



Resolución Exenta - N°454
Fecha 29-11-2024
ID 41267

APRUEBA POLÍTICA DE POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA DEL INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL.

VISTOS: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 20.254, de 2008, que crea el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (en adelante INAPI); en la Ley 21.180 de Transformación Digital del Estado; en el Decreto 11 de 2023 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que establece Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento de las plataformas electrónicas que sustentan procedimientos administrativos en los órganos de la administración del Estado; Resolución Exenta RA N° 957/53/2023, que renueva su nombramiento como Subdirector de Patentes, en su calidad de funcionario de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico, y, el orden de subrogación legal aplicado conforme lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 2008, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija la Planta de Personal de INAPI, en concordancia con la aplicación del artículo 80 del Decreto con Fuerza de Ley N° 29, de 2005, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, de acuerdo lo dispone el inciso primero del artículo quincuagésimo noveno de la Ley N° 19.882, de 2003, que Regula Nueva Política de Personal a los Funcionarios Públicos que indica; la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que la Ley N° 20.254, creó el Instituto Nacional de Propiedad Industrial, en adelante también denominado INAPI, como un órgano descentralizado, de carácter técnico y jurídico encargado de la administración y atención de los servicios de propiedad industrial, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, ejerciendo, entre otras funciones la de mantener y custodiar los registros, anotaciones y transferencia, emisión de títulos y certificados, además de la conservación y publicidad de la documentación pertinente.
- 2.- Que el artículo 4°, letra f) de la Ley N° 20.254, dispone que el Director Nacional del Instituto será el Jefe Superior del Servicio, quien tendrá entre sus obligaciones y facultades la de dictar, entre otras, las resoluciones administrativas relativas al funcionamiento interno del Instituto.
- 3.- Que, en uso de la referida facultad, para los efectos del correcto desempeño de la función pública que se le ha encomendado y, considerando las necesidades actuales del Servicio, relacionadas con el mejoramiento continuo en el ámbito de la calidad y experiencia usuaria, es fundamental aprobar los desafíos propuestos en virtud de la implementación de la presente Política.

4.- Que, mediante el Decreto 11 de 2023 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia se estableció la Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento de las Plataformas Electrónicas que sustentan procedimientos administrativos en los Órganos de la Administración del Estado, la cual se ha tomado en especial consideración en la presente Política.

5.- Que, conforme lo anterior, sin perjuicio de las facultades del Director Nacional de INAPI, conforme a lo establecido en la Ley N° 20.254, se hace necesario aprobar la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, que se enmarca en la misión y visión de INAPI, y en las estrategias que promueven el desarrollo institucional, tal y como se indica en la parte resolutive.

RESUELVO:

Artículo Único: Apruébase el siguiente texto que corresponde a la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria de INAPI:

POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA.

La Política de Calidad y Experiencia Usaria del INAPI busca establecer los lineamientos de estándares óptimos en la atención e interacción con la ciudadanía, con el objetivo de priorizar la comprensión de las necesidades de las personas usuarias, colocándolas como eje central.

Para INAPI, no solamente la presente Política busca favorecer el ámbito de sus servicios de registro de derechos de Propiedad Industrial en beneficio de las personas, sino también posicionar al Instituto como un actor relevante dentro del sistema nacional de innovación, fomentando el conocimiento y valor estratégico de la propiedad industrial entre las personas usuarias, los emprendedores y las empresas del país.

De esta manera la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, se convierte en el instrumento esencial para lograr la visión que tiene el INAPI: ser una institución líder a nivel mundial en registro, gestión, promoción de los derechos de propiedad industrial, convirtiéndolos además en un motor de emprendimiento e innovación de la ciudadanía.

I. Principios orientadores

Para la operacionalización e implementación de una política de calidad del servicio, se establecen los siguientes principios orientadores del accionar del INAPI.

