

## **Reunión sobre Procedimientos de Calidad y Buenas Prácticas en las Oficinas Receptoras bajo el Tratado de Cooperación en materia de Patentes (PCT)**

### **Quinta sesión**

**Ciudad de México, México, 28 a 30 de marzo de 2017**

### **DESARROLLOS RECIENTES EN EL ÁMBITO DE LA CALIDAD - CHILE**

*Documento preparado por el Sr. Henry Michael D. Crew Araya, Jefe, Departamento PCT, Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI), Santiago*



# Sistema de gestión de calidad PCT



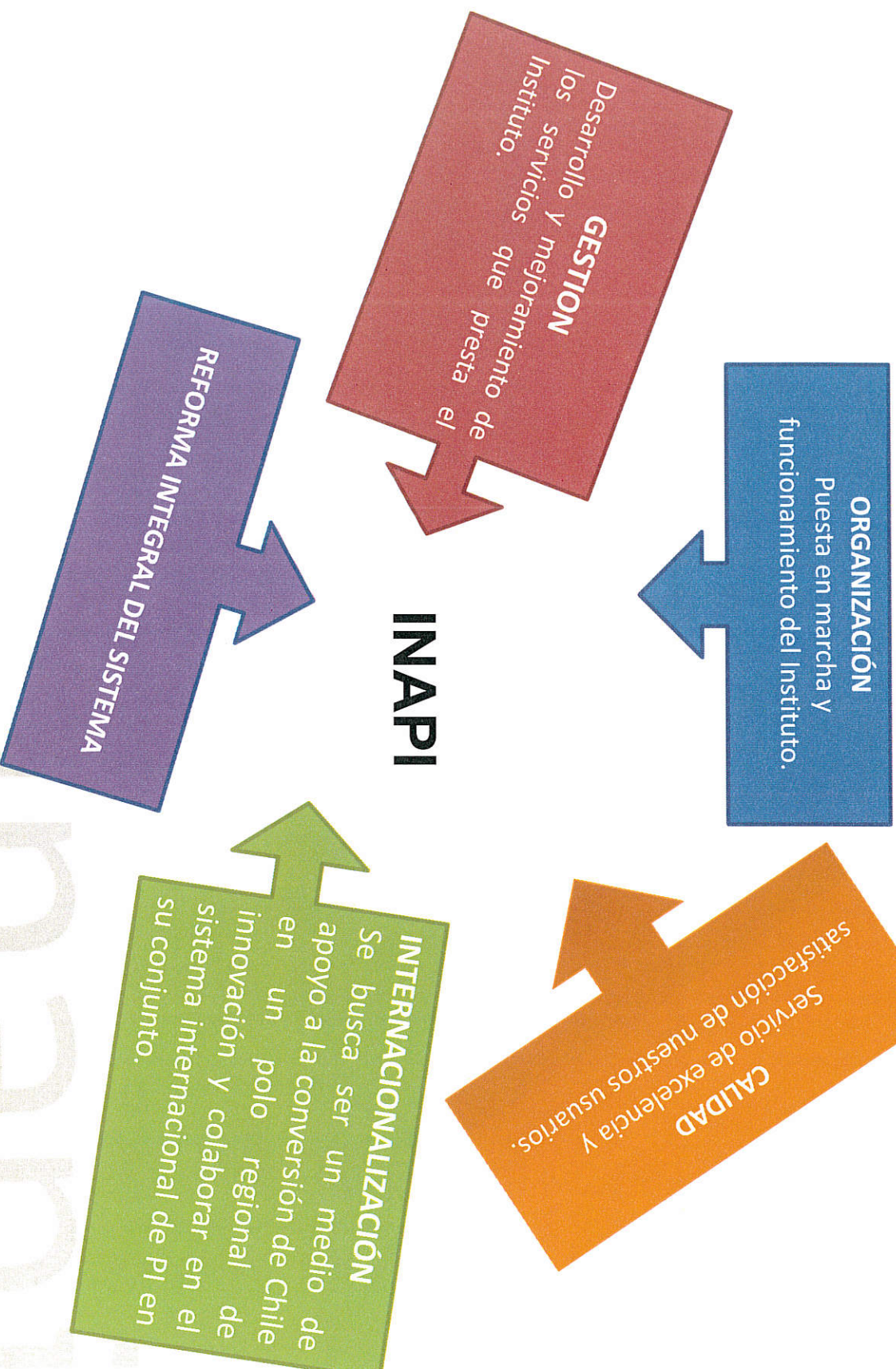
**INAPI**  
Ministerio de  
Economía, Fomento y  
Turismo

