

**CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO - INPI
CONTENIDO**

	Página
1) Prólogo	2
2) Presentación	3
2.1 Nuestra Misión	3
2.2 Nuestros Objetivos	3
2.3 Autoridades	4
3) La Organización	5
3.1 Nuestros Servicios	5
4) Quienes son los destinatarios de nuestros servicios	6
5) Derechos y Obligaciones de nuestros usuarios	7
6) Las normas que regulan nuestras tareas	10
7) Información al Ciudadano sobre Nuestros Servicios	11
8) Formas de Participación Ciudadana	13
9) Sistema de Reclamos y Sugerencias	14
10) Nuestros Compromisos de Calidad con el usuario (atributos de calidad)	15
11) Nuestros Estándares de Calidad de los servicios y sus indicadores de medición	16
A.1 Calidad de los Servicios	16
A.2 Atención al Público	21
A.3 Sistema de Reclamos y Sugerencias	22
B. Información al Ciudadano	23
C. Participación y Consulta	24
12) Nuestros Compromisos de Mejora (agosto 2001 – agosto 2002)	25
13) Información complementaria	29
1. Cómo acceder a nuestros servicios	29

1) PROLOGO

Nuestro país se encuentra en un proceso de transformación. Este proceso alcanza a todas las estructuras y, por ende, a los organismos públicos, los que no pueden quedar fuera de esta dinámica de modernización. Constituye un desafío para quienes gestionamos estas instituciones efectuar los cambios necesarios para orientarlas en forma eficiente y con un alto compromiso con la sociedad.

Es en este sentido que el INPI suscribe al Programa Carta Compromiso con el Ciudadano. A través de este programa estamos expresando nuestras intenciones –canalizadas en acciones concretas- de garantizarle al usuario una vía de comunicación con nuestra institución, que permita conocer sus expectativas y necesidades en relación a los servicios que recibe. Ello nos brinda la posibilidad de revisar nuestras acciones en forma permanente.

Este constituye un paso que introduce al INPI en la filosofía de la mejora continua.

Creemos que el aporte del INPI a la sociedad argentina puede ser muy grande. La protección de los derechos de propiedad industrial, en un país que, como el nuestro, necesita crecer, nos plantea tareas concretas: promover iniciativas y desarrollar acciones orientadas al conocimiento y difusión de las actividades inventivas, establecer un registro eficiente y ofrecer una base de información sólida para la industria y el comercio. Estos son algunos de los ejes en los que estamos concentrando nuestros esfuerzos.

Nuestra voluntad es brindarle a todos los usuarios servicios de calidad. Hoy hemos alcanzado la implementación del Programa Carta Compromiso. Hacia ustedes, los ciudadanos, están orientadas nuestras acciones. Seguiremos trabajando para afianzar estos logros y establecer nuevas metas y desafíos.

Dr. Germán Alberto Voss
Presidente

Dr. Mario N. Trincheri
Vicepresidente

2) PRESENTACION

2.1 NUESTRA MISIÓN

La **misión** del Instituto Nacional de la Propiedad Industrial es la protección de los derechos de propiedad industrial, a través del otorgamiento de títulos y/o efectuando los registros establecidos en la Legislación Nacional para tal fin. En tal sentido, el INPI es órgano de aplicación, y debe asegurar la observancia, de las siguientes leyes: 24.481 (Patentes y Modelos de Utilidad), 22.362 (Marcas), 22.426 (Transferencia de Tecnología) y del Decreto Ley 6673/63 (Modelos y Diseños Industriales).

2.2 NUESTROS OBJETIVOS

Los **objetivos** principales de este Organismo son los siguientes:

- a) Promover iniciativas y desarrollar actividades conducentes al mejor conocimiento y protección de la Propiedad Industrial, en el orden nacional.
- b) Defender los intereses nacionales en un marco global, a través de la participación en los Foros Internacionales vinculados a la Propiedad Industrial, (Tratados y Convenios de Cooperación con Entidades y Países).
- c) Administrar y resolver todo lo atinente a la solicitud, concesión, explotación y transferencia de Patentes de Invención y Modelos de Utilidad.

La **Patente de Invención** es un título de propiedad que protege los derechos de quien registra una "invención" que sea nueva, entendiéndola como el producto de una actividad inventiva, y que posea aplicación industrial. La patente permite a su titular ejercer en exclusividad el derecho de uso y explotación por el término improrrogable de 20 años a partir de la presentación de la solicitud.

El título de Propiedad sobre un **Modelo de Utilidad** está destinado a proteger las innovaciones o mejoras introducidas en herramientas, instrumentos de trabajo, utensilios, dispositivos u objetos preexistentes que se presten a un trabajo práctico. En este caso, además de las condiciones de novedad y el carácter industrial, el Modelo de Utilidad debe determinar una mejor utilización en la función a que está destinada la herramienta o instrumento que modifica. El título sobre el Modelo de Utilidad confiere a su creador derechos exclusivos de explotación por el término improrrogable de 10 años, a partir de la fecha de presentación de la solicitud.

- d) Registrar Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales, y Contratos de Transferencia de Tecnología.

Las **Marcas** distinguen diferentes productos o servicios. Son registrables aquellas que incluyen una o más palabras con o sin ningún contenido conceptual, dibujos, emblemas, monogramas, gravados, estampados, imágenes, combinaciones de colores aplicados a un área determinada de un producto o a su envase, la envoltura o envase, combinaciones de letras y números con diseño especial, slogans publicitarios, relieves distintivos y todo otro signo con capacidad distintiva.

Las marcas, una vez registradas, conceden a su titular la exclusividad de uso por 10 años, a través de un título de propiedad, que puede ser renovado cada diez años a contar desde la fecha de la concesión.

Los **Modelos y/o Diseños Industriales** incluyen todas las formas incorporadas o aspectos aplicados a un producto industrial que le confiera un carácter ornamental. El título de Propiedad que se otorga con el registro concede derechos de uso y

exclusividad en la explotación industrial y/o comercial por el término de cinco años renovable por dos períodos consecutivos de cinco años.

El Registro de los **Contratos de Transferencias de Tecnología** entre compañías locales y extranjeras provee garantía legal, puesto que una copia de un contrato y la documentación relacionada se adjuntan a un archivo oficial, reconocido en una fecha cierta, brindando la posibilidad de obtener beneficios impositivos.

- e) Brindar información al público en general acerca de los antecedentes de Propiedad Industrial, a nivel nacional e internacional, y de las solicitudes de Patentes, Marcas y sus respectivas concesiones y transferencias.

2.3 AUTORIDADES

Presidente

Dr. Germán Alberto Voss

Vicepresidente

Dr. Mario N. Trincheri

Comisario de Patentes

Ing. Luis Nogués

Director de Marcas

Dr. Eduardo Pérez

Director de Modelos y Diseños Industriales

Dr. Liberto Pardillos

Director de Transferencia de Tecnología

Dr. Hernán Gaona

Jefe de Departamento de Información Tecnológica

Lic. Luis Ernesto Machicote

Director de Asuntos Legales

Dr. Mariano Pinedo

Director de Coordinación Operativa

Ing. Oscar Gerdé

3) LA ORGANIZACIÓN

3.1 NUESTROS SERVICIOS

Los **servicios** que en el INPI brindamos a la ciudadanía son:

- 1) Otorgar títulos de propiedad sobre Patentes de Invención, Modelos de Utilidad, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales, a todas las personas que lo soliciten y cumplan con los requisitos exigidos por la normativa vigente.
- 2) Tomar razón de las transferencias o cesiones, totales o parciales, sobre los derechos registrados de Patentes de Invención, Modelos de Utilidad, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales.
- 3) Otorgar la renovación de los derechos de propiedad sobre Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales.
- 4) Registrar los Contratos de Transferencia de Tecnología entre compañías nacionales y extranjeras, y otorgar los certificados de prioridad de las solicitudes de patentes, marcas, modelos y/o diseños industriales.