- **Enfoque centrado en la persona usuaria:** Comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias de los servicios de INAPI, realizando una gestión permanente de la experiencia usuaria dentro de la gestión institucional.
- **Fomentar trabajo colaborativo:** Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo dentro del INAPI, junto con otras instituciones y actores del sistema de propiedad industrial y ecosistema de innovación nacional, para entregar una experiencia integrada y de calidad para las personas usuarias.
- **Transparencia:** Garantizar la transparencia de la información, la seguridad jurídica y probidad, relativa a los procesos y servicios que INAPI dispone para las personas usuarias.
- **Accesibilidad, Inclusión y Equidad de Género:** Garantizar un fácil acceso a la información y una adecuada comunicación con los usuarios y usuarias, sobre la base de un compromiso con la inclusión y equidad de género, tanto en el acceso como en el uso de los derechos de propiedad industrial.
- **Realizar mejora continua:** Impulsar una cultura de prestación de servicios de calidad a través de la evaluación continua y el despliegue de mejoras disruptivas basadas en datos y evidencia.

II. Objetivos

Representan los propósitos que INAPI posee en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, los cuales deben guiar la planificación y la toma de decisiones de las jefaturas y personas funcionarias del Instituto:

- Mejorar la satisfacción de las personas usuarias con los servicios de INAPI, a través de la implementación de estándares de calidad y mejora continua de los procesos relacionados con los servicios que se entregan y la información que se dispone a las personas.
- Promover la innovación en la gestión institucional, la adopción de nuevas tecnologías para simplificar los trámites y brindar servicios más eficientes y accesibles.
- Fomentar una cultura organizacional orientada a la excelencia en el servicio y experiencia usuaria, capacitando y empoderando a las personas funcionarias para brindar servicios de calidad.
- Desarrollar mecanismos de evaluación y retroalimentación para identificar áreas de mejora y ajustar los servicios en función de las necesidades de las personas usuarias.

III. Relación con las Definiciones Estratégicas Institucionales del INAPI

La Política de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria se alinea con la misión y visión del INAPI, contribuyendo a la estrategia de innovación impulsada por el Gobierno de Chile. Además, se sustenta en los valores institucionales de calidad de servicio, trabajo en equipo, calidad de vida, innovación y responsabilidad social.

Respecto a los objetivos estratégicos contenidos en la Ficha de identificación año 2023 - 2026 Definiciones Estratégicas, son:

1. Mejorar la calidad en la gestión de los servicios de marcas y patentes, a través de la oportunidad en el examen de solicitudes.
2. Aumentar la utilización de los derechos de PI por parte de usuarias y usuarios nacionales, tanto en Chile como en mercados internacionales, contribuyendo al desarrollo de sus emprendimiento e innovaciones.
3. Disponibilizar datos con información tecnológica de propiedad industrial para facilitar la toma de decisiones de política pública en materias de innovación y transferencia tecnológica.
4. Promover la equidad de género tanto en el acceso y uso de los derechos de propiedad industrial por parte de mujeres, como también en prácticas organizacionales que disminuyan brechas en esta materia.
5. Consolidar la excelencia en la gestión de INAPI, mediante la innovación interna y el desarrollo de capacidades y motivación de las personas que trabajan en INAPI.

De esta forma, tanto los principios orientadores y los objetivos de esta Política de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria, se basan en las Definiciones Estratégicas 2023-2026 del INAPI, las cuáles buscan mejorar la calidad de gestión de los servicios que entrega el instituto (1), incentivar el uso de los derechos industriales; (2), fomentar el uso de datos con información tecnológica; (3), promover la equidad de género; (4) y consolidar la excelencia en la gestión de Inapi, mediante la innovación interna, colaboración y desarrollo de las capacidades de las personas funcionarias que trabajan en INAPI; (5). *Objetivos Estratégicos Institucionales de INAPI (1), (2), (3), (4) y (5).

IV. Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios del INAPI

INAPI ofrece sus servicios a diferentes actores: personas naturales, emprendedores, empresas, investigadores, universidades, profesionales de diversas áreas del conocimiento, entre otros. Todos los cuales, de una forma u otra, necesitan proteger y gestionar sus derechos o el acceso al acervo tecnológico que brinda la Propiedad Industrial.

Para INAPI es importante comprender las necesidades y expectativas particulares de cada segmento de usuarios o usuarias del Sistema de Propiedad Industrial. En este sentido, como primer paso en la necesidad de caracterizarlos, nos centraremos en su nivel de conocimiento y experiencia en el campo de la tramitación de derechos de propiedad industrial.

Esto nos permite identificar, dentro de cada caso, personas usuarias avanzadas/recurrentes y personas usuarias iniciales/ocasionales.