Gobierno de Chile

Ciudad de México, marzo de 2017  
Reunión sobre procedimientos de calidad y buenas  
prácticas en las RO bajo el PCT

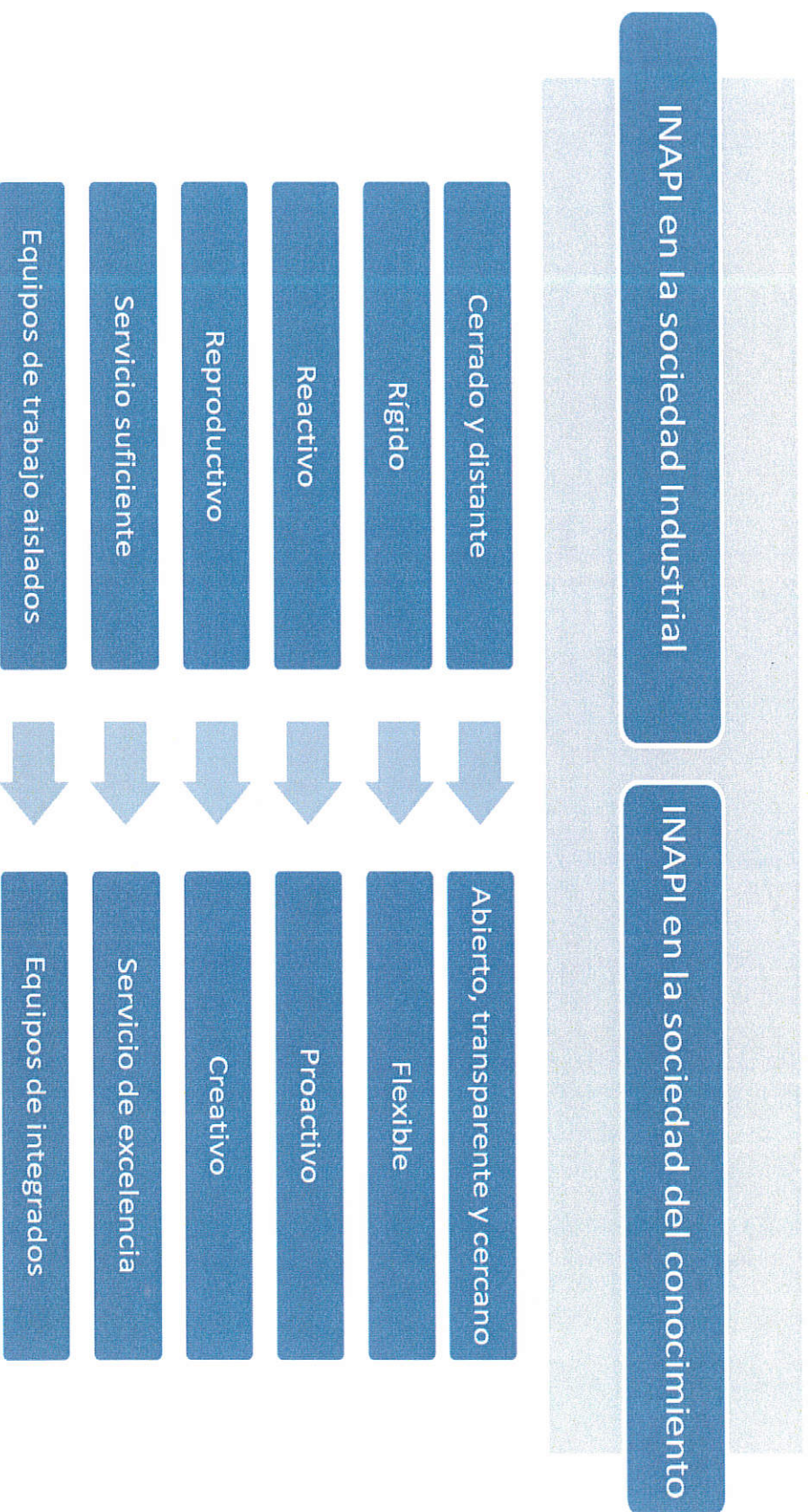


# INAPI (2009-2017)





# INAPI y sus principios



# Introducción SGC



- El 2013, INAPI implementa un SGC, basado en el mejoramiento continuo de sus procesos y la gestión y capacitación de su personal.
- Su finalidad es mantener la eficacia y mejoramiento continuo de sus procesos y de la organización en general.
- Se establece una política de calidad y objetivos de la misma.
- Se trabaja en su implementación con estándar ISO, impulsado por el funcionamiento de INAPI como ISA/IPEA de PCT.





