	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA AL USUARIO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	Código: CS01-I03
		Versión: 1
		Página 1 de 21

CONTENIDO


1	OBJETIVO	3
2	DESTINATARIOS	3
3	GLOSARIO	3
4	GENERALIDADES	3
4.1	PROTOCOLO DE ATENCIÓN	4
4.1.1	Atención personal o virtual, mediada por tecnologías	4
4.1.2	Atención telefónica (Recepción de llamada).....	7
4.1.3	Atención telefónica (Realización de llamadas)	8
4.1.4	Como actuar en situaciones especiales	9
4.2	PROGRAMACIÓN DE CITAS	14
4.3	GESTIÓN DE CITAS DE ORIENTACIÓN DE CIGEPI	15
4.3.1	Solicitud por la página web.....	15
4.3.2	Solicitud por correo electrónico.....	15
5	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	16
5.1	Atender los usuarios que solicitan orientación especializada en temas relacionados con Nuevas Creaciones.....	16
5.2	Atender los usuarios que solicitan orientación especializada en temas relacionados de Signos Distintivos.....	16
5.3	Atender los usuarios que solicitan orientación especializada relacionada con servicios de información tecnológica, orientación en la redacción de patentes o acceso a bases de datos.....	17
5.4	Agendar citas de Nuevas Creaciones	19
5.5	Atender los usuarios que solicitan Citas de Nuevas Creaciones	19
5.6	Agendar Citas de Signos Distintivos	19
5.7	Atender los usuarios que solicitan Citas de Signos Distintivos	20
5.8	Agendar Citas de Recursos de Nuevas Creaciones	20
5.9	Atender los usuarios que solicitan Citas de Recursos de Nuevas Creaciones.....	20

Elaborado por: Nombre: Luis Antonio Silva Cargo: Coordinar CIGEPI	Revisado y Aprobado por: Nombre: María José Lamus Becerra Cargo: Delegada para la Propiedad Industrial	Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2021-08-27
--	---	--

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

6	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	21
7	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	21

COPIA NO CONTROLADA

	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA AL USUARIO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	Código: CS01-I03
		Versión: 1
		Página 3 de 21

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para la actuación uniforme en la orientación y atención a los usuarios de propiedad industrial, a través del desarrollo de las actividades descritas en este documento, las cuales deben ser gestionadas por los funcionarios o contratistas del Centro de Información Tecnológica y Apoyo a la Gestión de la Propiedad Industrial – CIGEPI, la Dirección de Nuevas Creaciones, Dirección de Signos Distintivos y Grupo Vía Administrativa de la Delegatura para la Propiedad Industrial.

2 DESTINATARIOS

Todos los funcionarios o contratistas que brindan orientación especializada en temas de propiedad industrial.

3 GLOSARIO


CIGEPI: Centro de Información Tecnológica y Apoyo a la Gestión de la Propiedad Industrial

CRM-CIGEPI: Aplicativo diseñado para el registro de la información de los servicios prestados por CIGEPI <https://serviciospi.sic.gov.co/isis/cigepi/>

ORIENTACIÓN ESPECIALIZADA: servicio en el cual se brinda información relacionada con cómo proteger una invención mediante patente de invención, patente de modelo de utilidad, diseño industrial o esquema de trazado de circuitos integrados; cómo registrar marcas, lemas y demás signos distintivos; requisitos para patentar y registrar marcas y demás signos distintivos; cómo conocer el estado y realizar el seguimiento de sus solicitudes de propiedad industrial; información general sobre normas, procedimientos, trámites de propiedad industrial; cómo usar las herramientas de búsqueda para realizar una búsqueda de patentes o marcas comerciales, información referente a incentivos, ayudas o financiación para la presentación de solicitudes de patentes y marcas, etc.

4 GENERALIDADES

De manera general, los usuarios deben llegar primero a Atención al Ciudadano, donde recibirán información general de los trámites, incluyendo revisión del estado de los trámites. De ser necesario, se escala al CIGEPI, donde se tratarán situaciones particulares. A continuación, se describe el protocolo de atención para los usuarios de PI:

	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA AL USUARIO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	Código: CS01-I03
		Versión: 1
		Página 4 de 21

4.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN

La atención y orientación a los usuarios de propiedad industrial es un pilar fundamental para conocer sus necesidades y para apoyarles en la satisfacción de sus intereses.