Personas usuarias Avanzadas/Recurrentes: Son personas o entidades que cuentan con un amplio conocimiento y experiencia sobre los procesos y procedimientos de protección de la propiedad industrial. Su nivel de conocimiento les permite abordar los trámites de manera autónoma y eficiente. Estos usuarios suelen ser:

- Profesionales especializados en propiedad industrial (abogados, agentes de propiedad industrial).
- Empresas o instituciones con departamentos o asesores expertos en el área.
- Emprendedores, Innovadores, Investigadores o inventores con experiencia previa en el registro de derechos de propiedad industrial.

Personas usuarias Iniciales/ocasionales: Son aquellas personas o entidades que tienen un conocimiento limitado o nulo sobre los procedimientos y trámites relacionados con la protección de derechos de propiedad industrial. Por lo que pueden enfrentar dificultades para comprender los requisitos, plazos y procesos involucrados en la gestión de derechos de propiedad industrial ante INAPI.

Estas personas usuarias requieren mayor orientación, capacitación y acompañamiento por parte del Instituto para poder abordar los trámites de manera adecuada. Suelen ser:

- Emprendedores/as o inventores/as independientes sin experiencia previa.
- Pequeñas empresas o startups sin asesoría especializada.
- Personas en general, interesadas en el tema, pero sin conocimientos técnicos legales en materia de Propiedad Industrial.

Esta distinción, respecto al nivel de conocimiento es relevante para INAPI, pues plantea el gran desafío de enfocarse en la permanente adaptación de sus servicios, información y canales de atención, según las necesidades y capacidades de cada tipo de usuario.

V. Actores y roles de INAPI

Corresponden a las diferentes áreas de la institución que contribuyen en la entrega de servicios, en la gobernanza de la política y en el monitoreo y evaluación del plan de mejoramiento, son:

- **Personas usuarias:** Solicitantes de los servicios de INAPI, con diferentes perfiles y necesidades.

- **Personas funcionarias de INAPI:** Responsables de brindar una atención de calidad, siguiendo los lineamientos y estándares establecidos en esta política.
- **Personas Funcionarias de Áreas de soporte y gestión:** Encargadas de proveer los recursos y herramientas necesarias para la implementación de esta política, en este caso la División de Administración y Finanzas, Tecnología de Información y comunicaciones y Subdirección Jurídica de Inapi.
- **Personas Funcionarias de Áreas de negocios de INAPI:** Se entiende como áreas de negocios al Subdirección de Marcas, Subdirección de Patentes, Subdirección de Transferencia del Conocimiento. Quienes son los que administran los ejes y productos estratégicos comprometidos por INAPI.
- **Consejo de Sociedad Civil (COSOC):** Encargado de ser el representante de las personas usuarias y promover retroalimentación respecto a las acciones y servicios que realiza el INAPI.
- **Gobernanza Política Calidad y Experiencia Usuaría de Inapi**
 - **Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría:** Instancia encargada de analizar y definir la Política de Calidad y EU y sus modificaciones, apoyando la identificación de áreas de mejora y proponiendo acciones para optimizar la experiencia usuaria del Inapi.
 - **Subdirección Servicios a la persona usuaria:** Subdirección de INAPI encargada de velar por la correcta implementación de la Política y realizar la coordinación entre las distintas áreas institucionales para su ejecución.
 - **Departamento de Estrategia Institucional:** Departamento de INAPI encargado de proponer y monitorear el cumplimiento de los objetivos estratégicos y políticas comprometidas por la institución.
- **Monitoreo y Evaluación del Plan de Mejoramiento de INAPI**
 - **Subdirección de Servicios a la persona usuaria:** Coordinar y monitorear la ejecución de las actividades comprometidas en el Plan de mejoramiento. Deberá generar alertas, cuando corresponda, en función de los requisitos técnicos establecidos.
 - **Departamento de Estrategia Institucional:** Generar los insumos técnicos, estadísticos y metodológicos que permitan la correcta ejecución, evaluación y monitoreo del Plan de mejoramiento.
 - **Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría:** Evaluar el cumplimiento de la ejecución y los resultados de las actividades comprometidas en el Plan de mejoramiento

También existen actores externos que se relacionan con los servicios que entrega INAPI:

1. **Peritos:** Corresponde a INAPI llevar un Registro Especial de Peritos, que corresponden a profesionales especialistas o expertos, cuya idoneidad los habilita para emitir informes técnicos requeridos por el Inapi durante los procedimientos de tramitación de patentes de invención, modelos de utilidad, dibujos y diseños industriales y esquemas de trazado o topografías de circuitos integrados, presentadas ante el INAPI.