# INAPI y sus objetivos de calidad



## GESTIÓN OPORTUNA

de las solicitudes de registros de  
derechos de Marcas y Patentes



## SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS

conociendo sus percepciones y  
manteniendo una comunicación  
eficaz sobre sus consultas,  
reclamos y sugerencias



## MEJORA CONTINUA

de los procesos incorporados  
basado en la Norma ISO 9001:2008



## DESARROLLO CONTINUO

de capacidades y competencias  
de nuestros funcionarios

# Procesos del SGC



**Procesos Estratégicos:** Permiten dar cumplimiento a los requisitos referidos al establecimiento, documentación, implantación y mantención de un SGC y mejora continua de su eficacia, y a la Responsabilidad de la Dirección.

Son aquellos que permiten establecer la dirección y determinar los estándares y áreas institucionales de mejora, bajo el alcance del SGC.

**Procesos de Apoyo:** Referidos a la provisión de los Recursos (humanos, infraestructura y equipamiento), necesaria y requerida para implementar y mantener el SGC, mejorando continuamente su eficiencia, y aumentar así la satisfacción del cliente/usuario/beneficiario, mediante el cumplimiento de sus requisitos.

**Procesos Productivos:** Referidos a la preparación y prestación de los servicios propios de la función del Instituto, de acuerdo a los requisitos del cliente/usuario/beneficiario y otras partes interesadas.

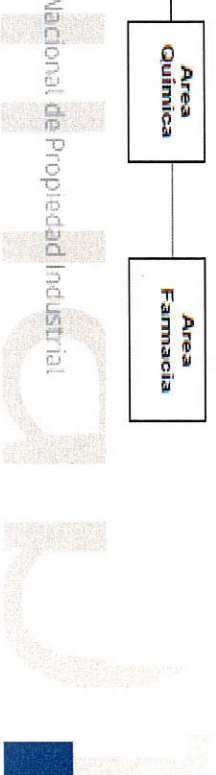
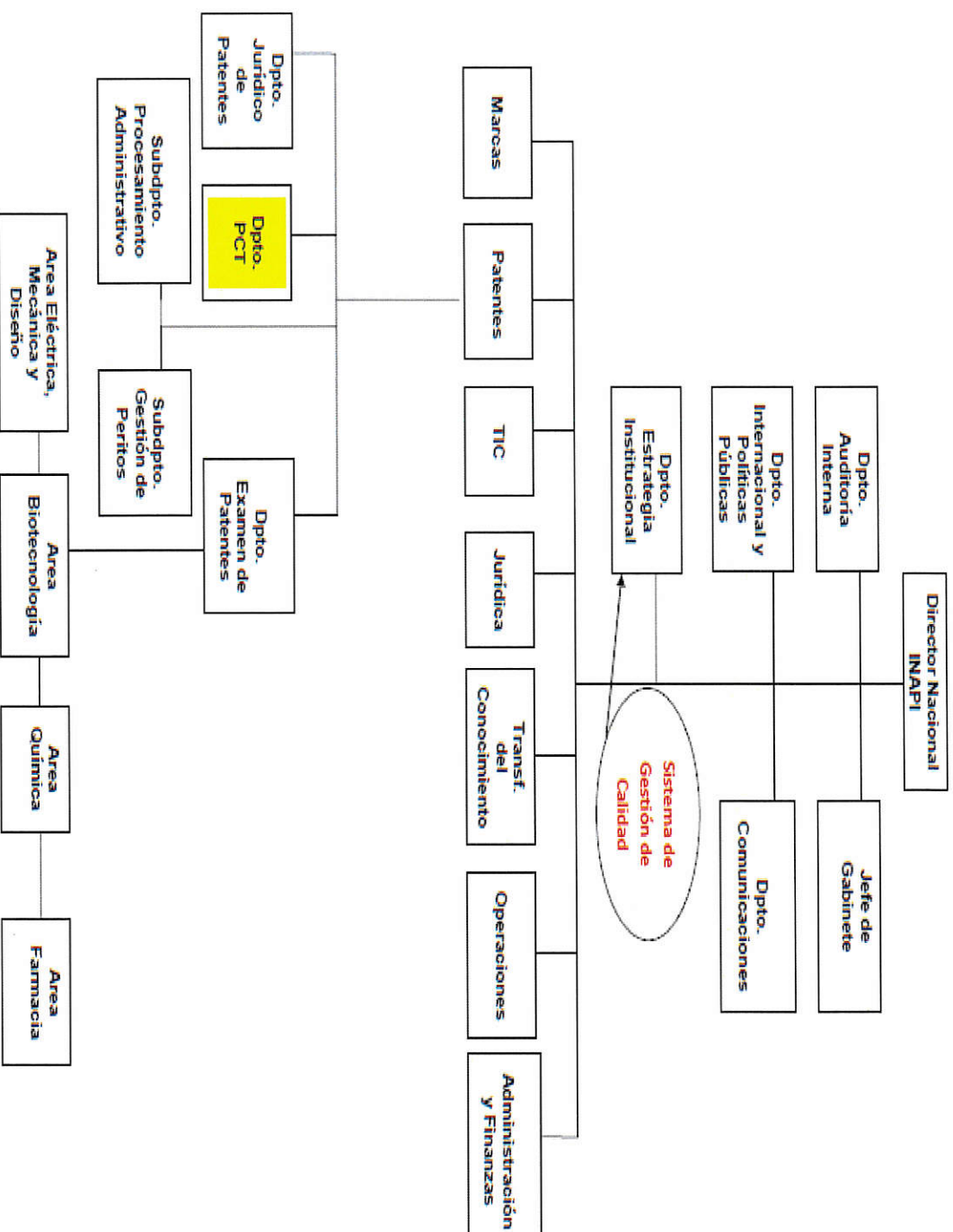
**Procesos de Medición, Análisis y Mejora:** Abarca la planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejoramiento necesarios para demostrar la conformidad del servicio, asegurar la conformidad del SGC y mejorar continuamente su eficacia.