4.1.1 Atención personal o virtual, mediada por tecnologías

4.1.1.1 Contacto inicial

El nivel de satisfacción que el usuario pueda alcanzar depende en gran parte del primer contacto que el funcionario o contratista establezca con él.

Por tanto, este primer contacto se debe enfocar con una actitud positiva, de ayuda hacia el usuario, que transmita una total disposición profesional frente a él. En ese momento la atención deberá centrarse en el usuario, evitando interferencias ajenas a la actuación.


Habrá que prestar atención a la comunicación metalingüística, la cual incluye aspectos como:

- Los gestos: el lenguaje gestual, sobre todo de la cara, deberá resultar acorde a un trato de corrección y educación. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o dejadez. Se evitará la gesticulación excesiva y las posturas forzadas.
- El tono de voz: habrá de ser intermedio.
- El lenguaje: será sencillo, descriptivo, adaptado.
- Silencios: positivos (entendimiento), negativos (demasiado largos).
- El aspecto físico: el personal que atiende al público debe ir vestido con propiedad.
- La rapidez/eficiencia: Es importante dar una imagen de rapidez y eficacia.

El saludo inicial siempre tiene que estar presente en la atención ya que constituye la mínima expresión de educación y cortesía. El saludo tiene un gran valor simbólico porque dependiendo de cómo lo expresemos será entendido como un gesto de cercanía, de proximidad, de relaciones profesionales o afectivas o un simple gesto de cortesía y de buenas costumbres.

4.1.1.2 Escucha y detección de necesidades - Análisis y comprensión

Es el momento en que el funcionario o contratista escucha, facilita el espacio para que el ciudadano hable y detalle su caso; para lo cual será preciso que el funcionario o contratista preste toda la atención y nunca se adelante a responder

	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA AL USUARIO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	Código: CS01-I03
		Versión: 1
		Página 5 de 21

una pregunta antes de que se termine de formular. Si es posible, el funcionario o contratista tomará debida nota de los datos de los cuales el usuario le está poniendo en conocimiento, dado que esta información deberá registrarse posteriormente en el aplicativo CRM – CIGEPI

Para detectar la necesidad, es necesario:

- Fomentar que el usuario exponga su caso o necesidad y no interrumpirlo con presunciones precipitadas sobre lo que desea.
- Se debe iniciar el diálogo, a través de preguntas abiertas, para que el usuario pueda explicar en sus propios términos lo que necesita y llegar a un diálogo más fluido y amplio.
- Si no queda claro el motivo de su consulta, realizaremos preguntas abiertas que interroguen sobre el sentido de la demanda y el contexto desde donde surge la necesidad de la información.
- Es recomendable ir resumiendo o parafraseando lo que el usuario nos dice para aclarar y confirmar la necesidad.


4.1.1.3 Clasificar y buscar información

Este procedimiento es interno y se realiza una vez se ha comprendido a cabalidad la necesidad del usuario. El tipo de atención proporcionada dependerá del objeto de la consulta, el cual tratará sobre diferentes modalidades de protección de Propiedad Industrial, y del tipo de información que el usuario requiera, bien sea relacionada con una solicitud internacional PCT, información general sobre los trámites, anualidades, renovaciones búsquedas de información tecnológica, redacción de patentes, etc.

4.1.1.4 Respuesta

Cuando el usuario haya concluido con su explicación, el funcionario o contratista responderá la consulta, para lo cual, deberá:

- Usar un lenguaje sencillo.
- Dominar la información antes de transmitirla.
- Ordenar bien los datos y el material a ofrecer.
- Conseguir que el usuario asimile mientras escucha.
- Adecuar el tono de voz y la velocidad utilizada para transmitir la información.
- Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga.
- Ayudarse siempre que sea posible de material gráfico (impresos, listados...).

	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA AL USUARIO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	Código: CS01-I03
		Versión: 1
		Página 6 de 21

En el proceso de dar la información solicitada se pueden presentar distintas situaciones:

- Que se disponga de la información. En este caso, se transmitirá de una manera cordial y agradable, cuidando el volumen y el tono de la voz. Habrá de transmitirse seguridad y confianza a través del tono y el ritmo de voz, intentando ser concreto y preciso en la información.
- Que no tengamos la información, pero se pueda conseguir por otros medios. En este supuesto intentaremos obtenerla contactando a la Dirección, Grupo o Área correspondiente y transmitiendo dicha información al usuario.
- Que se carezca de la información y sea imposible obtenerla en ese momento. En este caso se debe informar los motivos por los que se produce esta situación y ofrecer una alternativa que convenga al usuario y que satisfaga las necesidades e intereses del mismo.

Esta alternativa debe ser:

- Una propuesta real (programar una nueva cita) para dar solución a su consulta.
- En caso de que el usuario plantee inconvenientes a la alternativa propuesta, se debe negociar con él la solución definitiva, dando prioridad a sus deseos y necesidades.


4.1.1.5 Registro

El registro se realizará preferiblemente una vez concluida la atención al usuario; solo cuando haya varias personas esperando ser atendidas, se puede realizar de forma paralela a la conversación; esto en razón a que mientras el usuario realiza su consulta se le debe proporcionar toda la atención.

La consulta debe ser registrada con todos los datos que se requieren en el aplicativo CRM – CIGEPI.

4.1.1.6 Finalización de la atención

Se mantendrá una actitud positiva, dejando que se despidan el usuario y contestando a esa despedida que nos encontramos a su disposición.

	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA AL USUARIO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	Código: CS01-I03
		Versión: 1
		Página 7 de 21

4.1.2 Atención telefónica (Recepción de llamada)

El protocolo de atención telefónica no solo es un modo de buena atención, sino de ética y transparencia. Las consultas telefónicas deben ser tan breves como sea posible, brindando la información requerida por el usuario. Si se trata de información no relacionada con propiedad industrial, debe ser remitido al contact center o atención al ciudadano.

4.1.2.1 Recibimiento

- Lo más recomendable es contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: nombre del área y entidad, “buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ... en qué le puedo servir, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”
- Es necesario que el funcionario o contratista hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.
- A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual. Cuando el usuario recurre por una duda, queja o reclamo debemos ser persuasivos y contundentes.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrar en el aplicativo CRM - CIGEPI.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- La atención hacia el usuario será siempre en pro de orientar, informar y servir.
- Durante la atención telefónica se mantendrán la paciencia, la tolerancia y amabilidad.

4.1.2.2 Desarrollo

Es el momento en que el funcionario o contratista escucha, facilita el espacio para que el ciudadano hable y detalle su caso; para lo cual será preciso que el funcionario o contratista preste toda la atención y nunca se adelante a responder una pregunta antes de que se termine de formular. Si es posible, el funcionario o contratista tomará debida nota de los datos de los cuales el usuario le está poniendo en conocimiento, dado que esta información deberá registrarse posteriormente en el aplicativo CRM – CIGEPI. Cuando el usuario haya concluido con su explicación, el funcionario o contratista responderá la consulta.

Si la información solicitada no corresponde a la actividad desarrollada en el CIGEPI, intentaremos facilitar el número correspondiente al área donde consideremos que pueden solucionar su consulta, o en su caso, la forma de conseguirlo.

4.1.2.3 Despedida

Finalice el contacto adecuadamente

- Retroalimente al usuario con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
- Pregunte: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”
- Agradezca al usuario el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Registre la consulta en el CRM -CIGEPI.

4.1.3 Atención telefónica (Realización de llamadas)

4.1.3.1 Planificación

Toda llamada telefónica parte de una necesidad y será conveniente establecer previamente el objeto de esta.

4.1.3.2 Presentación

Se iniciará la conversación respondiendo con un saludo, si nuestro interlocutor no ha utilizado ningún saludo, lo emplearemos nosotros cuando haya finalizado su frase de recibimiento.

A continuación, procederemos a identificarnos. Primero, facilitaremos nuestro nombre. A continuación, en el caso de que se trate de una llamada interna, se identificará el área en la que trabajamos, y si es una llamada externa, se completará la identificación con “Superintendencia de Industria y Comercio”.

En caso de que se realice la llamada en nombre de alguien, se dirá a continuación de parte de quién se llama.


4.1.3.3 Desarrollo

A continuación, se manifestará nuestra intención.

4.1.3.4 Despedida

Antes de concluir la conversación se hará un breve resumen del acuerdo al que se ha llegado con el interlocutor.

Finalmente se agradecerá el habernos atendido.

	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA AL USUARIO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	Código: CS01-I03
		Versión: 1
		Página 9 de 21

4.1.4 Como actuar en situaciones especiales

4.1.4.1 Qué hacer ante una desprogramación de una cita

Cuando hay que desprogramar una cita, por alguna situación imprevista, se deberá:

- Informar de los motivos
- Garantizar una alternativa
- Minimizar las consecuencias

¿Qué hacer?