El **certificado de prioridad** acredita el hecho del depósito regular anterior para prevalecerse del derecho de prioridad de una solicitud en un país posterior.

- 5) Brindar al público la información contenida en el Fondo Documental especializado en los antecedentes de Marcas y avances tecnológicos sobre Patentes de Invención, Modelos de Utilidad, Modelos y/o Diseños Industriales y Contratos de Transferencia de Tecnología, a nivel nacional e internacional; así como bibliografía, Boletines Oficiales e informes de organismos internacionales a través de la Biblioteca.

4) QUIENES SON LOS DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS

Los principales destinatarios de nuestros servicios son todas las personas y/o entidades públicas o privadas que deseen proteger sus derechos sobre la **propiedad industrial** en el territorio de la República Argentina, ya sea actuando por sí mismas o por medio de sus representantes (sean Agentes de la Propiedad Industrial u otros).

En forma específica, nuestros usuarios son:

- A. **Ciudadanos o Personas Físicas:** todos los individuos mayores de edad, nacionales o extranjeros, que deseen proteger sus derechos sobre su creación mediante distintas modalidades de la propiedad industrial (Patentes de Invención, Modelos de Utilidad, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales), así como cualquier persona que tenga interés en consultar la documentación técnica especializada disponible en el Fondo Documental del Organismo o en la Biblioteca.
- B. **Entidades o Personas Jurídicas** que deseen proteger sus derechos mediante las distintas modalidades de la propiedad industrial (Patentes de Invención, Modelos de Utilidad, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales) o que estén interesadas en registrar sus Contratos de Transferencia de Tecnología. Estas entidades pueden ser:
- Organizaciones públicas (Empresas y Organismos Gubernamentales)
 - Organizaciones privadas con fines de lucro (Empresas)
 - Organizaciones privadas sin fines de lucro. Por ejemplo, ONG's (asociaciones barriales, vecinales, clubes), fundaciones, institutos de investigación.

Además, los *Agentes de la Propiedad Industrial* son personas que representan a los individuos y/o entidades en la gestión de los distintos trámites destinados a la obtención de un título de propiedad industrial y/o registro de contratos de transferencia de tecnología en el Organismo. Están habilitados a través de una matrícula que es otorgada y controlada por el INPI.

Todos los usuarios, tanto personas físicas como personas jurídicas, y los Agentes de la Propiedad Industrial, deberán constituir un domicilio legal en Capital Federal para iniciar tramitaciones y recibir en el mismo las notificaciones correspondientes.

5) DERECHOS Y OBLIGACIONES DE NUESTROS USUARIOS

Derechos con relación a la Administración Pública en general:

El INPI adscribe a los derechos establecidos en el Decreto 229/00 del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano, para todos los organismos de la Administración Pública Nacional. Tales derechos son los siguientes:

- DERECHO a obtener información clara, veraz y completa sobre las actividades desarrolladas por la Administración Pública Nacional.
- DERECHO a ser asesorado sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus actuaciones ante la Administración, en cuanto a su forma.
- DERECHO a ser tratado con el máximo respeto y deferencia por las autoridades y por el personal al servicio de la Administración Pública Nacional.
- DERECHO a conocer el estado de tramitación de las actuaciones administrativas en las que tenga condición de parte y a obtener copias de los documentos contenidos en ellas, con las limitaciones legalmente establecidas.
- DERECHO a identificar a las autoridades y personal que tramitan los procedimientos y a responsabilizarlas cuando legalmente corresponda.
- DERECHO a obtener copia sellada de los documentos que presenta y a no presentar aquellos no exigibles de acuerdo a la normativa vigente.
- DERECHO a acceder a los registros y archivos públicos con las limitaciones legalmente establecidas.
- DERECHO a hacer presentaciones administrativas en los procedimientos en los que tenga condición de interesado, las que deberá ser evaluadas por la administración al dictar la resolución, en los términos establecidos por la legislación vigente.
- DERECHO a que la Administración dicte resolución expresa ante sus peticiones, solicitudes o denuncias.
- DERECHO a presentar quejas por omisión de trámites en los procedimientos en que sea interesado y a reclamar ante cualquier anomalía en el funcionamiento de los servicios de la Administración Pública Nacional.

Derechos con relación a este organismo:

En particular, todos los ciudadanos pueden solicitar en el INPI la protección de los derechos de propiedad industrial y obtener una resolución expresa sobre su pedido, a través de:

- ⇒ La protección mediante Patentes sobre productos o procedimientos que cumplan con los requisitos exigidos en la Ley.
- ⇒ La exclusividad sobre una denominación (Marca) para distinguir productos o servicios, para aquellos nombres o signos que cumplan con los requisitos exigidos por la Ley.
- ⇒ La protección de su creación en relación a formas y aspectos aplicados a un modelo de la industria (Modelos y/o Diseños Industriales), siempre que cumplan los requisitos exigidos por la Ley.
- ⇒ El registro de los Contratos de Transferencia de Tecnología.

Asimismo, nuestros usuarios gozan de los siguientes derechos:

- A solicitar y obtener información actualizada sobre antecedentes de Patentes, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales, a nivel nacional e internacional.
- A registrar las cesiones o transferencias que, por cualquier medio lícito, haya llevado a cabo sobre los derechos de propiedad industrial.
- A la confidencialidad de la información contenida en las solicitudes en trámite hasta el momento en que la Ley determine que se haga público.
- Al estudio de las solicitudes por personal técnico especializado.
- A ser informado sobre la necesidad de presentar documentación e información aclaratoria para la solicitud de un título de propiedad.
- Al reconocimiento del *derecho de prelación* (sobre las solicitudes de Patentes, Marcas y/o Diseños Industriales), acordado por el día y la hora de la presentación, sin perjuicio de lo establecido en los Convenios Internacionales a los cuales el país se encuentra adherido y las demás normas que regulan las tramitaciones
- A invocar, en nuestro país, la primera presentación de la solicitud de Patentes, Marcas y/o Diseños Industriales llevada a cabo en cualquiera de los países miembros del Convenio de París, como prioridad internacional.
- Al otorgamiento de las certificaciones correspondientes para acreditar la prioridad que le da la presentación argentina en otros países miembros del Convenio de París.
- A solicitar la renovación de los derechos de propiedad ya adquiridos sobre Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales.
- A conocer el estado de los expedientes en trámite, por parte del solicitante, su representante, o personas autorizadas por el mismo.
- A presentar solicitudes de registro, renovación, escritos de oposición y toda otra presentación referida al trámite, en las provincias y territorios nacionales, a través de las oficinas de Correos que determinen los reglamentos respectivos.
- A presentar sus reclamos y sugerencias, recibiendo una respuesta por parte del Organismo.

OBLIGACIONES:

Toda persona física o jurídica que desee gozar de los derechos reconocidos por la Ley en materia de propiedad industrial, deberá registrar las Patentes, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales de su creación en el registro correspondiente que administra el INPI.

Además, se establecen las siguientes **obligaciones** para todos los usuarios, con la finalidad de respetar las pautas de funcionamiento que hacen a la eficacia de los servicios que se prestan.

