



Carta de Compromisos Instituto Nacional de Propiedad Industrial INAPI

Estimados/as ciudadanos y ciudadanas:

El Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI) es el organismo encargado de la administración y atención de los servicios de la propiedad industrial en Chile. Le corresponde, asimismo, promover la protección que brinda la propiedad industrial y difundir el acervo tecnológico y la información de que dispone. El INAPI contribuye a la estrategia de innovación impulsada por el Gobierno de Chile, generando sistemas eficientes para el uso y protección de los derechos de propiedad industrial, promoviendo la innovación, el emprendimiento y la transferencia de conocimiento a la comunidad.

La Misión del Instituto Nacional de Propiedad Industrial es *“Desarrollar el Sistema Nacional de Propiedad Industrial, mediante la protección de los derechos, la difusión del conocimiento y el fomento de una visión equilibrada y comprehensiva de la PI, con el fin de contribuir al desarrollo económico y social.”*

Para cumplir con la misión, el INAPI ha definido los siguientes objetivos estratégicos hacia sus usuarios:

- 1.- Mejorar la satisfacción de usuarios: Registro y transferencia del conocimiento.
- 2.- Promover y difundir utilización estratégica de la Propiedad Industrial.
- 3.- Consolidar el posicionamiento de INAPI en redes nacionales e internacionales.
- 4.- Promover la utilización estratégica de la Propiedad Industrial vinculándola a Políticas Públicas.

Los servicios que ofrece INAPI a la ciudadanía son los siguientes:

- 1.- Servicios de tramitación, registro, renovación, custodia, entrega de información, anotaciones y transferencias, y emisión de certificados y títulos de Marcas. Se entiende como marcas a Marcas Comerciales, Indicaciones Geográficas y Denominación de Origen.
- 2.- Servicios de tramitación, registro, custodia, entrega de información y emisión de certificados y títulos de Patentes. Se entiende como patentes a las Patentes de Invención, Modelos de Utilidad, Dibujos y Diseños Industriales, y Esquema de Trazado o Topografía de Circuitos Integrados.
- 3.- Poner a disposición y facilitar el acceso al conocimiento científico y tecnológico disponible en bases de patentes nacionales e internacionales, identificando brechas de conocimiento y oportunidades de desarrollo e innovación para el país, proveyendo además información tecnológica clave para las decisiones de inversión en I+D+I.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Como una manera de reafirmar el compromiso de INAPI con la ciudadanía, que tiene una estrecha relación con “aumentar permanentemente la satisfacción de los usuarios a través de un servicio de calidad” se señala que esta no es tan solo una declaración de intenciones, sino un compromiso de parte de INAPI y quienes trabajan en él, el cual dice así:

“Mejorar continuamente la calidad de la atención ciudadana, enfatizando la orientación de sus prestaciones en los(as) ciudadanos(as), usuarios(as) del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, incorporando mecanismos e instrumentos orientados al conocimiento de la ciudadanía atendida, medición de la satisfacción ciudadana, y la alerta permanente a los cambios que ocurren a su alrededor, principalmente en relación a nuevas demandas y necesidades.”

La institución realiza mensualmente a una muestra aleatoria de usuarios, una encuesta de satisfacción de usuarios/as para evaluar la percepción respecto de la calidad del servicio recibido a través de los distintos espacios de atención. Con estos resultados se efectúan las mejoras que correspondan para entregar atención de calidad a los usuarios/as.

Solicitudes Ciudadanas:

INAPI se compromete a responder las diferentes solicitudes ciudadanas dentro de los plazos establecidos por la ley N° 19.880, de acuerdo al siguiente detalle:

- Solicitud: se responderá en 2 días hábiles como plazo máximo cuando puedan ser resueltas por el funcionario/a de la oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS) o en un plazo máximo de 5 días hábiles cuando requieran diligencias de otros.
- Reclamos o solicitudes que requieran informes u otros procedimientos similares, se responderá en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Las solicitudes de acceso a la información Pública en el marco de la Ley N° 20.285, se responderán en un plazo máximo de 20 días hábiles. Sólo en caso de excepción, dicho plazo se puede prorrogar por 10 días hábiles más.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS/AS DEL SERVICIO

Todos los derechos que se detallan en la presente carta deben ser ejercidos a través de los diversos espacios de atención dispuestos por INAPI para la ciudadanía:

Derechos del Usuario/a:

- Recibir de nuestros/as funcionarios/as un trato digno, respetuoso y amable, sin discriminación de ninguna especie.
- Obtener una respuesta por escrito de la autoridad del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, en aquellos casos que no se cumpla los plazos que justificaron la prórroga establecidos en el párrafo anterior.
- Ser atendido por el jefe del departamento de calidad de servicio o un superior cuando la respuesta entregada por el funcionario no cumpla su expectativa.
- Conocer el nombre de las y los directivos/as y de los funcionarios/as del Instituto Nacional de Propiedad Industrial responsables de la atención.
- Conocer, en todo momento el estado del trámite de sus solicitudes de los servicios del Instituto.
- Que se respete la reserva de los datos personales proporcionados, sin más limitaciones que las dispuestas en las leyes sobre la materia.

Deberes del Usuario/a:

- Dar un trato respetuoso al funcionario(a) representante del Instituto Nacional de Propiedad Industrial que lo atienda.
- Respetar los procedimientos definidos por la Institución.
- Entregar al Instituto Nacional de Propiedad Industrial solo información fidedigna y actualizada.
- Expresar sus consultas, sugerencias, opiniones y reclamos a través de los canales de comunicación establecidos, en los horarios y formularios previstos.
- Cuidar y conservar los bienes muebles e inmuebles del Instituto Nacional de Propiedad Industrial.

ESPACIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

Espacio de Atención	Ubicación	Horario de Atención
Atención presencial de tramitación	Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 194, piso 1 y piso 2, Santiago	De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 hrs
Atención Virtual de Tramitación	www.inapi.cl	Permanente
Buzón	Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 194, piso 1, Santiago. Entrada norte	Permanente
Oficina de atención presencial (OIRS)	Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 194, piso 1, Santiago.	De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 hrs
Oficina de atención virtual	A través de link: http://electron.inapi.cl/oirs/virtual.php o a través del correo electrónico Inapi@inapi.cl	Permanente
solicitud de Acceso a la Información de la Administración del Estado	A través de link: http://www.inapi.cl/sgs/index.php	Permanente
Servicio de atención telefónica	Mesa central (562) 28870400	De lunes a jueves de 09:00 a 18:00 hrs y viernes de 09:00 a 17:00
Oficina de Partes	Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 194, piso 1, Santiago.	De lunes a jueves de 08:30 a 17:30 hrs y viernes de 08:30 a 16:30

Finalmente, solo deseo agregar que estamos realizando un esfuerzo como institución por entregar un servicio de calidad, siendo usted nuestro principal evaluador.

Saludos atentos,

MAXIMILIANO SANTA CRUZ SCANTLEBURY
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL