

**Propiedad Intelectual y Generación de conocimientos a partir de los documentos de patentes un enfoque desde la Gestión de la Calidad**

**Intellectual Property and Knowledge Generation from patent documents an approach from the Quality Management**

**Alianna Formoso Mieres<sup>1</sup>, Beatriz M. García Delgado<sup>1</sup>, Gisel Ramos Muñiz<sup>1</sup>**

**[alianna.formoso@cnic.edu.cu](mailto:alianna.formoso@cnic.edu.cu)**

Centro Nacional de Investigaciones Científicas, Ave. 25 No. 15202 Esq. a 158 Cubanacán,  
Playa, Ciudad de la Habana, Cuba, CP 12100<sup>1</sup>

# **Propiedad Intelectual y Generación de conocimientos a partir de los documentos de patentes un enfoque desde la Gestión de la Calidad**

## **INTRODUCCIÓN**

En la época actual, con el progresivo aumento de la generación de información científico-técnica, el empleo de esta se ha convertido en una potente herramienta para la toma de decisiones y la capacidad de respuesta ante los cambios del entorno, en cualquier tipo de organización. Por lo que adquiere especial importancia dentro de la política científica y tecnológica de cada país incluyendo Cuba, la protección de los resultados de sus investigaciones novedosas y con aplicación industrial por medio de patentes y las demás modalidades de Propiedad Intelectual (PI).

Desarrollar una estrategia donde la PI y la generación de conocimientos a partir de esta jueguen un papel primordial en la toma de decisiones y la rapidez de reacción ante los cambios del entorno, de los diferentes tipos de organización, esencialmente en los centros de investigación científica, es una de las principales fortalezas de las instituciones que así lo aplican hoy en día.

El Centro Nacional de Investigaciones Científicas (CNIC) no está ajeno a ello y para ello cuenta con el Departamento de Gestión de la Propiedad Intelectual (DGPI). Este departamento, se encarga de gestionar todo lo concerniente a la política científica tomando en cuenta lo establecido en el Sistema Nacional de Propiedad Industrial. Vale la pena destacar que los productos que se desarrollan en la Institución, existen para mejorar la calidad de vida de los pacientes, y para prevenir y curar las enfermedades, de ahí la importancia de aplicar y gestionar con calidad desde que se generan las ideas que darán lugar a nuevos proyectos de I+D+i. Gestión que a través de la PI, la generación de conocimientos y la mejora continua, partiendo de la conciente inserción de estas en los Sistemas de Gestión de la Calidad, permite orientar y obtener beneficios a las organizaciones, que tributan al buen desempeño de estas.

El DGPI brinda disímiles servicios a los Centros y Áreas Científicas que integran el CNIC, entre ellos se encuentra el servicio de “Generación de Conocimientos a partir de la información contenida en los documentos de patentes”, considerado como uno de sus principales servicios. Es por ello que el presente trabajo tiene como objetivo analizar la integración del servicio de Propiedad Intelectual en el Sistema de Gestión de la Calidad del centro, evaluar el impacto de esta integración en la gestión de la Propiedad Intelectual y en perfeccionamiento del procedimiento relativo a la “Elaboración de Informes de Estudios de Generación de Conocimientos”, exponiendo las mejoras y beneficios obtenidos. Para lograr este objetivo, este trabajo se centra en el análisis en las experiencias y resultados

alcanzados en la integración de las actividades de PI con el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.

### **Misión del DGPI**

El Departamento de Gestión de la Propiedad Intelectual del CNIC tiene como **misión** garantizar la implantación del Sistema Interno de Propiedad Intelectual (SIPI) en el CNIC, logrando una adecuada protección de los resultados, así como el uso eficiente de la información contenida en los documentos de patentes para satisfacer las necesidades de generación de conocimientos del personal vinculado a la investigación desarrollo y a la comercialización, contribuyendo decisivamente al alcance de elevados indicadores de desempeño de la institución con resultados de alto impacto científico-técnico, social, económicos y medio ambientales.

Como parte de su misión (implantación del SIPI) el DGPI incide positivamente en la gerencia de los activos intangibles de la Institución, por lo que se trabaja por una adecuada protección de los resultados y el uso eficiente de la información contenida en los documentos de patentes que permite generar conocimientos indispensables para la Gerencia de los Proyectos, estudios de Vigilancia Prospectiva Tecnológica, así como trabajar por la vigilancia del Portafolio de Patentes de la Institución y su avalúo.