# Implementación PCT en Chile

## Organigrama Institucional





# Certificación ISO



- Procesos productivos certificados (alcance):
  - Oficina Receptora PCT
  - Digitalización
  - Archivo



International  
Organization for  
Standardization

- Norma de calidad ISO 9001:2008 (2015-2018)
- Auditorías periódicas
- Sistema de ACP (acciones correctivas preventivas) y SNC (servicio no conforme)
- Actualmente, se trabaja para recertificación bajo norma ISO 9001:2015 e incluir dentro del alcance nuestro servicio como ISA/IPEA de PCT.

mapa



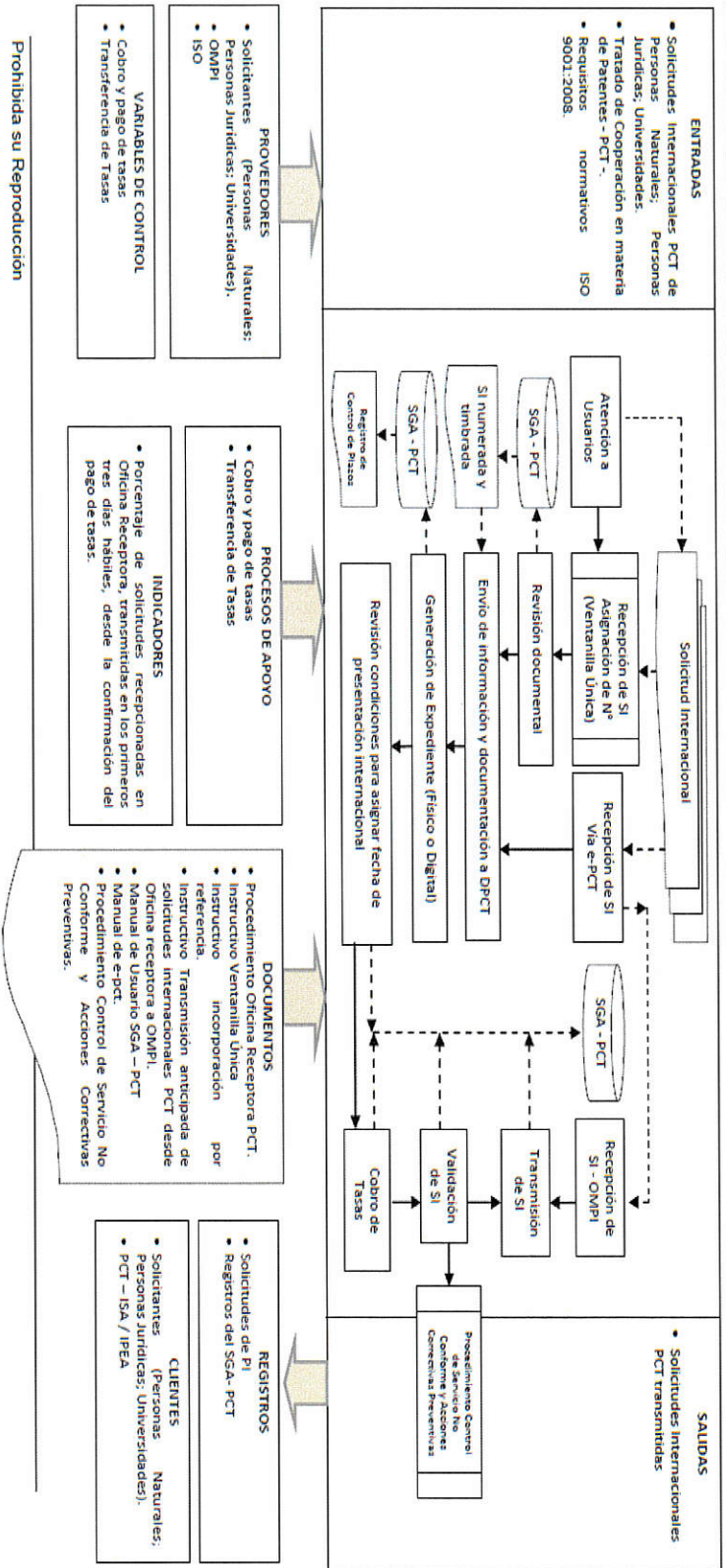


# Proceso PCT RO INAPI



## GESTION DE SOLICITUDES INTERNACIONALES PCT

**MISION** Recepcionar, gestionar y transmitir solicitudes internacionales en el marco del PCT.  
**ALCANCE** Aplica a todas las solicitudes internacionales PCT (SI)  
**RESPONSABLE** Encargado Departamento PCT  
**APLICACION** Permanente



Prohibida su Reproducción

# Indicadores SGC PCT RO



- % de solicitudes recepcionadas en RO, transmitidas en los 3 primeros días hábiles desde la confirmación del pago de tasas por parte de DAF. **META 92%**
- Grado de satisfacción por parte de los usuarios de los servicios prestados por INAPI como RO de PCT (nota igual o superior a 6) **META 80%**