- A presentar la documentación completa, requerida para cada trámite.
- A cumplir con el pago de los aranceles establecidos por la normativa vigente.
- A respetar los horarios de atención al público.

- A observar las prohibiciones de fumar y/o utilizar teléfonos celulares en aquellos sectores en donde se indique.
- A constituir domicilio legal dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para iniciar y sustanciar tramitaciones, y a comunicar cualquier cambio del mismo.

6) LAS NORMAS QUE REGULAN NUESTRAS ACTIVIDADES

- ✓ Constitución Nacional.
- ✓ Convenio de París, Ley N° 17.011.
- ✓ Convenio ADPIC, Ley 24.425. (GATT-TRIPs).
- ✓ Ley de Patentes y Modelos de Utilidad N° 24.481 (t.o.1996).
- ✓ Decreto 260/96, Anexo II, Reglamentario de la Ley de Patentes y Modelos de Utilidad , Anexo III ARANCELES.
- ✓ Ley de Marcas N° 22.362 - Dto 558/81 (Reglamentario de la Ley de Marcas)
- ✓ Ley de Modelos y Diseños Industriales (Decreto Ley 6673/63- ratificada por Ley 16.478).
- ✓ Ley de Transferencia de Tecnología (Ley N°22426 t.o.1993-Modificada por ley 23697 y 23760).
- ✓ Decreto 1586/96 (Estructura Organizativa).
- ✓ Resoluciones y reglamentaciones que dictan las autoridades del INPI en el área de su competencia.
- ✓ Subsidiariamente se aplica la Ley de Procedimientos Administrativos N° Ley 19.549 y su reglamentación- Decreto 1759/72-Dto 1881/91.-Decreto722/96 (referido de Ley 19549 y su aplicación al INPI).

7) INFORMACIÓN AL CIUDADANO SOBRE NUESTROS SERVICIOS

Nuestros usuarios cuentan con los siguientes medios de información:

1. En la sede del INPI, Avenida Paseo Colón, 717, Capital Federal:

⇒ **En Mesa de Informes y Orientación**, ubicada en Planta Baja:

Le brindamos información acerca del área a la que deberá dirigirse el usuario para realizar el trámite deseado, y dónde se encuentra la misma.

⇒ **En Mesa de Informes de Patentes**, ubicada en Segundo Piso:

Usted recibe información para iniciar o proseguir su trámite de solicitud, transferencia o certificado de orden de prioridad de Patentes y/o Modelos de Utilidad.

⇒ **En Mesa de Informes de Marcas**, ubicadas en Planta Baja y Primer Piso:

Le brindamos información para iniciar o proseguir su trámite de solicitud, transferencia o renovación de Marcas.

⇒ **En Mesa de Informes de Modelos y Diseños Industriales**, ubicada en el Quinto Piso:

Usted recibe información para iniciar o proseguir su trámite de solicitud, transferencia o renovación de Modelos y Diseños Industriales.

⇒ **En Mesa de Informes de Transferencia de Tecnología**, ubicada en el Cuarto Piso:

Le brindamos información de los requisitos y beneficios para el registro de Contratos de Transferencia de Tecnología.

⇒ **A través de nuestras Publicaciones:**

El INPI publica los Boletines de solicitudes de Patentes y Modelos de Utilidad, Marcas, y Modelos y/o Diseños Industriales, a nivel nacional, y se encuentran a disposición del público en general para su consulta en la Biblioteca.

2. Telefónicamente:

⇒ Usted puede comunicarse desde cualquier lugar del país a la línea gratuita 0800-222-INPI (4674) de Lunes a Viernes de 9:15 a 15:15 horas, donde se recibe información relacionada con el inicio de los distintos trámites que se realizan en el Organismo (por ejemplo, horarios de atención y procedimientos en general). También puede comunicarse a la Mesa de Informes, (011) 4344-4968 / 4967 en los mismos días y horarios.

3. Página WEB (www.inpi.gov.ar):

Por este medio Usted encontrará información sobre:

⇒ El Organismo, sus autoridades, su estructura y los servicios que presta.

- ⇒ Los aranceles vigentes para realizar los diversos trámites.
- ⇒ Los formularios e instructivos aptos para iniciar tramitaciones de Patentes de Invención y Modelos de Utilidad, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales y Transferencia de Tecnología.
- ⇒ Los formularios para la búsqueda de antecedentes y provisión de documentación de patentes nacionales o extranjeras contenidas el Fondo Documental.

8) FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Encuesta para el Relevamiento de las Expectativas del Usuario

En el marco del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano hemos diseñado una encuesta para el *Relevamiento de Expectativas del Usuario*, con el objeto de conocer aquellos aspectos que los ciudadanos más valoran cuando necesitan de nuestros servicios.

Este instrumento fue puesto en operación, como prueba piloto, en el mes de Mayo del 2001, obteniéndose un muestreo de lo que esperan los usuarios del organismo. De esta base de información, se detectaron más de trescientas menciones a expectativas de los usuarios, las que fueron traducidas en sus respectivos "Atributos de Calidad".

A través del análisis de los resultados se pudo obtener una aproximación a las reales necesidades de los clientes / ciudadanos del INPI. Como resultado, los cuatro atributos de calidad más valorados por los usuarios fueron:

1. CAPACIDAD DE RESPUESTA
2. ACCESIBILIDAD
3. EMPATÍA Y CORTESÍA
4. COMUNICACIÓN

La comunicación que generó la realización de la Encuesta, entre los usuarios y el INPI, se tradujo en información muy valiosa para nuestro organismo. Porque nos permite reformular el diseño y la prestación de nuestros servicios, y nos ayuda a identificar los estándares de servicio sobre aquello que los usuarios realmente valoran.

Es propósito del INPI actualizar esta base de información, a través de la realización de una *Encuesta de Relevamiento de las Expectativas*, una vez al año. Asimismo, y en forma complementaria, se realizará una *Encuesta de Satisfacción* al usuario, también anualmente, en donde se relevará el grado de satisfacción sobre la atención recibida en los puntos de contacto y sobre el contenido propio de los servicios.

Los resultados obtenidos en ambas Encuestas serán publicados y difundidos por el Organismo.

9) SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Necesitamos conocer qué opinan nuestros usuarios de los servicios que prestamos para poder orientar nuestros esfuerzos en el desafío cotidiano de ser cada día mejores. Los usuarios del INPI podrán colaborar en mejorar nuestro desempeño por medio de las observaciones que nos hagan llegar a través del Sistema de Reclamos y Sugerencias que estamos implementando (ver Cap. 12 “Compromisos de Mejora”).

Las vías que Usted tendrá a su disposición para expresar su reclamo o para realizar una sugerencia son:

- ✓ **Personalmente:** Completando el formulario existente para tal fin y depositándolo en el buzón situado en la Planta Baja de la sede del INPI, Paseo Colón, 717, Capital Federal. Estos formularios están disponibles en todos los puntos de contacto con el usuario, a saber:
En Mesa de Informes y Orientación , Planta Baja
En Mesa de Informes de Patentes, Segundo Piso
En Mesa de Informes de Marcas, Planta Baja y Primer Piso
En Mesa de Informes de Modelos Y Diseños Industriales, Quinto Piso
En Mesa de Informes de Transferencia de Tecnología, Cuarto Piso
Biblioteca, Planta Baja
- ✓ **Telefónicamente:** Llamando desde cualquier lugar del país a la línea gratuita 0800-222-INPI (4674) de Lunes a Viernes de 9:15 a 15:15 horas. También puede comunicarse a nuestra Mesa de Informes, (011)4344-4968 / 4967 en los mismos días y horarios.
- ✓ **Por Correo:** Usted puede también, enviarnos su reclamo o sugerencia a nuestra Dirección: Secretaría de Directorio INPI, Avda. Paseo Colón 717, Capital Federal, Código Postal C1063ACH.
- ✓ **Por internet:** Expresando sus opiniones a través del formulario disponible para tal fin en la página WEB (www.inpi.gov.ar) el cual puede ser enviado directamente a nuestras oficinas desde dicha página.