### **Principales productos y servicios que ofrece el DGPI:**

- Proveer información sobre documentos de propiedad industrial y posibilitar su acceso al personal vinculado con la misión del CNIC.
- Ofrecer consultas y asesorar sobre los términos y condiciones sobre propiedad intelectual que involucren las diferentes modalidades incluyendo la información no divulgada.
- Ofrecer consultas y asesorar sobre los aspectos de propiedad intelectual en los acuerdos de colaboración económica y científico-técnica.
- Brindar servicios especializados en la materia, con valor agregado para la investigación, el desarrollo, la producción, los servicios y el comercio.
- Organizar e impartir formación académica post graduada sobre propiedad intelectual.
- Recepcionar las solicitudes de registro de los diferentes centros y áreas de la Institución, en las diferentes modalidades de la propiedad industrial y canalizar su envío a la OCPI y a los bufetes encargados de tramitarlos hacia el extranjero.
- Brindar servicios especializados de asesoramiento para la ejecución de acciones encaminadas a lograr la protección legal en Cuba y en el extranjero de las creaciones del intelecto en las diferentes modalidades.

- Orientar a las áreas comerciales en aquellos casos relacionados con la adquisición y concesión de licencias en las distintas modalidades, así como en los acuerdos y convenios de colaboración económica y científico-técnica en propiedad industrial.
- Amparar jurídicamente los resultados de la actividad creadora de la Institución en Cuba y en el extranjero, de forma tal de contar con una adecuada protección legal de los resultados obtenidos.
- Garantizar el mantenimiento y control interno de la situación de la Propiedad Intelectual de la Institución.
- Informes de Generación de Conocimientos a solicitud de las áreas y centros de la Institución.
- Divulgar y Fomentar la cultura de Propiedad Intelectual en el Centro.

Entre los servicios y productos más solicitados al departamento se encuentra la: *“Elaboración de Informes de Generación de Conocimientos”* a partir de los documentos de patentes. Entre sus objetivos se pueden encontrar los siguientes:

- Estudiar el estado anterior de la técnica.
- Brindar información sobre otras organizaciones pertenecientes al sector.
- Evitar la infracción de derechos de patentes.
- Evaluar los derechos de patente adquiridos por el centro.
- Identificar las principales tendencias en la evolución de la tecnología.
- Evitar la duplicación de esfuerzos, recursos e investigaciones.
- Dar solución a problemas concretos.
- Analizar la patentabilidad de los resultados I+D del centro.

### **Relevancia de la generación de conocimientos a partir de los documentos de patentes**

En comparación con otras fuentes de información tecnológica, los documentos de patente tienen las siguientes ventajas:

- Información actualizada
- Estructura uniforme
- Clasificadas Internacionalmente
- Información no publicada por otros medios
- Mayor número de información técnica en todos los sectores de la tecnología.
- Información actualizada. (2)

De ahí su relevancia, estos divulgan la información tecnológica más reciente, tributando a una de las condiciones de patentabilidad de una invención (novedad)(3) su estructura uniforme, facilita su lectura, la extracción de la información de interés, así como evaluar las

diferencias entre la tecnología conocida y la novedosa de la invención en cuestión. En sus datos bibliográficos, los documentos de patente contienen información acerca del solicitante, titular e inventor, información de interés desde el punto de vista comercial, pues permite la localización de posibles fuentes de tecnología, el seguimiento de las actividades de una organización de interés, entre otras.

#### **Antecedentes:**

#### **Legales:**

Internacional:

- Tratado de Cooperación en Materia de Patentes (Directrices de búsqueda Internacional y de Examen Preliminar Internacional del PCT), Parte VII Calidad, en su Capítulo 21: Enfoque común sobre calidad de la búsqueda internacional y del examen preliminar internacional.(4)  
Nacional;
- Resolución 21/2002 SISTEMA NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL, en el Acápite II: PRINCIPIO GENERALES DEL SISTEMA NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL(5), punto 15.1, inciso c del Anexo de la resolución se destaca que el diseño del Sistema Interno debe estar en correspondencia con la calidad de sus resultados.

#### **Prácticos:**

La “Generación de conocimientos a partir de la información contenida en los documentos de patentes con valor agregado”, se realiza a partir de las etapas planteadas por García, B (6), en su “Modelo teórico para la generación de conocimientos a partir del uso de la documentación de patentes”: Estas etapas son:

1. Identificación de necesidades.
2. Planeación de la estrategia de búsqueda
3. Búsqueda y recobrado de información
4. Procesamiento de la información
5. Análisis de resultados, generación de conocimiento
6. Difusión y socialización del conocimiento. (Inteligencia)

Todas estas etapas tienen un valor significativo y una importancia intrínseca y se aplican en todos los estudios solicitados por los usuarios de la Institución a los que se les brinda este servicio hace más de una década (6).

La etapa: Análisis de resultados, generación de conocimiento, concluye como producto final “Informe de Generación de Conocimiento”. Este documento tiene una gran trascendencia pues es el que va a ser el que coadyuva a la difusión del conocimiento generado, el cual va a ser posteriormente socializado. Los “Informes de Generación de Conocimientos a Partir de los Documentos de Patentes” generados han permitido hasta el presente transmitir a los usuarios, las respuestas a sus necesidades con resultados positivos, no obstante, se hace

necesario perfeccionar la elaboración y la presentación de estos, para que sean un producto de calidad, no solo por el contenido, sino también por aspectos tales, como presentación, formato, sus características de interacción con el usuario, entre otros.

### **MÉTODOS:**

Entre los métodos y técnicas investigativas utilizadas, se encuentran:

Análisis-síntesis

Tormenta de ideas

Entrevistas informales

Encuesta

Redacción

Observación directa

Consulta de documentos

Se emplearon herramientas computacionales.

### **DESARROLLO:**

La inserción del servicio de PI al SGC del centro, se encuentra justificada tanto en bases legales que se han expuesto (antecedentes legales), como en el diagnóstico de la calidad realizado en el departamento, donde se mostró la necesidad de la identificación, documentación, seguimiento, medición, control, evaluación y mejora de sus procesos, así como de hacer tangible su enfoque al usuario/cliente, definiendo e identificando entre otros aspectos fundamentales las necesidades y requisitos de los clientes (aspecto en el cual se está trabajando como tema de tesis de maestría en nuestro departamento). Al mismo tiempo se materializa la participación consciente de su personal y dirección, sumado a la mejora que trae en su organización y estructuración. Por otro lado el departamento brinda sus servicios a las direcciones científicas del centro las cuales están certificadas o se encuentran en espera de la certificación por lo que se hace necesario brindar nuestros servicios hacia estas áreas que constituyen nuestros principales clientes, con la calidad que estas requieren. Por otra parte, el departamento es el actor primordial para la implementación del Sistema Interno de Propiedad Intelectual de la Institución, de ahí su compromiso con esta implementación.

Para el desarrollo de este trabajo, se parte del análisis de los informes elaborados por el Departamento y por la opinión de los usuarios de estos servicios.

Se identifican una serie de elementos que deben ser tomados en consideración, tales como las fuentes primarias que parten de los usuarios y las cuales son elementos de consulta para realizar la generación de conocimientos.

A partir de los elementos anteriores se desarrollo un Procedimiento que son la guía para la elaboración de los “Informes de Generación de Conocimientos a Partir de los Documentos de Patentes”, los cuales van acompañados del formulario inicial de solicitud y de la carta de solicitud realizada por el usuario. El procedimiento para la elaboración del informe de generación de conocimientos, se ha estandarizado y definido tomando como base una estructura uniforme para la realización de estos y se ha adaptado a las instrucciones para los autores que envían artículos a la Revista CENIC (7), con el objetivo que estos informes sirvan de base para publicaciones posteriores de su contenido, siempre que sean aprobados para este fin. Al entregar el informe al usuario se le adjunta, un cuestionario que permite medir y evaluar la calidad del informe, el servicio, así como la satisfacción del cliente.