# SGC INAPI ISA/IPEA

- Capítulo 21 Directrices de búsqueda y examen preliminar PCT.
- Cada Administración debería crear y asegurar el funcionamiento de un SGC que cumpla con los siguientes requisitos en materia de:
  1. Dirección y política
  2. Recursos
  3. Gestión de la carga de trabajo administrativo (mecanismos de control)
  4. Garantía de la calidad (sistemas internos)
  5. Comunicación (entre las Administraciones, usuarios y OMPI y otras Oficinas)
  6. Documentación (Manual de calidad)
  7. Documentación del proceso de búsqueda  
Otras disposiciones:
  8. Sistema de evaluación interna
  9. Disposiciones relativas a la presentación de informes (reporte anual de calidad ISA/IPEA)



## Avances PCT 2014-2017

- Creación nueva estructura PCT (Dpto. PCT)
- Capacitación de recursos humanos
  - Visita expertos de US, Australia, Canadá, EPO y Japón
  - Visita INAPI a US, Australia, Canadá, Israel, Japón y Austria.
- Sistema de gestión de calidad y certificación norma ISO
- Uso de e-PCT y de SGA-PCT
- Contratación de bases de datos
  - BEIC (Biblioteca electrónica de información científica).
  - STN
  - ProQuest Dialog
  - Thomson Innovation
  - IEEE
  - Epoque