Una vez implementado el Sistema, los reclamos requerirán para su consideración que en los mismos se explique claramente el motivo de la disconformidad, y se deje constancia de nombre y domicilio del usuario. Es recomendable mencionar un teléfono y un e-mail para facilitar su contacto

Todos los reclamos recibidos serán unificados en un registro y serán analizados, caso por caso, garantizando la confidencialidad e imparcialidad. La Unidad de Monitoreo y Evaluación del INPI se compromete a responder en un plazo que no exceda los quince días hábiles.

Si el usuario presentara una disconformidad con la respuesta recibida en esta primera instancia, puede apelar presentando su reclamo al Presidente del INPI, Dr. Germán Alberto Voss.

En el caso de que el usuario aún no se sienta plenamente satisfecho con la respuesta recibida en esta segunda instancia y, sin perjuicio del agotamiento del recurso administrativo para el inicio de la vía judicial, podrá hacer la correspondiente presentación ante el Defensor del Pueblo de la Nación. La Defensoría del Pueblo se encuentra ubicada en Montevideo 1244 (1018) Capital Federal. Teléfonos: 4619-1600/1601/1602.

Las sugerencias que permitan mejorar la calidad del servicio serán consideradas en el sistema de Mejora Continua que implementa el Organismo.

10) NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD CON EL USUARIO (ATRIBUTOS DE CALIDAD).

El INPI realiza continuos esfuerzos por mejorar la calidad de sus servicios, comprometiéndose a orientarlos de acuerdo a las necesidades de los usuarios expresadas en los siguientes atributos de calidad:

CAPACIDAD DE RESPUESTA: haciendo esfuerzos para que los empleados y la Organización realicen sus funciones puntualmente y con rapidez, sin retrasos y en los plazos que se comprometan en esta Carta.

ACCESIBILIDAD: realizando acciones tendientes a lograr un contacto más ágil del usuario de todo el país con los servicios que prestamos. Esta facilidad debe expresarse en aspectos:

- *Físicos:* lugares donde se puede acceder (localidades del interior); señalización en los distintos sectores.
- *Económicos:* valor de los aranceles que deben pagarse.
- *Horarios de atención:* amplios y acordes a las necesidades de los usuarios.
- *Formas de contacto:* posibilidad de acceder por vía telefónica, Internet, etc.
- *Servicios amigables con el usuario:* tiempos de demora en atender, sencillez en los trámites, computadoras que funcionen, desburocratización.

EMPATÍA Y CORTESÍA: brindando una atención al usuario con consideración, respeto y amabilidad.

COMUNICACIÓN: manteniendo a nuestros clientes informados, utilizando un lenguaje claro y sencillo.

COMPETENCIA: con empleados que cuenten con la capacitación y las habilidades necesarias para desarrollar las tareas en su puesto de trabajo.

CREDIBILIDAD: demostrando veracidad y honestidad en el servicio que se provee, lo que se expresa con actitudes transparentes, objetivas y que preserven la confidencialidad de la información suministrada.

CONFIABILIDAD: ejecutando los servicios sin errores, con empleados responsables y confiables, que brinden una atención de calidad.

COMPRENSIÓN DEL CIUDADANO: escuchando las necesidades de nuestros usuarios.

IGUALDAD Y EQUIDAD: para todos los ciudadanos en el acceso y en la prestación de los servicios.

ASPECTO FÍSICO ADECUADO: mejorando las condiciones edilicias de las instalaciones físicas, de los equipos y materiales de comunicación.

11) NUESTROS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SUS INDICADORES DE MEDICIÓN

Los estándares de calidad son las metas que nos hemos propuesto alcanzar en esta etapa, en la prestación de nuestros servicios. Para medir el grado de cumplimiento de los estándares comprometidos, el INPI realizará un seguimiento permanente a través de los indicadores que se explicitan para cada estándar comprometido. Los resultados de estas mediciones serán publicados periódicamente, y estarán a disposición del público para que éste pueda conocer las eventuales desviaciones que se produzcan.

A.1 CALIDAD DE LOS SERVICIOS

A.1	SERVICIOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
C A L I D A D D E L O S S E R V I C I O S	Otorgar títulos de propiedad sobre Patentes de Invención y Modelos de Utilidad	Capacidad de Respuesta (rapidez, tiempos):	
		✓ Para las solicitudes de Patentes o Modelos de Utilidad, en el caso de que la misma no reciba observaciones de terceros ni del Instituto, y cumpla con todos los requisitos exigidos en la normativa vigente, el plazo entre la presentación de la solicitud y la Resolución no es mayor de cinco (5) años.	⇒ Porcentaje de solicitudes de Patentes resueltas dentro de los cinco años posteriores a la fecha de solicitud.
		✓ El INPI publica las solicitudes de Patentes, en el Boletín Oficial de Patentes, en un plazo no mayor a seis meses contados a partir de la fecha de notificación de la aprobación del “Examen Preliminar”.	⇒ Porcentaje de solicitudes de Patentes que se publican durante los 6 meses posteriores a la aprobación del examen preliminar en una fecha determinada.
		✓ El 100% de los usuarios notificados de la concesión de una Patente, mediante resolución firme de la Administración Nacional de Patentes, tienen acceso al Título impreso en el mismo momento de la notificación.	⇒ Porcentaje de usuarios notificados mediante resolución firme de la concesión de una Patente que simultáneamente disponen del título impreso.
		Comunicación (lenguaje accesible, información) y credibilidad (confianza, seguridad):	
		✓ El 100% de los usuarios reciben por escrito las razones fundadas en caso de Denegación de las solicitudes.	⇒ Porcentaje de usuarios a quienes se les notifica por escrito las razones fundadas en caso de denegación
		Competencia (capacidad técnica):	
✓ En este Organismo, las resoluciones son producto de un análisis exhaustivo, que genera una sólida fundamentación. Debido a esto, en promedio, 5 de cada 100 Resoluciones son objeto de Recursos.	⇒ Porcentaje de resoluciones dictaminadas que son objeto de recurso		
Credibilidad(confianza, seguridad):			
✓ Para el análisis de las solicitudes de Patentes de Invención y Modelos de Utilidad el Organismo respeta el orden de prelación de la fecha y hora de presentación dentro de su clase. El orden de prelación significa la presentación de fecha más antigua.	⇒ Cantidad de denuncias y quejas presentadas y sustentadas, por incumplimiento del orden de prelación.		
✓ Garantizamos en el 100% de nuestras actividades de análisis y evaluación de los trámites de Patentes que actuamos con absoluta objetividad e independencia de intereses.	⇒ Cantidad de denuncias y quejas presentadas y sustentadas, por falta de objetividad o independencia en nuestras tareas de análisis y evaluación.		
✓ Garantizamos en un 100% la reserva de la información contenida en las presentaciones y por el tiempo que cada una de las normas lo imponga.	⇒ Cantidad de denuncias y quejas presentadas y sustentadas, por violación a la reserva de información que la normativa vigente prevé.		