Por otra parte se brinda la información procesada de los documentos de patente recuperados en el estudio, a través del software SiVigPat® (8). Este software es una valiosa herramienta para el procesamiento y organización de la información y un auxiliar ideal para la generación de conocimientos. Al informe, se le anexan comentarios sobre cada una de las patentes más relevantes y el documento completo (siempre que las bases de datos consultadas lo permitan) de todos los documentos de patentes recuperados. También se brindan las referencias bibliográficas empleadas en la realización del estudio, constituyendo una fuente de información para la consulta y posterior estudio del solicitante del estudio.

### **Gestión de la calidad y servicio de Elaboración de Informes de Generación de Conocimientos:**

La Gestión de la Calidad es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar en lo relativo a la calidad. (9)

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño. (10) Entre estos se encuentran, enfoque a cliente y enfoque a procesos, evidenciando su aplicación en el proceso de Elaboración de Informes de Generación de Conocimientos a partir de los documentos de patentes, en posteriores trabajos serán tratados los restantes principios.

#### **Enfoque a cliente**

Aplicar el principio de enfoque al cliente generalmente conduce a:

- Investigar y comprender las necesidades y expectativas del cliente.
- Garantizar que los objetivos estén ligados a las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicar las necesidades y expectativas del cliente en toda la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados.
- Sistematizar la gestión de relaciones con los clientes(11)

El proceso de Elaboración de Informes de estudios de generación de conocimientos, comienza primeramente con la solicitud de Informes de Estudios de Generación de Conocimientos a partir de los documentos de patente. Luego de un estudio y recopilación de datos referente a las solicitudes de informes realizadas anteriormente al departamento; así como de los propios informes realizados y la experiencia de los especialistas que realizan el estudio, se propuso el siguiente formulario (ver figura 1) para estandarizar, organizar y dar una estructura uniforme a las solicitudes de los usuarios. Canalizando así las necesidades y definiendo e identificando los requisitos de los usuarios, a la vez que se mejora la comunicación entre especialistas y usuarios, haciéndola más viable.

**Departamento de Gestión de la Propiedad Intelectual**  
Centro Nacional de Investigaciones Científicas

Formulario de Solicitud de Informes de Estudio de Generación de Conocimientos a partir de los documentos de patentes

Fecha: \_\_\_\_\_

Datos del solicitante:

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ Área: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Extensión: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Datos sobre la solicitud:

Objetivo: \_\_\_\_\_

Objeto: \_\_\_\_\_

Palabras clave en español: \_\_\_\_\_

Keywords in english: \_\_\_\_\_

Países de interés: \_\_\_\_\_

Organizaciones de interés: \_\_\_\_\_

Periodo de interés: \_\_\_\_\_

Breve explicación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Aporta documentos adicionales: Sí \_\_\_ No: \_\_\_

Nombre de documento(s) si aporta: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

-----

Firma del solicitante

-----

Firma Jefe de Departamento de  
Gestión de la Propiedad Intelectual


Fig. 1: Formulario de solicitud de Informe de Estudio de Generación de conocimientos a partir de los documentos de patentes.

Fuente: Elaboración propia

Con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de las necesidades del cliente e identificar rápidamente los problemas que puedan existir, se desarrollo un cuestionario que se muestra en la Fig. 2. Este cuestionario debe ser llenado por el solicitante, posteriormente al análisis de los resultados que se muestran en el informe de Generación de Conocimiento elaborado por DGPI. El usuario debe ser lo más crítico posible en su valoración de la calidad de los resultados entregados, lo que permitirá a DGPI perfeccionar su estilo de trabajo y análisis de resultados. Estas encuestas son almacenadas junto al informe luego de su entrega además se archiva y conserva una copia digital y dura por el especialista del



departamento para la calidad, con el objetivo de hacer estudios y análisis de la satisfacción del cliente

 CENTRO NACIONAL DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS	<b>Departamento de Gestión de la Propiedad Intelectual</b>	<b>C-I-BB-CC-DD</b>
	<b>Cuestionario de evaluación de Informes de Generación de Conocimientos</b>	<b>Fecha: 28/05/2010</b>
	Título del Informe en cuestión	X de Y

Cuestionario de evaluación de la calidad de Informes de Generación de Conocimientos y el servicio prestado por el personal del Departamento de Gestión de la Propiedad Intelectual

Estimado usuario:

Este cuestionario forma parte de nuestro control de la calidad y su objetivo es contar con su opinión sobre el informe que ha recibido, así como del servicio prestado por el personal de nuestro dpto. con el fin de continuar mejorando la calidad del servicio que brindamos.