# Hitos PCT en calidad 2014-2017

- Sistema de gestión de calidad
- Certificación norma ISO 9001:2008
- Encuestas de satisfacción usuarios RO e ISA
- Uso de checklist de control de calidad RO e ISA
- Diagrama SIPOC (proveedor, entrada, proceso, salida, cliente)
- Uso de indicadores de gestión y registros (SGA PCT)
- Premio de excelencia sector público 2016
- Módulo estadístico (INAPI Analiza) y gestión PCT (Tableau)

INAPI

# SGA PCT



## Nueva Solicitud Internacional

Procesar solicitud nueva solicitud internacional

**Datos de la solicitud internacional**

Fecha Presentación: 11 DE 2014

Estado Ingreso: RO  
Estado Actual: RO

Modifica recepción: CL-Chile  
Oficina SA: Sección

Procesado:  SI  NO  
Revisado:  SI  NO  
Número: Ninguno

País: Ninguno  
Fecha Revalidación:  SI  NO  
Reasignación:  SI  NO  
Documento: Sección

Fecha Revisión: 11-08-2014  
Fecha Examen:

Título de la Invencción:

Área de la técnica: Sección:

Temática: Sección:

PT-ES:

Actividad: Ingreso Solicitud PCT

Guardar  Volver

PCT/2014/0000000004

RD - Análisis y Revisión SI

Agrupar Actividad

#	Actividad / Estado Transición	Fecha Inicio	Fecha Examen / Fecha Modificación	Riesgo	Usuario	Estado	Acciones
1	Ingreso Solicitud PCT RD - Revisación SI	11/08/2014 00:00	18/08/2014 23:59 11/08/2014 16:52	000000	Henry Crew-Moya	Ingresado	
2	Ingreso de Datos Bibliográficos RD - Análisis y Revisión SI	11/08/2014 00:00	19/08/2014 23:59 11/08/2014 16:52	638635	Ernesto Manríquez	Ingresado	
3	Ingreso Informe de pago de costas RD - Fees Paises	12/08/2014 00:00	16/08/2014 23:59 12/08/2014 16:52	000000	María Pilar Rivera Aguilera	Ingresado	
4	Cálculo y Verificación de Sobrecoste RD - Sobrecostos Cuantales	12/08/2014 00:00	17/08/2014 23:59 12/08/2014 16:48	000000	Ernesto Manríquez	Ingresado	
5	Asignación Fecha de Presentación RD - Fechas y Revisiones SI	14/08/2014 00:00	15/08/2014 23:59 14/08/2014 16:44	000000	Ernesto Manríquez	Ingresado	
6	Cálculo y Verificación de Sobrecoste RD - Sobrecostos Cuantales	16/08/2014 00:00	19/08/2014 23:59 18/08/2014 00:06	638634	Ernesto Manríquez	Ingresado	
7	Ingreso de Datos Bibliográficos RD - Fechas y Revisiones SI	18/08/2014 00:00	19/08/2014 23:59 19/08/2014 16:08	1 días	Henry Crew-Moya	Terminado	
8	Ingreso de Datos Bibliográficos RD - Análisis y Revisión SI	19/08/2014 16:00	21/08/2014 16:08 19/08/2014 16:08	654451	Henry Crew-Moya	Ingresado	
9	Ingreso de Datos Bibliográficos RD - Análisis y Revisión SI	19/08/2014 23:59	21/08/2014 23:58 19/08/2014 16:38	545332	Henry Crew-Moya	Ingresado	