A.1	SERVICIOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
C A L I D A D D E L O S S E R V I C I O S	Otorgar títulos de propiedad de Marcas.	<p>Capacidad de Respuesta (rapidez, tiempos):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Para las concesiones de títulos de propiedad de Marcas, el plazo entre la presentación de la solicitud, en el caso de que la misma no reciba oposiciones de terceros ni observaciones del Instituto, y la concesión no es mayor a 19 meses. ✓ El 100% de los usuarios a los que se les concede una Marca, tienen acceso al Título de Propiedad impreso en un plazo no mayor a 45 días hábiles, contados a partir del momento en que la Resolución se firma. ✓ El INPI publica, en el Boletín Oficial de Marcas, las solicitudes presentadas y sin observaciones, en un plazo no mayor a 2 meses contados a partir de la fecha de dicha presentación. <p>Credibilidad (confianza, seguridad):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El 100% de los usuarios reciben por escrito las razones fundadas en caso de Denegación de las solicitudes. ✓ Para el otorgamiento de Marcas el Organismo respeta el orden de prelación de la fecha y hora de presentación dentro de la misma clase, los mismos productos o servicios y a identidad de Marca. El orden de prelación significa la presentación de fecha más antigua. ✓ Garantizamos en el 100% de nuestras actividades de análisis y evaluación de los trámites de Marcas que actuamos con absoluta objetividad e independencia de intereses. <p>Competencia (capacidad técnica):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En este Organismo, las resoluciones son producto de un análisis exhaustivo, que genera una disposición sólidamente fundamentada. Debido a esto, en promedio, 5 de cada 100 Resoluciones son objeto de Recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Porcentaje de solicitudes de Marcas resueltas dentro de los 19 meses posteriores a la fecha de presentación. ⇒ Porcentaje de usuarios que pueden disponer del título impreso en los 45 días posteriores a la resolución de concesión. ⇒ Porcentaje de solicitudes de Marcas publicadas en los dos meses posteriores a la fecha de su presentación. ⇒ Porcentaje de usuarios a quienes se les notifica por escrito las razones fundadas en caso de denegación. ⇒ Cantidad de denuncias y quejas presentadas y sustentadas, por incumplimiento del orden de prelación. ⇒ Cantidad de denuncias y quejas presentadas y sustentadas, por falta de objetividad o independencia en nuestras tareas de análisis y evaluación. ⇒ Porcentaje de resoluciones dictaminadas que son objeto de recurso.

A.1	SERVICIOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
C A L I D A D D E L O S S E R V I C I O S	<u>Otorgar</u> títulos de propiedad sobre Modelos y/o Diseños Industriales.	<p>Capacidad de Respuesta (rapidez, tiempos):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las solicitudes de registro de Modelos y/o Diseños Industriales, con todos los requisitos correctamente formalizados, son examinadas y resueltas en un plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el momento en que ingresa la solicitud. ✓ El 100% de los usuarios cuyas solicitudes hayan sido concedidas, tienen acceso al Certificado de Registro en el mismo momento de la resolución. ✓ El 100% de los usuarios, a los que se les hagan observaciones en sus expedientes (vista), es notificado por Cédula o por acceso directo al expediente de la totalidad de las observaciones sobre la solicitud de registro, en el plazo de cinco (5) días hábiles (Ley de Procedimientos Administrativos). <p>Capacidad de Respuesta (rapidez, tiempos) y Credibilidad (confianza, seguridad):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El 100% de los usuarios a los que les haya sido denegado el derecho, les es notificado por Cédula la resolución correspondiente, dentro del plazo establecido en la Ley de Procedimientos Administrativos (5 días hábiles). <p>Credibilidad (confianza, seguridad):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Para el análisis de las solicitudes de Modelos y/o Diseños Industriales el Organismo respeta el orden de prelación de la fecha y hora de presentación. El orden de prelación significa la presentación de fecha más antigua. ✓ Garantizamos en el 100% de nuestras actividades de análisis y evaluación de los trámites de Modelos y/o Diseños Industriales que actuamos con absoluta objetividad e independencia de intereses. ✓ Garantizamos en un 100% la reserva de la información contenida en las presentaciones y por el tiempo que cada una de las normas lo imponga. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Porcentaje de solicitudes resueltas en el período de 5 días hábiles posteriores a la fecha de su presentación. ⇒ Porcentaje de usuarios a los que se les concede una solicitud y que simultáneamente disponen del Certificado de Registro. ⇒ Porcentaje de usuarios a quienes se les notifica de observaciones en sus expedientes en el período de 5 días posteriores a la realización de dicha observación. ⇒ Porcentaje de usuarios a quienes se les remite la Cédula de Notificación dentro de los 5 días posteriores a la fecha de denegación. ⇒ Cantidad de denuncias y quejas presentadas y sustentadas, por incumplimiento del orden de prelación. ⇒ Cantidad de denuncias y quejas presentadas y sustentadas, por falta de objetividad o independencia en nuestras tareas de análisis y evaluación. ⇒ Cantidad de denuncias y quejas presentadas y sustentadas, por violación a la reserva de información que la normativa vigente prevé.

A.1	SERVICIOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
C A L I D A D D E L O S S E R V I C I O S	<u>Registrar</u> las transferencias o cesiones sobre los derechos registrados de Marcas.	Capacidad de Respuesta (rapidez, tiempos): ✓ La resolución de las solicitudes de transferencia de Marcas concedidas se realiza en un plazo no mayor a 9 meses, contados desde la fecha de presentación de la solicitud.	⇒ Porcentaje de solicitudes de transferencias de Marcas resueltas dentro de los 9 meses posteriores a la fecha de presentación.
	<u>Registrar</u> las transferencias o cesiones sobre los derechos registrados de Modelos y/o Diseños Industriales.	Capacidad de Respuesta (rapidez, tiempos): ✓ La resolución de las solicitudes de transferencia de Modelos y/o Diseños Industriales se realiza en un plazo no mayor a un (1) mes, contado desde la fecha de presentación de la solicitud.	⇒ Porcentaje de solicitudes de transferencias de Modelos y/o Diseños Industriales resueltas en los 30 días posteriores a la fecha de presentación.
	<u>Otorgar</u> la renovación de los derechos de propiedad sobre Marcas.	Capacidad de Respuesta (rapidez, tiempos): ✓ Las renovaciones de Marcas otorgadas se realizan en un plazo no mayor a siete (7) meses, contados a partir de la presentación de la solicitud con todos los requisitos exigidos en la normativa vigente. Al término de dicho plazo el usuario obtiene el certificado correspondiente.	⇒ Porcentaje de solicitudes de renovación resueltas en los 7 meses posteriores a la fecha de su presentación. ⇒ Porcentaje de usuarios que disponen del Certificado correspondiente en el mismo momento en el que se resuelve la renovación.
	<u>Otorgar</u> la renovación de los derechos de propiedad sobre Modelos y/o Diseños Industriales.	Capacidad de Respuesta (rapidez, tiempos): ✓ Las renovaciones de Modelos y/o Diseños Industriales se realizan en un plazo no mayor a un (1) mes, contado desde la formalización de la solicitud en el INPI. Al término de dicho plazo el usuario obtiene el certificado correspondiente.	⇒ Porcentaje de solicitudes de renovación resueltas en los 30 días posteriores a la fecha de su presentación ⇒ Porcentaje de usuarios que disponen del Certificado correspondiente en el mismo momento en el que se resuelve la renovación