2. **Servicio Agrícola y Ganadero (SAG):** Institución involucrada en la entrega de información a tramitaciones de marcas.
3. **Tesorería General de la República (TGR):** Institución involucrada en la entrega de servicios de ingreso de pago de Derechos de Propiedad Industrial.
4. **Diario Oficial (DO):** Institución involucrada en la entrega de servicios de publicación de extractos de solicitudes de derechos de Propiedad Industrial.
5. **Tribunal de Propiedad Industrial (TPI):** Institución involucrada en la entrega de servicios donde debe conocer y resolver los recursos de apelación contra resoluciones de primera instancia de INAPI.
6. **Ministerio de Economía, Fomento y Turismo:** Institución involucrada en el monitoreo del cumplimiento de los objetivos estratégicos de INAPI
7. **Asociación Chilena de Propiedad Industrial (ACHIPI):** u otras personas sin fines de lucro tales como y otros actores: Personas y Gremios que reúne a los agentes de la Propiedad Industrial quienes tramitan en INAPI mandatados por su cliente y forman parte del ecosistema de Propiedad Industrial.
8. **Servicio Nacional del Patrimonio Cultural:** este servicio público, a través de su Subdirección Nacional de Pueblos Originarios, se involucra con INAPI al dar respuestas de consultas relativas a con la tramitación de derechos industriales que tengan enfoque de derechos territoriales, intercultural o patrimonios culturales de los pueblos originarios.

VI. Directrices y líneas de acción de INAPI

En lo que respecta a los lineamientos generales y los ámbitos prioritarios de trabajo, con el fin de lograr los objetivos de esta Política, son los siguientes:

- **Establecer estándares de calidad y tiempos de respuesta** para los servicios de INAPI, basados en las mejores prácticas y lo que las personas usuarias necesitan.
- **Incentivar la implementación de programas de capacitación y desarrollo** para las personas funcionarias de INAPI, centrados en habilidades de atención a la persona usuaria, resolución de problemas y en la experiencia usuaria.
- **Implementar la elaboración y actualización de manuales de procedimiento**, permitiendo el uso de guías de atención mínima. Desarrollar canales de comunicación efectiva y accesible con las personas usuarias, elaboración o actualización permanente.
- **Crear instrumentos de retroalimentación y evaluación de los niveles de satisfacción** de las personas usuarias con el propósito de detectar constantemente áreas de mejora y efectuar acciones correctivas.
- **Fomentar continuamente la cooperación y colaboración** entre las distintas unidades que conforman INAPI y, además, con diversas instituciones y actores que posee, con el objetivo de entregar una atención basada en la, integración y calidad, en la administración de los derechos de propiedad industrial.
- **Establecer consideraciones permanentes respecto a temas como la accesibilidad, inclusión, y prestación de los servicios**, de forma tal que se pueda asegurar a la ciudadanía, el acceso y uso de los servicios disponibles en materia de propiedad industrial de manera equitativa y sin discriminación.

Cabe señalar que la Política de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria será revisada y actualizada en base a la estrategia institucional y/o en función de los cambios que surjan desde las necesidades de las personas usuarias, las nuevas tecnologías y las mejores prácticas en el ámbito de la gestión de la calidad y la

experiencia usuaria.

ANÓTESE, REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

**DIRECTOR NACIONAL (S)
INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL**

Distribución:

- 0. Funcionarios(as)
- 1. Dirección Nacional
- 2. Subdirección de Patentes
- 3. Subdirección de Marcas
- 4. Subdirección Jurídica
- 5. Subdirección de Transferencia del Conocimiento
- 6. Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- 7. División de Administración y Finanzas
- 8. Departamento de Estrategia Institucional
- 9. Departamento de Auditoría Interna
- 10. Archivo Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- 11. Oficina de Partes/ INAPI