pct.inapi.cl

INAPI

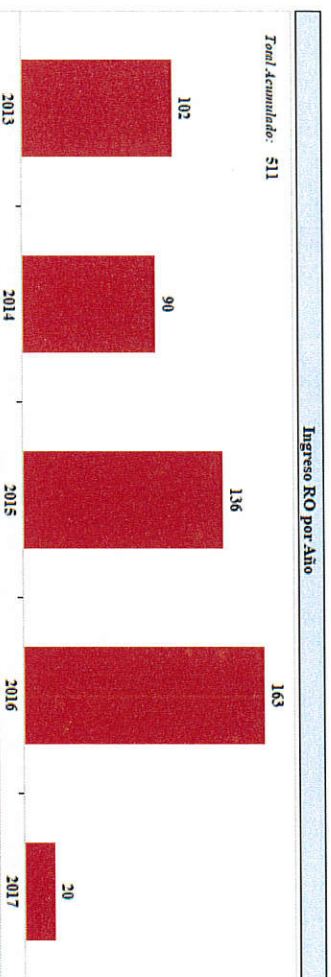


# INAPI Analiza

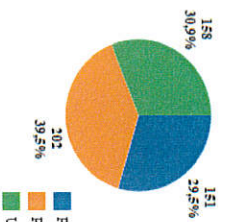


## PCT - RO FASE INTERNACIONAL

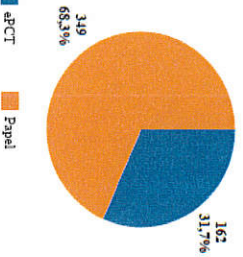
Fecha al 14-03-2017 0:00:00



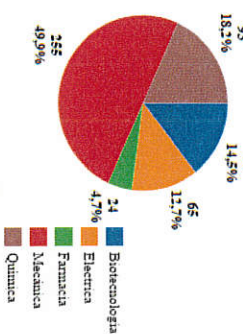
### Ingreso RO Acumulado por Tipo Solicitante



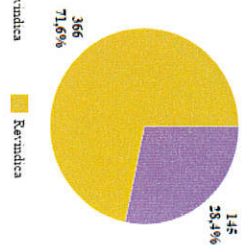
### Modo de Ingreso



### Ingreso RO por Área



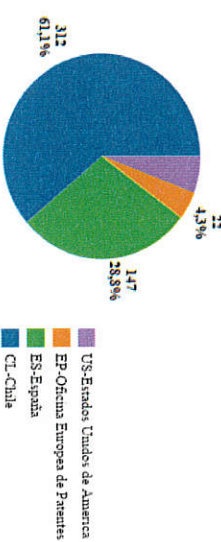
### Prioridad RO



### Ingreso RO por ISA Elegida

Oficina RO	Año de Fecha Presentación	CL-Chile	EP-Oficina Europea de Patentes	ES-España	US-Estados Unidos de America	Total general
Oficina ISA	2013	6	93	3	3	102
	2014	33	7	41	9	90
	2015	123	6	3	4	136
	2016	139	3	10	11	163
Total general	2017	17	17	3	3	20
		312	22	147	30	511