A.1	SERVICIOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	<u>Registrar los Contratos de Transferencia de Tecnología y certificar el orden de prioridad de las solicitudes de patentes</u>	<p>Capacidad de Respuesta (rapidez, tiempos):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las solicitudes para registrar contratos de transferencia de tecnología son resueltas en un plazo no mayor a 20 días hábiles, contados a partir de la presentación de la solicitud con todos los requisitos exigidos por la normativa vigente. Al término de dicho plazo el usuario recibe el contrato registrado y el certificado de impuestos a las ganancias, si así fue solicitado al inicio del trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Porcentaje de solicitudes de registro de contratos resueltas en los 20 días posteriores a la fecha de su presentación. ⇒ Porcentaje de usuarios que disponen del Certificado de Impuesto a las Ganancias en el mismo momento en el que se resuelve el registro del Contrato (si así fue solicitado por el usuario oportunamente).
	<u>Ofrecer al público la información contenida en el Fondo Documental especializado en los antecedentes de Marcas y avances tecnológicos; así como bibliografía, Boletines Oficiales e informes de Organismos Internacionales a través de la Biblioteca.</u>	<p>Comunicación (lenguaje accesible, información):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Todos los usuarios pueden solicitar y recibir información en la sede del INPI, sobre antecedentes de Patentes de Invención y Marcas, a nivel nacional e internacional. ✓ El servicio de información tecnológica cuenta con servicios de fotocopias aranceladas, para el caso de las patentes extranjeras. La entrega de las fotocopias puede demorar como máximo un día. ✓ Todos los usuarios pueden consultar materiales especializados sobre Derecho (doctrina, legislación y jurisprudencia) y Ciencia y Tecnología, en la Biblioteca ubicada en la sede del INPI, entrepiso. La consulta es en sala y dispone de aproximadamente 100 títulos y 200 en hemeroteca. ✓ La Biblioteca cuenta con servicios de fotocopias aranceladas para todos los usuarios que las soliciten. <p>Competencia (capacidad técnica):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los usuarios que concurran al INPI para consultar información tecnológica del Fondo Documental son atendidos por especialistas que pueden asesorar al solicitante. La atención no tiene demoras. <p>Capacidad de Respuesta (rapidez, tiempos):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los usuarios que concurran al INPI para consultar los materiales de la Biblioteca, son atendidos en forma inmediata y en sala. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Disponibilidad efectiva del servicio verificado a través de auditorias sistemáticas. ⇒ Disponibilidad efectiva del servicio verificado a través de auditorias sistemáticas. ⇒ Disponibilidad efectiva del servicio verificado a través de auditorias sistemáticas. ⇒ Disponibilidad efectiva del servicio verificado a través de auditorias sistemáticas. ⇒ Sistema de quejas sobre la realización del asesoramiento y la calidad del mismo. Capacitación y entrenamiento del personal de atención. Respecto a los tiempos para la atención, controles asistemáticos por observación directa. ⇒ Tiempo de espera verificado a través de auditorias sistemáticas. Se controla la demora en atención en distintos horarios (P.ej. 10 hs, 13.30 hs, 15 hs.).

A.2 ATENCION AL PÚBLICO

A.2	SERVICIO	ESTANDAR	INDICADOR
A T E N C I O N A L P U B L I C O	<u>Atención telefónica</u>	<p>Accesibilidad (facilidad para contactar):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se garantiza la atención de lunes a viernes de 09:15 a 15:15 hs. en la línea gratuita 0800 222 INPI (4674). ✓ Se garantiza la atención de lunes a viernes de 09:15 a 15:15 horas, en las líneas de Mesa de Informes del INPI, Nros. 011 – 4344-4967 / 68. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Nivel de cumplimiento del horario de atención y disponibilidad de la línea verificado a través de auditorías periódicas. ⇒ Nivel de cumplimiento del horario de atención y disponibilidad de la línea verificado a través de auditorías periódicas.
	<u>Atención en la sede del INPI</u>	<p>Accesibilidad (facilidad para contactar):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los usuarios cuentan con una mesa de Orientación en la recepción del Organismo, ubicado en: Av. Paseo Colon 717 Capital Federal, en los horarios de atención de lunes a viernes, de 09:15 a 15:15 horas. ✓ El horario de atención en Caja para abonar los distintos aranceles es de lunes a viernes, de 09:15 a 15:00 horas. ✓ Los usuarios serán atendidos en la mesa de informes de cada sector (Patentes de Invención / Marcas / Modelos y/o Diseños Industriales / Transferencia de Tecnología) en el horario de 09:15 a 15:15 horas, con un tiempo máximo de espera de quince (15) minutos. ✓ Para la recepción y entrega de trámites en las Mesas de Entradas por sector (Patentes de Invención / Marcas / Modelos y/o Diseños Industriales / Transferencia de Tecnología) la atención tiene un tiempo de espera máximo de diez (10) minutos. ✓ Las oficinas del INPI cuentan con una rampa para facilitar el acceso de personas con discapacidad, y ascensores para el traslado en el edificio. <p>Capacidad de Respuesta (rapidez, tiempos):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El Tiempo de espera para la atención de los usuarios en la Mesa de Informes y Orientación General, no supera los cinco (5) minutos. <p>Aspecto Físico Adecuado (comodidad, aspecto amigable):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Todo el personal de atención al público debe identificarse de manera visible, para que el usuario pueda conocer al responsable de su trámite, generando mayor confianza y seguridad. <p>Empatía y Cortesía (respeto y amabilidad):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El personal de atención al público atenderá a los usuarios con respeto, consideración, amabilidad y capacidad de responder ante sus dudas y necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Nivel de cumplimiento del horario de atención y disponibilidad del servicio verificado a través de auditorías periódicas. ⇒ Nivel de cumplimiento del horario de atención y disponibilidad del servicio verificado a través de auditorías periódicas. ⇒ Tiempo de espera y horarios de atención verificados a través de auditorías sistemáticas. Se controla la demora en atención en distintos horarios (P.ej. 10 hs., 13.30 hs, 15 hs.). ⇒ Tiempo de espera verificado a través de auditorías sistemáticas. ⇒ Funcionamiento de rampa y ascensores verificados por observación directa. ⇒ Registro de mantenimiento del funcionamiento de rampa y ascensores. ⇒ Tiempo de espera verificado a través de auditorías sistemáticas. ⇒ Porcentaje de personal identificado verificado a través de auditorías no programadas. ⇒ Control a través del Sistema de Quejas y de la Encuesta de Satisfacción del Servicio.

A.3 SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS (Compromisos que cumpliremos a partir de la vigencia del Sistema (ver cap. 12 “Compromisos de Mejora”))

A.3	ESTANDAR	INDICADOR
S I S T E M A D E R E C L A M O S Y S U G E R E N C I A S	<p>Accesibilidad (facilidad para contactar). ✓ Garantizamos la accesibilidad a través de un sistema de fácil utilización y por distintas vías.</p> <p>Capacidad de Respuesta (rapidez, tiempos): ✓ Las quejas presentadas referidas a los servicios que presta el Organismo serán respondidas dentro de los quince (15) días hábiles de su recepción.</p>	<p>⇒ Disponibilidad del buzón, formularios y teléfonos verificados a través de auditorías.</p> <p>⇒ Porcentaje de reclamos respondidos dentro de los 15 días de presentados.</p>

B. INFORMACION AL CIUDADANO

B	SERVICIO	ESTANDAR	INDICADOR
I N F O R M A C I O N A L C I U D A D A N O	<u>Atención telefónica</u>	<p>Comunicación (lenguaje accesible, información):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se garantiza el suministro de información clara, sencilla y oportuna relacionada con el inicio de los distintos trámites que se realizan en el Organismo (p.e. horarios de atención y procedimientos en general) en la línea gratuita 0800 222 INPI (4674) y en la Mesa de Informes, TE. 011 – 4344-4967 / 68. 	⇒ Nivel de satisfacción medido a través de la Encuesta de Satisfacción.
	<u>Atención en la sede del INPI</u>	<p>Comunicación (lenguaje accesible, información):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los usuarios que concurren personalmente cuentan con una mesa de Orientación en la recepción del Organismo, ubicado en: Av. Paseo Colon 717 Capital Federal, donde se brinda información acerca de cual es el área a la que deberá dirigirse el usuario para realizar el trámite deseado, y dónde se encuentra la misma. ✓ Los usuarios serán atendidos en la Mesa de Informes de cada sector (Patentes de Invención / Marcas / Modelos y/o Diseños Industriales / Transferencia de Tecnología) donde recibirán información clara, sencilla y oportuna para iniciar o proseguir su trámite. 	⇒ Nivel de satisfacción medido a través de la Encuesta de Satisfacción. ⇒ Nivel de satisfacción medido a través de la Encuesta de Satisfacción.
	<u>Sitio WEB</u> (www.inpi.gov.ar)	<p>Accesibilidad (facilidad para contactar) y Comunicación (lenguaje accesible, información):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se pone a disposición de los ciudadanos información acerca del Organismo, de sus servicios, de los aranceles vigentes y formularios e instructivos aptos para iniciar tramitaciones de Patentes de Invención y Modelos de Utilidad, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales y Transferencia de Tecnología. Además, están disponibles los formularios para la búsqueda de antecedentes y provisión de documentación de patentes nacionales o extranjeras para consultar el Fondo Documental. 	⇒ Disponibilidad del servicio, de la actualización de la información sobre aranceles y formularios, verificado a través del control sistemático del sitio WEB. ⇒ Nivel de satisfacción medido a través de la Encuesta de Satisfacción.

C. PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

C	SERVICIO	ESTANDAR	INDICADOR
P A R T I C I P A C I O N Y C O N S U L T A	MECANISMO DE CONSULTA		
	<p>Relevamiento de las Expectativas de los Usuarios</p>	<p>Comprensión del Ciudadano: ✓ Realización de una Encuesta de Relevamiento anual, con un mínimo de 100 usuarios consultados.</p> <p>Comunicación (lenguaje accesible, información): ✓ Los resultados del Relevamiento serán difundidos y expuestos en forma pública.</p>	<p>⇒ Verificación de la realización de la Encuesta en el período agosto 2001 – julio 2002. Control de los formularios completados por los usuarios y verificación de tratamiento y análisis de los mismos.</p> <p>⇒ Difusión y publicación en carteleras y en la página WEB verificado a través de auditorías.</p>
	<p>Relevamiento del Nivel de Satisfacción del Usuario</p>	<p>Comprensión del Ciudadano ✓ Realización de una Encuesta de Satisfacción del Usuario, con un mínimo de 100 usuarios consultados.</p> <p>Comunicación (lenguaje accesible, información): ✓ Los resultados de la Encuesta serán difundidos y expuestos en forma pública.</p>	<p>⇒ Verificación de la realización de la Encuesta en el período agosto 2001 – julio 2002. Control de los formularios completados por los usuarios y verificación de tratamiento y análisis de los mismos.</p> <p>⇒ Difusión y publicación en carteleras y en la página WEB verificado a través de auditorías.</p>

12) COMPROMISOS DE MEJORA

El INPI se compromete a realizar acciones para mejorar su gestión organizacional y, en consecuencia, los servicios que brinda a los usuarios. Para el período agosto de 2001- agosto de 2002, los compromisos son los siguientes:

A. Desarrollo de actividades conducentes al mejor conocimiento y protección de la propiedad industrial, en el orden nacional. Para cumplir con este objetivo, se realizarán las siguientes acciones:

1. Establecer acuerdos y/o convenios con organizaciones públicas y/o privadas para la creación de Centros de Información Tecnológica. Organizaciones tales como la Secretaría de Pequeña y Medianas Empresas, Instituto Nacional de Tecnología Industrial, Cámaras de Comercio, Universidades y Empresas en general, podrían ser parte en los mencionados convenios. Para la realización de estos convenios se pondrá especial énfasis en la promoción y difusión de la información tecnológica en el interior del país.

Período de cumplimiento: agosto de 2001 – agosto de 2002

Para alcanzar dicho objetivo, realizaremos las siguientes actividades en estos plazos:

- Al 30 de noviembre de 2001: Establecimiento de la base de datos con los organismos con los cuales se pueden realizar actividades conjuntas. En esta base de datos debe constar el Director o punto de contacto, número de teléfono, y e-mail.
- Al 28 de febrero de 2002: Realización de contactos con dichos organismos y reuniones con aquellos que demuestren interés en la propuesta.
- Al 30 de mayo de 2002: Diseño de la actividad que se será objeto del Convenio.
- Al 30 de agosto de 2002: Firma de Convenios.

Responsable: Directorio del INPI.

2. Realizar siete (7) Conferencias o Talleres, relacionados con la temática de la protección industrial, dirigidos a organizaciones y particulares vinculados a las áreas de Información Tecnológica, Patentes, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales y Transferencia de Tecnología.

Período de cumplimiento: agosto de 2001 – agosto de 2002

Para alcanzar dicho objetivo, realizaremos las siguientes actividades en estos plazos:

- Al 30 de septiembre de 2001: diseño de dos (2) talleres de Información Tecnológica.
- Al 30 de octubre de 2001: tareas de difusión y contactos con posibles participantes.
- Al 31 de diciembre de 2001: realización de dos (2) talleres de Información Tecnológica.
- Al 30 de marzo de 2002: diseño de la actividad (taller, conferencia) realizados por cada una de las Direcciones de Patentes, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales y Transferencia de Tecnología y su difusión.
- Al 30 de abril de 2002: realización del taller o conferencia de Patentes.
- Al 30 de mayo de 2002: realización del taller o conferencia de Marcas.
- Al 30 de junio de 2002: realización del taller o conferencia de Modelos y/o Diseños Industriales.

- Al 30 de julio de 2002: realización del taller o conferencia de Transferencia de Tecnología.

Responsables: Direcciones de Patentes, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales, y Transferencia de Tecnología.

B. El INPI implementará un sistema que permita una comunicación fluida con los destinatarios de nuestros servicios, garantizando el tratamiento y la respuesta a sus inquietudes.

1. Implementación y Seguimiento del Sistema de Reclamos y Sugerencias.

Período de cumplimiento: agosto de 2001 – Octubre de 2001

Para alcanzar dicho objetivo, realizaremos las siguientes actividades en estos plazos:

- Al 30 de setiembre de 2001: Difusión, Capacitación, sobre el funcionamiento del Sistema a todos los involucrados. (El Sistema ya se encuentra Diseñado)
- Al 30 de setiembre de 2001: Instalación del Buzón en Planta Baja,
- Al 30 de setiembre de 2001: realización de pruebas acerca del funcionamiento del Sistema vía WEB.
- Al 30 de Octubre de 2001: Sistema funcionando.

Responsables: Unidad de Monitoreo y Evaluación

C. El INPI desarrollará mecanismos de consulta y participación para los usuarios con el objetivo de conocer la opinión de los mismos respecto de los servicios que brinda el organismo. Las acciones son:

1. Realizar una Encuesta de Satisfacción del Usuario anual.

Período de cumplimiento: agosto de 2001 – mayo de 2002

Para alcanzar dicho objetivo, realizaremos las siguientes actividades en estos plazos:

- Al 30 de marzo de 2002: diseño de la encuesta.
- Al 30 de abril de 2002: implementación de la misma.
- Al 30 mayo de 2002: análisis de resultados y difusión de los mismos.

Responsables: Unidad de Monitoreo y Evaluación.

2. Realizar una Encuesta de Relevamiento de Expectativas de los Usuarios anual.

Período de cumplimiento: agosto de 2001 – junio de 2002

Para alcanzar dicho objetivo, realizaremos las siguientes actividades en estos plazos:

- Al 30 de marzo de 2002: diseño de la encuesta.
- Al 30 de mayo de 2002: implementación de la misma.
- Al 30 junio de 2002: análisis de resultados y difusión de los mismos.

Responsables: Unidad de Monitoreo y Evaluación.

D. El Organismo se compromete a mejorar la calidad de la información disponible para todos los usuarios, a través de la realización de las siguientes acciones:

1. Diseñar, publicar y poner a disposición del público folletos institucionales, tanto del INPI como de cada una de las Direcciones sustantivas (Patentes, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales, Transferencia de Tecnología, e Información Tecnológica), y de la Biblioteca, así como del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano.

Período de cumplimiento: agosto de 2001 – mayo de 2002

Para alcanzar dicho objetivo, realizaremos las siguientes actividades en estos plazos:

- Al 30 de octubre de 2001: recolección de folletería existente y documentación de interés para el diseño de los folletos.
- Al 30 de noviembre de 2001: informe con distintas cotizaciones de costos, formas de impresión etc.
- Al 30 de marzo de 2002: diseño definitivo de los folletos.
- Al 30 de abril de 2002: impresión y publicación de los folletos.
- Al 30 de mayo de 2002: Puesta a disposición del público.

Responsables: Directorio del INPI, Direcciones de Patentes, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales, Transferencia de Tecnología, Información Tecnológica y Biblioteca.

2. Poner a disposición del público los Boletines de Marcas y Patentes a través de la página WEB (www.inpi.gov.ar)

Período de cumplimiento: agosto de 2001 – octubre de 2001

Para alcanzar dicho objetivo, realizaremos las siguientes actividades en estos plazos:

- Al 30 de septiembre de 2001: período de pruebas y ensayos del servicio.
- Al 30 de octubre de 2001: servicio de información disponible para el público.

Responsables: Departamento de Sistemas.

3. Poner a disposición del público la consulta de expedientes y del estado de sus trámites, a través de la incorporación de las bases de datos de Marcas y Patentes en la página WEB (www.inpi.gov.ar).

Período de cumplimiento: agosto de 2001 – noviembre de 2001

Para alcanzar dicho objetivo, realizaremos las siguientes actividades en estos plazos:

- Al 30 de septiembre de 2001: período de pruebas y ensayos del servicio.
- Al 30 de noviembre de 2001: servicio de información disponible para el público.

Responsables: Departamento de Sistemas.

E. El organismo se compromete a mejorar la accesibilidad de los usuarios a la sede del INPI, colocando señalamientos para una mejor ubicación de los puntos de contacto.

1. Diseñar e instalar la señalética necesaria para orientar a los usuarios en el Organismo, a través de letreros indicadores, carteles, etc.

Período de cumplimiento: agosto de 2001 – marzo de 2002

Para alcanzar dicho objetivo, realizaremos las siguientes actividades en estos plazos:

- Al 30 de septiembre de 2001: relevamiento de señalización necesaria, en todos los pisos.
- Al 30 de noviembre de 2001: diseño del sistema de señalamiento (tipos de carteles, logos, etc.).
- Al 30 de diciembre de 2001: solicitud y evaluación de distintos presupuestos.
- Al 30 de marzo de 2002: señalética instalada.

Responsables: Coordinación Operativa.

F. El INPI implementará una mejora en el sistema informático que facilite la disponibilidad de información y comunicación entre sus miembros, produciendo una mayor agilidad en sus procesos, que se traduzca en una mejor en la atención a los usuarios. Las acciones son las siguientes:

1. Instalar un sistema de e-mails internos.

Período de cumplimiento: agosto de 2001 – septiembre de 2001

Para alcanzar dicho objetivo, realizaremos las siguientes actividades en estos plazos:

- Al 30 de septiembre de 2001: servicio operativo para el personal.

Responsables: Departamento de Sistemas.

G. El Organismo se compromete a realizar un mejoramiento de su Sistema de Archivo de Expedientes, para lo cual efectuará las siguientes acciones:

1. Diseñar y ejecutar acciones orientadas al inventario unificado de todos los expedientes en existencia.

Período de cumplimiento: agosto de 2001 – agosto de 2002

Para alcanzar dicho objetivo, realizaremos las siguientes actividades en estos plazos:

- Al 30 de septiembre de 2001: diseño de la metodología de relevamiento y selección del tipo de base de datos que se creará.
- Al 30 de diciembre de 2001: verificación de todos los expedientes existentes en el organismo y envío al archivo para ser relevados.
- Al 30 abril de 2002: relevamiento de expedientes, y establecimiento de grados de avance y proyección del tiempo estimado para el relevamiento total.
- Al 30 de agosto de 2002: continuación del relevamiento de expedientes y evaluación del porcentaje alcanzado.

Responsables: Coordinación Operativa.

13) INFORMACION COMPLEMENTARIA

1. COMO ACCEDER A NUESTROS SERVICIOS

A. Personalmente en la sede del INPI:

- ✓ Nuestra sede está ubicada en Av. Paseo Colon 717 Capital Federal. Allí Usted encontrará una Mesa de Orientación General donde se le informará la ubicación del área a la que debe concurrir para realizar el trámite. Los horarios de atención son de lunes a viernes, de 09:15 a 15:15 horas.

B. Por Teléfono:

- ✓ Ud. será atendido de lunes a viernes de 09:15 a 15:15 horas, a través de la línea gratuita 0800-222-INPI (4674), donde se le brindará información acerca de la formas en que se realizan las distintas tramitaciones en este organismo.
- ✓ Igualmente, Usted puede llamar de lunes a viernes de 09:15 a 15:15 horas, a la Mesa de Informes del INPI, Nros. 011 – 4344-4967 / 68, donde se le brindará la misma información.

C. Por Internet (www.inpi.gov.ar)

- ✓ A través de la página del INPI se pone a disposición de los ciudadanos información acerca del Organismo, de sus servicios, de los aranceles vigentes y formularios aptos para iniciar tramitaciones.

D. Por correo

- ✓ Ud. también puede realizar algunos trámites por Correo, a través de la dirección postal del INPI: Av. Paseo Colón, 717, Código Postal C1063ACH.
Por esta vía se puede *iniciar* las solicitudes de Patentes de Invención, Modelos de Utilidad, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales, a través de las Oficinas de **Correo Argentino** habilitadas para tal fin.
- ✓ Además, una vez que el trámite está en curso, pueden presentarse escritos o documentación adjunta a través de toda oficina de correo, de cualquier Empresa Postal, en todo el territorio del país.