Al final del cuestionario encontrará un campo de libre disposición que podrá utilizar para realizar sus comentarios y sugerencias de mejora.

Le agradecemos el tiempo que dedique en responderlo, lo que nos permitirá seguir mejorando la calidad de nuestros Informes y servicio en general, deseando que estos satisfagan sus necesidades y respondan de manera positiva a sus expectativas.

1. Valore el informe en general, en términos de una escala, donde 1 corresponde a "Deficiente" y 5 corresponde a "Excelente".

<b>Enunciado</b>	Deficiente	Regular	Aceptable	Muy bueno	Excelente
El informe me ha parecido					

1.2 Le pedimos su valoración de los siguientes enunciados, correspondiendo a 1 total desacuerdo con el enunciado y a 5 total acuerdo con él.

Enunciado	Total desacuerdo	Desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De Acuerdo	Total acuerdo
<b>Utilidad</b>					
El informe puede ser aplicado realmente en mi trabajo					
<b>Contenido</b>					
Ha sido suficiente					
Ha sido de interés y adecuado a mis necesidades					
Ha sido adecuado para el cumplimiento de los objetivos propuestos.					
Me ha resultado fácil de entender					
<b>Estructura y formato</b>					
Se encuentra bien estructurado y organizado					
Me ha resultado fácil de utilizar					
<b>Presentación</b>					
Es perfectamente legible					
El material de soporte es adecuado para su conservación					

2. A fin de poder servirle mejor, nos gustaría conocer su opinión de la calidad de nuestro servicio. Por favor indique hasta que punto está de acuerdo o en desacuerdo con los siguientes enunciados con respecto al servicio que recibió del personal.

Enunciado	Total desacuerdo	Desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De Acuerdo	Total acuerdo
<b>Fiabilidad</b>					
Percebo habilidad de los especialistas para realizar el servicio prometido de forma fiable y precisa					
Percebo organización en la prestación del servicio que recibo					
Percebo seriedad por parte del DGPI en la prestación del servicio					
<b>Seguridad</b>					
Los especialistas aparentan poseer las habilidades para resolver mis necesidades					
Los especialistas muestran ser conocedores de los temas que atienden					
El especialista que me atiende tiene la capacidad para encaminar mi solicitud					
<b>Empatía</b>					
El DGPI es flexible para acomodarse a mis necesidades					
Recibo adecuada información sobre las condiciones para los servicios que se me prestan					
Percebo que se me brinda atención individualizada					
<b>Capacidad de respuesta</b>					
Cuando he tenido dudas he podido solicitar ayuda con facilidad					
He encontrado disposición por parte del DGPI para ayudarme					
Cuando he solicitado atención la he recibido la atención en corto tiempo					
<b>Elementos tangibles</b>					
Los medios de comunicación son eficaces					
El equipamiento que se utiliza es de actualidad					
Los especialistas del DGPI se muestra correctamente vestidos					
<b>Satisfacción General</b>					
Estoy satisfecho con el servicio que recibo					
Estoy conforme con el modo en que me trata el personal					
La infraestructura del DGPI está acorde con su servicio					

Agradeceríamos poder contar con sus comentarios adicionales acerca del informe y el servicio en general y/o sus sugerencias de mejora, por favor déjelos escritos en las siguientes líneas:

---



---

Muchas gracias por su amable colaboración.

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Figura 2: Cuestionario de evaluación de la calidad del informe y el servicio recibido

Fuente: Elaboración propia

## Enfoque a procesos:

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Aplicando el principio de enfoque basado en procesos normalmente conduce a:

- La definición de las actividades necesarias para obtener un resultado deseado.
- El establecimiento de una responsabilidad y rendición de cuentas de la gestión de las actividades principales.
- El análisis y la medición de la capacidad de las actividades clave.
- La identificación de las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la organización.
- Centrarse en los factores tales como los recursos, métodos y materiales que mejoren las actividades claves de la organización.
- Una evaluación de riesgos, consecuencias y repercusiones de las actividades en los clientes, proveedores y otras partes interesadas.(10)

Se identificó como proceso la: Elaboración de Informes de Estudios de Generación de Conocimientos a partir de los documentos de patentes. Esto fue documentado a través de un procedimiento donde se establecen sus objetivos, alcance, responsabilidades, así como los pasos para llevar a cabo este proceso y el diagrama de flujo a manera de visualizar sus actividades. Se identificaron en ficha de procesos sus entradas, salidas, los criterios de aceptación de ambas, interrelaciones con los demás procesos, los recursos necesarios, proveedores, propietarios, responsables, clientes, indicadores de medición, metas y tiempos para el cumplimiento de todas sus actividades. Se establecieron los registros de la calidad para su medición, seguimiento, análisis y control. A modo de representación a continuación se muestra el esquema de procesos.