### Porcentaje ISA Elegida



DE/INAPI

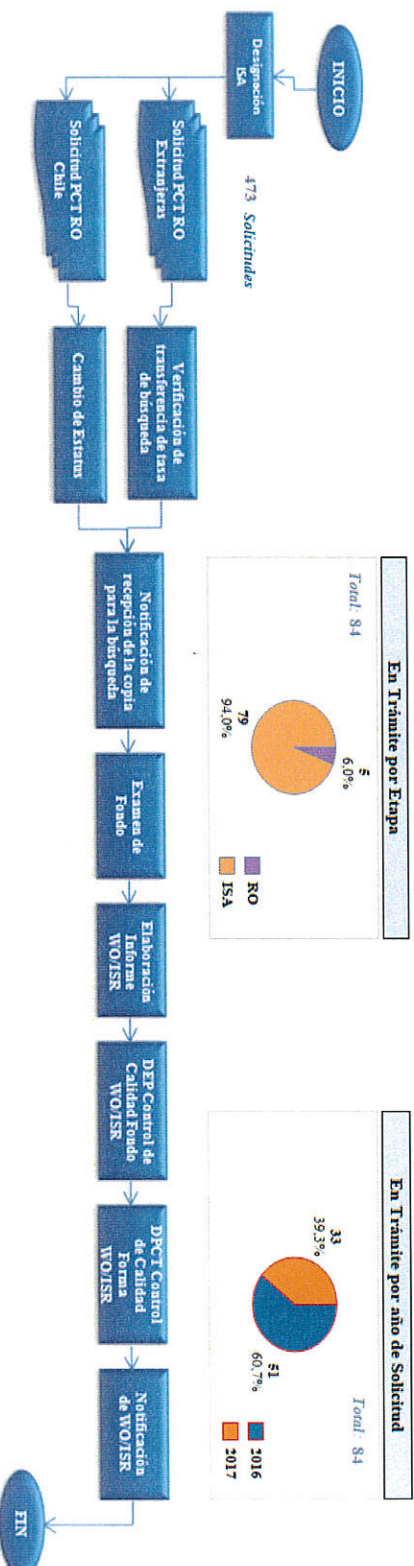


# INAPI Analiza (gestión)



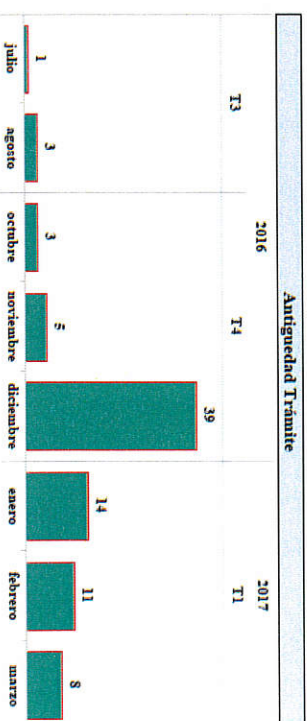
## PCT ISA - Trámite

Deos del: 1-03-2017 - 1-07-39



**En Trámite por Etapas**

RO	3.- RO - Tasas Cobradas	4
	7.- RO - Transmisión SI	1
	22.- ISA - Análisis formal	14
	23.- ISA - Análisis de fondo	
ISA	24.- ISA - Control de calidad DEP	3
	25.- ISA - Control de calidad DPCT	6
		56



**Detalle**

PCT/CI/2016/000041	PCT/CI/2016/000043	PCT/CI/2016/000047	PCT/CI/2016/000057	PCT/CI/2016/000064	PCT/CI/2016/000075	PCT/CI/2016/000076	PCT/CI/2016/000077	PCT/CI/2016/000079	PCT/CI/2016/000080	PCT/CI/2016/050067
PCT/CI/2016/050067	PCT/CI/2016/050068	PCT/CI/2016/050069	PCT/CI/2016/050071	PCT/CI/2016/050073	PCT/CI/2016/050074	PCT/CI/2016/050075	PCT/CI/2016/050076	PCT/CI/2016/050077	PCT/CI/2016/050078	PCT/CI/2016/050079
PCT/CI/2016/050081	PCT/CI/2016/050083	PCT/CI/2017/000001	PCT/CI/2017/000004	PCT/CI/2017/000005	PCT/CI/2017/050001	PCT/CI/2017/050002	PCT/CI/2017/050003	PCT/CI/2017/050004	PCT/CI/2017/050005	PCT/CI/2017/050006
PCT/CI/2017/050011	PCT/CI/2017/050012	PCT/CI/2017/050013	PCT/CI/2017/050014	PCT/CI/2017/050015	PCT/CI/2017/050016	PCT/CI/2017/050017	PCT/CI/2017/050018	PCT/CI/2017/050019	PCT/CI/2017/050020	PCT/CI/2017/050021
PCT/IB/2016/057578	PCT/IB/2016/057581	PCT/IB/2016/057634	PCT/IB/2016/057653	PCT/IB/2016/057655	PCT/IB/2016/057661	PCT/IB/2016/057797	PCT/IB/2016/058110	PCT/IB/2016/058122	PCT/IB/2017/000005	PCT/IB/2017/000006
PCT/IB/2017/050793	PCT/IB/2017/050799	PCT/IB/2017/051265	PCT/IB/2017/051416	PCT/AN/2016/000147	PCT/AN/2016/000191	PCT/AN/2016/000192	PCT/AN/2017/000003	PCT/AN/2017/000006	PCT/AN/2017/000007	PCT/AN/2017/000008

DET INAPI



# Conclusiones



# Conclusiones

- Para INAPI es fundamental poseer un SGC robusto que le permita prestar un servicio de excelencia a sus usuarios.
- En tal sentido, el poder contar con el feedback de los usuarios es fundamental y permite la mejora continua del proceso.
- Para tener un SGC exitoso se requiere tener un equipo capacitado y altamente comprometido con los objetivos.
- INAPI ha apostado por la calidad en sus servicios de PCT (certificación ISO RO y futura ISMIPPEA)



Henry Crew A.  
Jefe Dpto. PCT  
hcrew@inapi.cl

# Gracias.



**INAPI**  
Ministerio de  
Economía, Fomento y  
Turismo

Gobierno de Chile