

Nombre: Juan Pablo Laverde Sánchez

Email: RESERVADO

Materia sustancial a mejorar : Divulgación masiva de que personas, PYMES y todos los "actores" interesados, pueden mandar ideas y sugerencias por ésta vía (internet) mediante participación ciudadana e informar el "link" y la fecha de vencimiento para el envío de ideas y propuestas de mejoría.

Propuesta : Campaña publicitaria masiva en TV, con una rápida explicación de las ideas y sugerencias que la población puede mandar para ayudar al INAPI a prestar un servicio cada vez mejor.

Materia sustancial a mejorar : Divulgación masiva de lo que son las marcas y las patentes de invención para que toda la población conozca lo que es, su importancia y las posibilidades y ventajas que ésto representa para personas y empresas, especialmente PYMES.

Propuesta : Campaña publicitaria masiva en TV, con una rápida explicación de lo que es una marca y una patente de invención, las garantías cubiertas, dónde buscar mayores informaciones por Internet (www.inapi.cl). explicar rápidamente materias protegibles, derechos conferidos, de excepciones y limitaciones.

Materia procedimental a mejorar : Mejores explicaciones sobre los procedimientos a seguir para registrar una marca o solicitar una patente.

Propuesta : Optimizar las explicaciones sobre los diferentes procesos , explicando claramente el "paso a paso" de cada uno de ellos, pero de maenra simple y rápida. No sólo mediante diagramas de flujo, sino mediante "cuadros" tipo excel y / o textos explicativos. Inclusive videos (you tube ?)-

Materia procedimental a mejorar : Lo más importante, que los servicios por Internet sean extremadamente didácticos, "a prueba de tontos", pero principalmente que faciliten la vida del usuario final mediante procedimientos sencillos que le vayan orientando al usuario sobre los "próximos pasos". Siempre que se culmine un paso, avisar por mail qué hay que hacer "next".

Propuesta : A cáda trámite que el usuario realiza por Internet, debería abrirse una ventana, avisando sobre cual es el próximo paso a seguir y los cuidados que hay que tener, para evitar perder el trabajo realizado- y más, crear un sistema de notificación automática para el

usuario, vía mail, que le mande un correo electrónico "standard" pero automatizado al solicitante, avisando cuando haya cualquier cambio y/o evolución en su proceso de solicitud. Quiero decir, es indeseable que el usuario final se vea obligado a entrar a diario a la página del Inapi, para consultar los cambios y/o evoluciones que ha habido en un proceso de marca solicitada. En pocas palabras, en vez de que el Inapi espere que el usuario final (que tiene un millón de cosas en qué pensar al mismo tiempo) se tenga que acordar de entrar a diario a la página del Inapi para verificar las evoluciones, el propio Inapi debería contar con un sistema automático de notificaciones vía mail, que le informe al usuario sobre los cambios y evoluciones que ha habido y enviarle explicaciones muy cortas y claras sobre los próximos pasos a seguir: 1. El cambio, y / o evolución que hubo en su proceso de solicitud. ejemplo, "solicitud fue aprobada hoy". 2. El próximo paso que debe seguir para continuar con su proceso- Ejemplo: mandar mail que diga " recuerde de pagar los derechos de publicación en la tesorería , personalmente en la dirección xyz, o vía Internet en www. xyx.com Luego envíenos por mail su recibo de pago a la dirección xyz.com, máximo hasta el día xx/xx/ 2011, para poder darle continuidad a su solicitud. 3. Quien, cuando cómo, Donde, como , y por qué se debe hacer, explicando de manera extremadamente simple y didáctica (de nuevo, "a prueba de tontos") cuando y cómo hacer el trámite subsiguiente. Ejemplos: 1. Hice mi trámite inicial por Internet. Pagué en Tesorería (TGR) vía Internet. 2. Espero que me llegue por mail una notificación " automática" del Inap, que me informe que ya la primera fase fue completada y autorizada y que me explique exactamente cual es el proximo paso a seguir y los pasos y / o alternativas y posibilidades para hacerlo. 3. Yo continuo siguiendo las instrucciones, "paso a paso" y envío por mail y/ o registro en la página del Inapi el proceso subsiguiente, y así paso a paso el Inapi me va notificando vía mail automático sobre todas las evoluciones que haya en el proceso y me abre una ventana explicativa de 4 , 5 líneas, explicándome el próximo paso a seguir en el proceso. Todo automático, un poco en la misma línea de los bancos cuando mandan cartola vía mail en vez de esperar que el usuario entre a la página del banco a retirarla, o igual que una aerolínea o un asapre que notifica automáticamente a sus clientes sobre las evoluciones de sus procesos, cartolas, etc. (será mucho pedir ????)

Materia de observancia a mejorar : Cada vez que haya un problema con la marca, contestación, demanda, traba, impedimento etc. etc. notificar al propietario de la marca para que tome las acciones legales correspondientes. En pocas palabras, no esperar a que el usuario entre " a diario" al sistema del Inapi para ver si hay problemas u oposiciones y sí que el Inapi notifique automáticamente al interesado cuando suceda cualquiera de los inconvenientes mencionados.

Propuesta : Cada vez que haya un problema con la marca y/o patente, contestación, demanda, traba, impedimento legal etc. etc. notificar al propietario de la marca para que tome las acciones legales correspondientes, si le interesa. En pocas palabras, no esperar a que el usuario entre " a diario" al sistema del Inapi para ver si hay problemas u oposiciones y sí que el Inapi notifique automáticamente al interesado cuando suceda cualquiera de los cambios o inconvenientes mencionados. Fíjense que el SII tiene un sistema automático que elabora la propuesta de declaración de Renta nautal para el usuario, sin que éste tenga que

hacer nada, sólo verificar que los datos estén OK y mandar. esa es la línea de trabajo propuesta. Muy fácil, muy autoinformativa y a prueba de todo...