápida y con soltura, escuchando de manera atenta sus inquietudes o solicitudes y respondiendo siempre de manera activa.
3	Respuesta efectiva	Se refiere a dar respuesta válida o verdadera a lo que solicita el Usuario, ofreciendo información útil, confiable, oportuna, objetiva y verificable.
4	Atención personalizada	Consiste en tomar en cuenta las necesidades, preferencias y capacidades del Usuario, proponiendo un diálogo natural y amigable, personalizar las respuestas (evitando respuestas automáticas o genéricas), ser realistas con plazos y posibilidades y finalmente ser proactivos.
5	Dominio de nuestros servicios y procesos	Se refiere al conocimiento profundo de nuestros servicios, normativas, procesos, requisitos, etc. De esta manera dar una atención clara y segura.
6	Empatía	Consiste en la participación afectiva de una persona en una realidad ajena, es decir entender las necesidades y urgencias del usuario.
7	Resolución de conflicto	Capacidad de resolver de forma independiente, práctica y positiva, cualquier inconveniente que surja en la realización del servicio.



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**.

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



La imagen que se desea proyectar el Servicio Nacional de Propiedad Intelectual, al usuario, solicitante y población en general, son los siguientes y deben ser adoptados por el personal de la oficina central y regionales del país.

No	ASPECTO	DEFINICION
1	Colores de uso	Los colores oficiales de la institución son: plomo, guindo y naranja; mismos que deberán ser utilizados en los productos a utilizar y/o adquirir como ser materiales y/o uniformes de trabajo.
2	Vestimenta	<p>La ropa debe ser homogénea en el personal de atención al Usuario, y el encargado de plataforma/ regional/ ventanilla debe coordinar su cumplimiento obligatorio, verificado los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ropa formal o semi formal. - Blusa o camisa nunca se usan con las mangas remangadas y deberá estar siempre dentro del pantalón o falda. - Las prendas de vestir deben estar limpias y en perfecto estado de presentación. - El uso de chompas o chamarras se efectuará de acuerdo a la temperatura ambiente, debiendo ser estas las prendas institucionales. - La credencial institucional de identificación debe ser visible al usuario y llevada a cualquier acto de presentación y/o evento.
3	Espacios de trabajo	Los escritorios deberán estar presentables, sin objetos decorativos, limpios, provistos de todo el material de trabajo necesario y en orden.
4	Iluminación	Todos los ambientes y pasillos de la institución deberán estar completamente iluminados garantizando el confort visual y una adecuada visibilidad para llevar a cabo el trabajo diario de forma cómoda a todo el personal.
5	Tecnología moderna	Todos los equipos informáticos y electrónicos de la institución van a la vanguardia de la tecnología, con la finalidad de mejorar la productividad, crecimiento y éxito de la institución en todas sus actividades y/o eventos.



 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	VIGENCIA	VERSIÓN
	SNP-ESP-007	15/04/2024	01

ENCUESTA PARA RESOLUCIONES CON FIRMA DIGITAL

La presente información, contempla la privacidad del usuario y el soporte de mejora continua para nuestra institución:

Seleccione su rango de edad:

- Menor a 18 años
- 18 a 28 años
- 29 a 39 años
- 40 a 50 años
- 51 a 61 años
- Mayor a 62 años

Seleccione su género:

- Masculino
- Femenino
- Otro

Se entero de nuestros servicios mediante:

- Redes Sociales
- Página Web del Senapi
- Radio o Televisión
- Ferias o capacitaciones
- Por un conocido

Como califica la experiencia durante el proceso de registro de su marca, obra o invención:



* Si su calificación fue Regular o Mala por favor, marque la opción de la insatisfacción:

- Producto y/o servicio Fuerza de plazo Falta de información precisa acerca del trámite. Mala atención de los funcionarios.



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS.**

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.



ENCUESTA PARA ATENCIÓN EN PLATAFORMA

La presente información, contempla la privacidad del usuario y el soporte de mejora continua para nuestra institución:

Califique la atención que recibió en plataforma:



Muy
buena



Buena



Regular



Mala

Si su calificación fue Regular o Mala por favor, descríbanos como podríamos mejorar nuestro servicio:



DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS.**

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.





FORMULARIO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

CÓDIGO	VIGENCIA	VERSIÓN
SNP-ESP-008	31/10/2024	01

Este formulario es válido para quejas, denuncias, reclamos y/o sugerencias referidas a la prestación del servicio del Servicio Nacional de la Propiedad Intelectual SENAPI.

1. DESEA REALIZAR:

Queja Denuncia Sugerencia

2. DATOS PERSONALES:

Nombre y Apellido

Correo electrónico *

Numero de celular *

* estas casillas serán utilizada para comunicarle una respuesta a su queja/denuncia/reclamo y/o sugerencia.

3. SE ENCUENTRA EN CALIDAD DE:

Titular Representante Legal Marcario Funcionario del Senapi

4. ACCIONES QUE INCURRIERON:

5. ANTE LO EXPUESTO, SOLICITO:

Fecha del llenado: _____

DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS.**

PROHIBIDA CUALQUIER REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL.