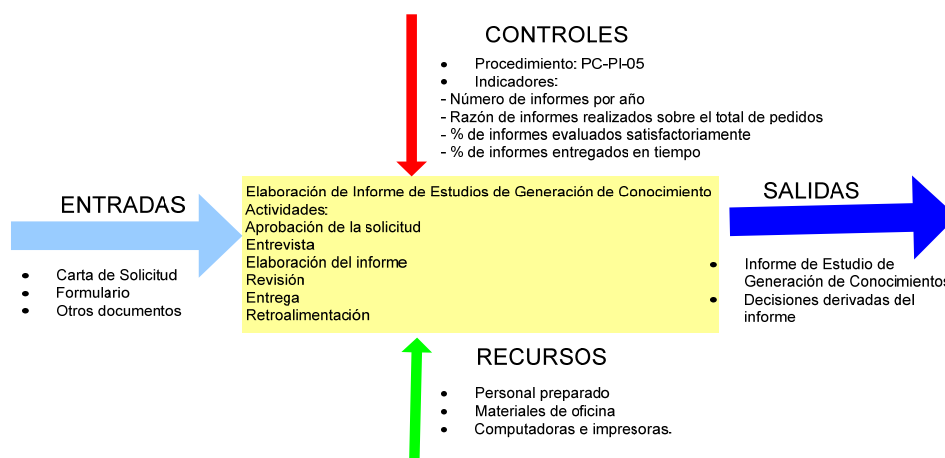


Figura 3 Esquema de proceso Elaboración de Informes de Estudio de Generación de Conocimientos

Fuente: Elaboración propia

## **Sistema de Gestión de la Calidad - Elaboración de Informes de Generación de Conocimientos**

“La gestión de la calidad de una organización necesita de un sistema de apoyo para poder llevarse a cabo con efectividad y este sistema se denomina, Sistema de Gestión de la Calidad que debe estar integrado en los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo, mediciones y controles de las operaciones propias de la organización”.(12)

### **Acciones**

#### 4.2 Requisitos de la documentación:

Procedimiento:

PC-PI-05: Elaboración de Informes de Generación de Conocimientos

Ficha de procesos

FP-PI-06: Elaboración de Informes de Generación de Conocimientos

Esquema de procesos

Registros:

R-PC-PI-05-01: Acta de entrega de informes

R-PC-PI-05-02: Registro de informes realizados

Modelo de encuesta para medir la satisfacción del cliente

Resultados del análisis de la medición de la satisfacción del cliente.

#### 5. Responsabilidad de la dirección

La dirección del departamento se encuentra comprometida.

#### 6. Gestión de recursos:

Fueron definidos los recursos necesarios para el proceso (ver figura 3)

#### 7. Realización del producto/servicio

Se trabaja en la identificación de las necesidades de los usuarios (Maestría)

Elaboración de formulario para las solicitudes del usuario

#### 8. Medición análisis y mejora

Aplicación del cuestionario para medir, analizar y mejorar la satisfacción del cliente.

## **RESULTADOS:**

### **Mejoras derivadas de la integración del Servicio al SGC del centro**

- Definición de las necesidades del cliente y su estandarización mediante la aplicación del formulario.
- Organización del informe.
- Establecimiento de una estructura uniforme.
- Incorporación de la encuesta que mide la calidad del informe y del servicio recibido.
- Adecuación a las exigencias de la Revista CENIC para posibles publicaciones.
- Aplicación del formulario para estandarizar las solicitudes de los usuarios.

