

Tabla de Contenido

CAPÍTULO 1	1
ANTECEDENTES GENERALES	1
1.1. CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	1
1.1.1. <i>Historia</i>	2
1.1.2. <i>Organigrama</i>	3
1.1.3. <i>Distribución de la dotación</i>	4
1.1.4. <i>Servicio ofrecido y clientes</i>	5
1.1.5. <i>Dimensionamiento de actividad realizada por INAPI</i>	6
1.2. ÁREAS DE NEGOCIO	7
1.2.1. <i>Subdirección de Marcas</i>	7
1.2.2. <i>Subdirección de Patentes</i>	8
1.2.3. <i>Subdirección de Transferencia del Conocimiento</i>	10
1.3. ÁREAS DE APOYO	10
1.4. GESTIÓN DE LA CALIDAD	11
1.5. DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	12
CAPÍTULO 2	14
JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO	14
2.1. PLANTEAMIENTO DE LA OPORTUNIDAD	14
2.2. IDENTIFICAR HIPÓTESIS	15
2.3. IMPACTO DEL CAMBIO PROPUESTO.....	16
2.4. OBJETIVOS	16
2.4.1. <i>Objetivo General</i>	16
2.4.2. <i>Objetivos Específicos</i>	16
2.5. ALCANCE Y RESULTADOS ESPERADOS.....	17
CAPÍTULO 3	18
MARCO CONCEPTUAL	18
3.1. GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIOS.....	18
3.2. DIMENSIONES DE CALIDAD.....	19
3.3. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO	20
3.4. INDICADORES DE DESEMPEÑO	21
3.3. UTILIDAD Y BENEFICIOS DEL SLA EN EL SECTOR PÚBLICO.....	23
3.4. CONSEJOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN	24
CAPÍTULO 4	25
METODOLOGÍA	25
4.1. ETAPA I: PREPARACIÓN.....	25
4.2. ETAPA II: INVESTIGACIÓN	25
4.3. ETAPA III: PRIORIZACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS	26
4.4. ETAPA IV: SELECCIÓN DEL REQUERIMIENTO.....	27
4.5. ETAPA V: LEVANTAMIENTO DEL SLA.....	28
CAPÍTULO 5	31
DESARROLLO	31
5.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN INICIAL	31
5.1.1. <i>Levantamiento de los requerimientos</i>	31
5.1.2. <i>Análisis Exploratorio</i>	33
5.2. PRIORIZACIÓN	34
5.2.1. <i>Priorización de los requerimientos según área de apoyo</i>	34
5.2.2. <i>Priorización de las áreas de apoyo</i>	43
5.3. SELECCIÓN DEL REQUERIMIENTO PARA EL PROGRAMA PILOTO DE SLA	44

5.4	LEVANTAMIENTO DEL PROCESO SELECCIONADO	48
5.5	DATOS ADMINISTRATIVOS DEL REQUERIMIENTO	49
5.6	LEVANTAMIENTO DEL SLA.....	50
CAPÍTULO 6	53
CONCLUSIONES	53
CAPÍTULO 7	57
RECOMENDACIONES DE IMPLEMENTACIÓN PARA INAPI	57
7.1	PROPUESTAS DE IMPLEMENTACIÓN PARA INSTALAR EL PROCESO DE GENERACIÓN DE ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO EN INAPI.	57
7.2	CONSIDERACIONES Y RECOMENDACIONES	58
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXOS	63
ANEXO 1-	INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL INAPI	63
ANEXO 2-	CUESTIONARIO RANKING INAPI.....	64
ANEXO 3-	METODOLOGÍA DE PRIORIZACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS LEVANTADOS.....	65
ANEXO 4 –	BORRADOR DE UN ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	66
ANEXO 5 –	METODOLOGÍA DE SELECCIÓN DEL REQUERIMIENTO A INTERVENIR	66
ANEXO 6 –	PASOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE KPI	70
ANEXO 7–	PASOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE SLA.....	70
ANEXO 8 –	RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN.....	72
ANEXO 9 –	CAÍDAS DEL SISTEMA IPAS	74