### **Beneficios derivados de la integración del Servicio al SGC del centro**

- Identificación del proceso, su documentación, identificación de sus entradas, salidas, controles, recursos necesarios, clientes, proveedores, entre las mejoras podemos encontrar la estandarización y normalización del proceso, documentación del proceso, objetivo, alcance, medición del proceso, medición de la satisfacción del cliente, evaluación, seguimiento, trazabilidad, y mejora continua.
- Establecimiento de los aspectos de control y aseguramiento de la calidad, agregando valor al proceso.
- Mejora de la imagen del DGPI ante sus usuarios
- Mejora en los resultados haciéndolos coherentes y predecibles.

### **Impacto de la integración de la PI del centro al SGC**

Además de todas las mejoras y beneficios mencionados anteriormente y derivados de esta implementación del Sistema, esta ha incidido satisfactoriamente en la conformidad y satisfacción de las necesidades del usuario. Las encuestas aplicadas luego de los cambios muestran un alto nivel de satisfacción con el producto y el servicio recibido.

Por otra parte la imagen del DGPI ha mejorado ante sus usuarios que ya perciben las diferencias para mostrar la incidencia satisfactoria de los cambios. La implantación de todo SGC es una actividad que debe adecuarse periódica y sistemáticamente para mejorar su eficacia, la que debe ser medida a través de su evaluación. La estructura del sistema tributará a permitir una fácil evaluación y las acciones correctoras consecuentes, deben posibilitar una vez introducidas, conocer sus resultados a través de otra evaluación y la mejora continua.

## CONCLUSIONES

- Se evidenciaron las mejoras derivadas de la implementación del SGC en la Gestión de la PI del CNIC, especialmente en su servicio de Elaboración de Informes de Generación de Conocimientos a partir de los documentos de patentes.
- La integración de la Propiedad Intelectual al SGC ha reportado notables beneficios para su funcionamiento permitiendo el incremento de su desarrollo y evolución, además de tributar a su mejora continua.
- La gestión de la calidad se aplica a los servicios de PI del CNIC permitiendo así, hacer tangible su enfoque a cliente y su enfoque a procesos, además de materializar la participación activa de su personal y su liderazgo.
- La inserción al sistema ha revelado el impacto positivo para la mejora de la imagen del DGPI ante sus usuarios, haciéndolo visible en su incidencia satisfactoria para la conformidad y satisfacción de las necesidades del usuario/cliente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. UNE 166002 (2006) Gestión de la I+D+i: Requisitos del Sistema de Gestión de la I+D+i. Mayo 2006.
2. Documentos de patentes como fuente de información tecnológica. Disponible en:[http://www.utp.edu.co/planeacion/documentos/vigilancia\\_tecnologica/presentaciones/p05\\_memorias\\_banco\\_patentes.pdf](http://www.utp.edu.co/planeacion/documentos/vigilancia_tecnologica/presentaciones/p05_memorias_banco_patentes.pdf). Fecha de consulta 20 de mayo de 2010
3. Principios básicos de Propiedad Industrial. Publicación de la OMPI N0 895(S), ISBN 978-92-805-1615-9: 6-9.
4. Tratado de Cooperación en Materia de Patentes (Directrices de búsqueda Internacional y de Examen Preliminar Internacional del PCT) Parte VII Calidad, en su Capítulo 21: Enfoque común sobre calidad de la búsqueda internacional y del examen preliminar internacional. (11 de marzo de 2004)
5. Resolución 21/2002 SISTEMA NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL, ANEXO, Acápite II: PRINCIPIO GENERALES DEL SISTEMA NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL. (7 de enero de 2003)
6. García B. Universidad e Innovación. Indicadores de patentes para su valoración. Colaboración Libro, Editorial EUNA. Costa Rica. En proceso de edición. 2009
7. Revista CENIC Ciencias Biológicas Instrucciones a los autores.
8. García, B., Zayas, D. (2002) Manual de Usuarios del Sistema Automatizado de Vigilancia de Patentes, SiVigPat®, v. 3.0. CNIC.
9. ISO 9000:2005 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD- FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO. (2005).
10. NC ISO 9000:2005 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD- FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO (Diciembre 2005)
11. Quality management principles. Disponible en <http://www.iso.org> consultada el 3 de mayo de 2010.
12. González, A. Folleto Módulo Calidad Total. Maestría Calidad Total FORDES –CUJAE. 2006