Ponerse en contacto con el interesado personalmente bien por vía telefónica o por correo electrónico. Si es posible, procurar utilizar las dos vías. Primero utilizar la vía telefónica y una vez acordada una solución convenida también por el usuario, enviar un escrito que confirme la alternativa planteada.

El contacto directo favorecerá:

- Pedir disculpas
- Aclarar la situación que se ofrece como alternativa
- Informar de los motivos por los que se produce esta situación (si procede)
- Asumir la crítica
- Escuchar y comprender los sentimientos del usuario
- Ofrecer una alternativa que convenga al usuario y que satisfaga las necesidades e intereses del mismo.

Esta alternativa debe ser:


- Una propuesta real, (no puede desprogramarse una cita si no se ofrece otra real).
- La solución debe ser lo más parecida o cercana a la situación que se anula.
- En caso de que el usuario plantee inconvenientes a la alternativa propuesta, se debe negociar con él la solución definitiva, dando prioridad a sus deseos y necesidades.

Mensajes que se pueden utilizar:

"Sentimos comunicarle que por... (Exponer los motivos) ... nos vemos obligados a desprogramar la cita que ya tenía concertada".

"Lamentamos que se haya producido esta situación".

"Hemos estudiado su caso y le ofrecemos la/s siguiente/s posibilidad/es..."

	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA AL USUARIO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	Código: CS01-I03
		Versión: 1
		Página 10 de 21

"Le agradecemos su colaboración y esperamos que esta situación no se vuelva a producir".

"Si esta alternativa no es de su agrado, infórmenos de su propuesta".

"Muchas gracias"

En estas circunstancias es muy importante evitar responder ante un posible "ataque" del usuario. Procure evitar expresiones de este tipo:

"Yo no tengo la culpa de nada"

"El que tiene la culpa es..."

"Esto no lo he organizado yo..."

"A mí que me cuenta".

Un usuario bien informado podrá comprender mejor la situación. No debe olvidarse el agradecer su comprensión y colaboración, y procurar que no se repitan circunstancias parecidas.

4.1.4.2 Cuando no entendemos lo que nos dice el usuario

En situaciones en las que no se ha oído lo que expresa el usuario o no se comprende del todo su significado, es conveniente pedirle con toda naturalidad que repita sus mensajes. Para evitar que la persona se sienta torpe o incapacitada para expresarse, conviene responsabilizarnos de esta falta de comprensión.

"Disculpe, pero no lo he comprendido, ¿puede usted repetirme...?"


Otra posibilidad es resumir con nuestras palabras lo que hemos entendido y plantear después nuestra duda

"Entiendo que lo que usted plantea es... sin embargo, lo que no entiendo es..."

En circunstancias de este tipo sirve de poco demostrar al usuario que no se está expresando correctamente, ya que nos puede conducir a un enfrentamiento, y lo único que conseguiremos es desviarnos del asunto que estamos tratando.

Una solución útil para facilitar la comunicación en estos casos es pedir que nos ponga un ejemplo práctico de una situación concreta. Esto nos ayudará a centrarnos en aspectos reales.

"Sigo sin comprender muy bien, ¿me podría poner un ejemplo?"

	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA AL USUARIO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	Código: CS01-I03
		Versión: 1
		Página 11 de 21

El hacer preguntas referentes al problema servirá también para mostrar nuestro interés por lograr una mayor comprensión y alentará al usuario a utilizar otras palabras para expresarse.

4.1.4.3 Cuando el usuario no nos entiende

Son aquellas situaciones en las que o bien el usuario no ha prestado atención a todas las explicaciones, o no ha comprendido el mensaje emitido. En estos casos es muy importante también no ponerle en evidencia y comprobar cuál es el motivo por el que se presenta este problema.

Estas situaciones suelen vivirse de manera muy diferente, dependiendo del carácter del usuario. En el caso de usuarios tímidos, retraídos y cohibidos, vivirán estas circunstancias manifestando una conducta de huida, ocultamiento y vergüenza. Por el contrario, las personas que presentan comportamientos más agresivos lo harán ofendiéndose y culpando a los demás de su falta de expresión.

En el proceso de comunicación lo verdadero no es lo que dice el emisor sino lo que entiende el receptor. La responsabilidad de una correcta comunicación es del emisor.

¿Qué hacer?

Cuando el problema se debe a problemas de audición del usuario podemos repetir la misma información vocalizando más y elevando el tono de voz.

Si no comprende, repetiremos la idea con otras palabras.

Poner ejemplos que aclaren la idea principal.

Simplificar el mensaje. Aclarar una idea y cuando se comprenda pasar a la siguiente.

Evitar tecnicismos y palabras de difícil comprensión.

Pedirle al usuario que nos manifieste lo que ha comprendido y preguntarle exactamente lo que no entiende. Algunos mensajes de utilidad:

"¿Me explico?"

"¿Consigo aclarar esta idea?"

"Quiero decir que..."

4.1.4.4 Qué hacer en una situación de agresividad

Una persona en una situación de agresividad necesita ser tratada de forma asertiva, para que su enfado empiece a disminuir y se pueda mantener con ella una conversación normal.


En estas circunstancias es necesario demostrar seguridad y firmeza, pero nunca intentar ponerse a la altura de la persona agresiva. La agresividad genera más agresividad. La calidad en la atención al público exige que, en ninguna circunstancia, debamos intentar frenar la agresividad con una actitud violenta o retardadora. Primero, porque se ofrece una imagen de mal servicio y de poca profesionalidad y segundo, porque no sirve de mucho; es más, en muchos casos se produce más violencia.

¿Qué hacer?

- Demostrarle a la persona que entendemos su enfado.
- Escuchar activamente: mantener la mirada, asentir, resumir y repetir su queja o problema.
- Esperar a que disminuya la irritación. No hablar hasta que la persona empiece a tranquilizarse.
- Seguir preguntando, conseguir que siga hablando. De esta forma, la temperatura del enfado empezará a bajar rápidamente.
- Hasta que no tengamos suficiente información, no creer que sabemos cuál es el problema y la solución.
- En cuanto disminuya algo la irritación, invitar a la persona a seguir hablando en una zona privada.
- Cuando empiece a calmarse, si es posible, pedirle que se siente y sentarse con ella.
- Mantener un tono de voz calmada, e incluso, ante los gritos o tonos elevados, bajar la voz.
- Utilizar la técnica asertiva del "banco de niebla" (mostrarse de acuerdo parcialmente con los argumentos del otro).
- Mantener una posición corporal firme, sin que resulte amenazadora o prepotente, ni tampoco insegura o sumisa. Insistimos en que mantener la mirada es una señal muy potente de seguridad y de firmeza.
- Una vez que la persona se ha calmado y se han ofrecido posibles alternativas o soluciones, antes de despedirse, expresar nuestros sentimientos en relación con lo sucedido. Pedirle que en otra ocasión no se manifieste de esa forma ya que no es necesario comportarse así para ser atendido con interés y respeto.

Muy importante:

Si creemos que la situación "se nos va de las manos" o no conseguimos que la persona se calme, pedir ayuda. Decir al usuario que otro compañero seguirá la conversación, ya que parece que no llegamos a ningún acuerdo. Explicar al

	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA AL USUARIO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	Código: CS01-I03
		Versión: 1
		Página 13 de 21

compañero brevemente la situación, para que el usuario no tenga que empezar desde el principio.

4.1.4.5 Cómo actuar ante una reclamación


Una queja es igual a una oportunidad de mejora. Cuando un usuario insatisfecho, se dirige a nosotros para efectuar una reclamación, está colaborando con el sistema, ya que nos permite identificar problemas y efectuar propuestas de mejora de un servicio.

Por ello debemos prestar una atención personalizada, así:

- Transmitiremos confianza y seguridad, haciéndole saber al usuario que está en buenas manos, que deseamos ayudarlo y sabemos cómo hacerlo.
- Recibiremos amablemente, y mantendremos la tranquilidad.
- Escucharemos activamente para descubrir cuál es el verdadero motivo de la reclamación, evitando adoptar una postura "a la defensiva" y poniéndonos en el lugar del usuario.
- Realizaremos preguntas abiertas y cerradas para recopilar información, delimitando el problema.
- Confirmaremos y verificaremos con el usuario que hemos comprendido el motivo de su reclamación. Para ello resumiremos, situando la gravedad del asunto en su justa medida.
- Pediremos disculpas. Si hay una verdadera explicación (no una justificación), debemos ofrecerla.
- Lo más importante es buscar la forma de resolver el problema, si está en nuestra mano, o derivarlo a la persona competente.

Si se trata de un error, deberemos:

- Reconocer el error, (aunque no sea culpa nuestra), enfrentándolo con calma y seguridad.
- Anticiparnos, si es posible, y contactar con el usuario; no esperar a que se dé cuenta de que ha habido un error.
- Adoptaremos una actitud competente; no se trata de "rasgarse las vestiduras", ni de hablar desde una posición de superioridad.
- Escuchar, no responder a las provocaciones; es más práctico mantener la calma e ignorar sistemáticamente los posibles ataques.
- Pediremos disculpas, ofreciendo una buena explicación.

	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA AL USUARIO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	Código: CS01-I03
		Versión: 1
		Página 14 de 21

- Tomaremos las medidas necesarias para evitar que en lo sucesivo se repita el mismo error, si fuera evitable. Si es posible haremos un esfuerzo para ofrecer al usuario una compensación justa.
- Daremos las gracias al usuario, por la oportunidad de mejorar el servicio que nos brinda al presentar su reclamación.


4.2 PROGRAMACIÓN DE CITAS

La programación de una cita para una consulta en materia de propiedad industrial podrá ser solicitada por la página web, telefónicamente o por correo electrónico así:

Motivo	Área encargada	Internet – página web	Correo electrónico	Extensión
Orientación para la presentación de solicitudes de propiedad industrial	CIGEPI	https://www.sic.gov.co/propiedad-industrial/centros-de-apoyo https://sites.google.com/view/orientacionescati/home?authuser=2	cigepi@sic.gov.co	30022
Conocer el estado del trámite*	Atención al ciudadano	https://www.sic.gov.co/tramites-e-informacion-general	contactenos@sic.gov.co	5920400
Solicitudes en trámite de nuevas creaciones**	Nuevas creaciones		dirnuecreaciones@sic.gov.co	30101
Solicitudes en trámite y recursos de signos distintivos***	CIGEPI	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeJRF6zr_aHGyauIT2cm6U3L3fNdH4uNc6pWbxwllmqgRuVA/vi ewform	cigepi@sic.gov.co	30022
Recursos de Nuevas Creaciones****	Vía Administrativa		trinckoar@sic.gov.co	

* Si el interés del usuario es consultar el estado del trámite, puede comunicarse con las diferentes líneas de atención de la entidad, como son atención al ciudadano, contact center, video llamada especializada en propiedad industrial o chat.

** Aplica para solicitudes en trámite de patentes de invención y modelos de utilidad, diseños industriales y esquemas de circuitos integrados

	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA AL USUARIO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	Código: CS01-I03
		Versión: 1
		Página 15 de 21

*** Aplica para solicitudes en trámite y recursos de Marcas, lemas, nombres y enseñas comerciales y denominaciones de origen.

**** Aplica para recursos de patentes de invención y modelos de utilidad, diseños industriales y esquemas de circuitos integrados

Si el interés del usuario es **agilizar su trámite**, se le debe recordar que las solicitudes de protección de derechos de propiedad industrial son resueltas por la Delegatura para la Propiedad Industrial con respeto del derecho al turno.

4.3 GESTIÓN DE CITAS DE ORIENTACIÓN DE CIGEPI

La solicitud de citas de orientación se realizará a través de la página web <https://www.sic.gov.co/propiedad-industrial/centros-de-apoyo> (<https://sites.google.com/view/orientacionescati/home?authuser=2>) y del correo electrónico cigepi@sic.gov.co.

4.3.1 Solicitud por la página web.

El funcionario o contratista con acceso al formulario de solicitud de citas, asignará al funcionario o contratista encargado de atender la consulta dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la solicitud.

El funcionario o contratista asignado para atender la consulta deberá comunicarse en el transcurso de los siguiente cinco (5) días hábiles con el usuario con el fin de validar la disponibilidad para realizar la orientación o la programación de esta.


4.3.2 Solicitud por correo electrónico.

El funcionario o contratista con acceso al correo electrónico, asignará al funcionario o contratista encargado de atender la consulta dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la solicitud.

El funcionario o contratista asignado para atender la consulta deberá proponer una fecha y hora para la misma, y responder al usuario, con copia al correo del grupo y al Coordinador del CIGEPI. La orientación deberá realizarse en el transcurso de los siguientes cinco (5) días hábiles a la asignación.

El funcionario o contratista que atiende la consulta deberá:

- Orientar y proporcionar información clara, veraz y oportuna.
- Atender al usuario con calidez.

	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA AL USUARIO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	Código: CS01-I03
		Versión: 1
		Página 16 de 21

- Seguir el protocolo de atención definido en el capítulo 4 del presente documento


5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 ATENDER LOS USUARIOS QUE SOLICITAN ORIENTACIÓN ESPECIALIZADA EN TEMAS RELACIONADOS CON NUEVAS CREACIONES.

- El usuario debe:
Acudir al CIGEPI y manifestar sus necesidades de información.
- El funcionario o contratista – CIGEPI encargado de la orientación y atención especializada, realiza las siguientes acciones:
 - Recibir al usuario e identificar sus necesidades.
 - Si la petición la puede atender el personal involucrado, lo resuelve.
 - Si la persona encargada de la orientación no puede resolver la consulta o necesidades del usuario, solicita apoyo al área correspondiente para su solución.
 - Si requiere información sobre una solicitud internacional (PCT), se solicita apoyo a la Dirección de Nuevas Creaciones o, en su caso, con el funcionario o contratista encargado de las solicitudes PCT.
 - Si requiere información sobre algún requerimiento de Examen de Forma, Examen de Fondo o Recurso se indica que debe solicitar cita con el examinador respectivo en la Dirección de Nuevas Creaciones.
 - Si requiere información sobre anualidades, caducidades o afectaciones, se solicita apoyo a la Dirección de Nuevas Creaciones o, en su caso, con el funcionario o contratista indicado.
 - Programar nueva cita cuando es imposible resolver la petición en ese momento.
 - Registrar la consulta en el aplicativo CRM - CIGEPI.
- El Coordinador CIGEPI puede:
Consultar reporte mensual en el aplicativo CRM - CIGEPI.

5.2 ATENDER LOS USUARIOS QUE SOLICITAN ORIENTACIÓN ESPECIALIZADA EN TEMAS RELACIONADOS DE SIGNOS DISTINTIVOS


- El usuario debe:
Acudir al CIGEPI y manifestar sus necesidades de información.

	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA AL USUARIO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	Código: CS01-I03
		Versión: 1
		Página 17 de 21

- El funcionario o contratista – CIGEPI encargada de la orientación y atención especializada realiza las siguientes acciones:
 - Recibir al usuario e identificar sus necesidades.
 - Si la petición la puede atender el personal involucrado, lo resuelve.
 - Si el interés del usuario es consultar el estado del trámite, se le indica que, para una próxima ocasión, deberá comunicarse con las diferentes líneas de atención de la entidad, como son atención al ciudadano, contact center, video llamada especializada en propiedad industrial o chat.
 - Si la persona encargada de la orientación no puede resolver la consulta o necesidades del usuario, solicita apoyo al área correspondiente para su solución.
- Si requiere información sobre una solicitud internacional (Protocolo de Madrid), se solicita apoyo a la Dirección de Signos Distintivos.
- Si requiere información sobre una solicitud de marca colectiva, marca de certificación o denominación de origen, se solicita apoyo a la Dirección de Signos Distintivos.
- Si el interés del usuario es agilizar su trámite, se le debe recordar que las solicitudes de protección de derechos de propiedad industrial son resueltas por la Delegatura para la Propiedad Industrial con respeto del derecho al turno.
- Registra la consulta en el aplicativo CRM - CIGEPI.
- Coordinación CIGEPI:
Consulta reporte mensual en el aplicativo CRM - CIGEPI.

5.3 ATENDER LOS USUARIOS QUE SOLICITAN ORIENTACIÓN ESPECIALIZADA RELACIONADA CON SERVICIOS DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA, ORIENTACIÓN EN LA REDACCIÓN DE PATENTES O ACCESO A BASES DE DATOS.

- El usuario debe:
Acudir al CIGEPI y manifestar sus necesidades de información.
- El funcionario o contratista – CIGEPI encargado de la orientación y atención especializada, realiza las siguientes acciones:
 - Recibir al usuario e identificar sus necesidades.
 - Si la petición involucra servicios de búsqueda tecnológica o mapeo tecnológico:
 - Explica cuáles son los servicios de búsquedas tecnológicas o mapeo tecnológico

	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA AL USUARIO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	Código: CS01-I03
		Versión: 1
		Página 18 de 21


- Identifica el tipo de servicio a solicitar por el usuario
- Indica al usuario los pasos para solicitar los servicios a través de la Oficina Virtual de Propiedad industrial – SIPI y el costo del servicio requerido.
- Registra la consulta en el aplicativo CRM – CIGEPI

- Si la petición involucra la redacción de solicitudes de patente de invención, modelo de utilidad o diseño industrial:
 - Identifica la necesidad del usuario de acuerdo a la modalidad de protección.
 - Explica las modalidades de protección de nuevas creaciones.
 - Explica contenido, característica y requisitos que debe cumplir una solicitud de nuevas creaciones
 - Proporciona al usuario guías o dirección electrónica donde puede descargarlas.
 - Programa cita para dar seguimiento a la revisión de la redacción de la solicitud, hasta que la misma cumpla con los requisitos para su radicación.
 - Indica al usuario los pasos para solicitar los servicios a través de la Oficina Virtual de Propiedad industrial – SIPI y el costo del servicio requerido
 - Registra la consulta en el aplicativo CRM – CIGEPI

- Si la petición involucra consulta de bases de datos:
 - Identifica la necesidad del usuario, respecto a las bases de datos.
 - Determina la base de datos a consultar y el contenido de esta.
 - Proporciona al usuario guías o dirección electrónica donde puede descargarlas.
 - Indica el uso de operadores booleanos y de proximidad, dependiendo de la base de datos a consultar.
 - Indica el planteamiento de estrategias de búsqueda y recuperación de documentos.
 - Registra la consulta en el aplicativo CRM - CIGEPI.

Si el usuario radica alguna solicitud (patente de invención, modelo de utilidad, diseño industrial, entre otros), se recomienda:

- Proporcionar al funcionario o contratista el número de radicación de la solicitud, con el objeto de darle seguimiento.
- El Coordinador CIGEPI debe:
 - Consultar reporte mensual en el aplicativo CRM - CIGEPI I.

	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA AL USUARIO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	Código: CS01-I03
		Versión: 1
		Página 19 de 21

5.4 AGENDAR CITAS DE NUEVAS CREACIONES


- El usuario debe:
Solicita una cita con el funcionario o contratista encargado de su asignación en la Dirección de Nuevas Creaciones.
- El funcionario o contratista encargado de la asignación de citas de Nuevas Creaciones, realiza las siguientes acciones:
 - Consultar en el sistema de control de citas la fecha y horas disponibles para la atención de la cita solicitada y en acuerdo con el usuario la asigna.
 - Registra en la agenda de control de citas el nombre, número telefónico del usuario, así como el número del expediente de la consulta que realizará.
 - Indica al usuario la fecha y hora en que quedó programada su cita.
 - Verifica que el usuario no tenga alguna otra duda y, en su caso, la atiende y solventa
 - Al final de la semana, envía un correo electrónico a las coordinaciones con la programación de las citas programadas.
- Los Coordinadores de Nuevas Creaciones, realizan las siguientes acciones:
 - Revisan los examinadores relacionados con cada expediente.
 - Comunican la programación de las citas a los examinadores respectivos.
 - Comunican a los examinadores que van a acompañar las citas.

5.5 ATENDER LOS USUARIOS QUE SOLICITAN CITAS DE NUEVAS CREACIONES

- El usuario debe:
Asistir a la cita programada puntualmente.
- Los examinadores de patente deben:
 - Asistir a la cita programada
 - Atender las inquietudes que presenten los usuarios (solicitantes o apoderados)
 - Registrar la consulta en el aplicativo CRM – CIGEPI

5.6 AGENDAR CITAS DE SIGNOS DISTINTIVOS

- El usuario debe:
Solicitar el agendamiento de una cita a través del siguiente link:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeJRF6zr_aHGyauIT2cm6U3L3fNdH4uNc6pWbxwllmqgRuVA/viewform.

	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA AL USUARIO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	Código: CS01-I03
		Versión: 1
		Página 20 de 21

- El funcionario o contratista CIGEPI encargado de la asignación de citas, realiza las siguientes acciones:
 - Consultar al funcionario o contratista encargado de atender la cita, la fecha y horas disponibles para la atención del servicio solicitado.
 - Indica al usuario la fecha y hora en que quedó programada su cita.
 - Agenda la cita al funcionario o contratista del CIGEPI, encargado de atenderla.

5.7 ATENDER LOS USUARIOS QUE SOLICITAN CITAS DE SIGNOS DISTINTIVOS

- El usuario debe:
Asistir a la cita programada puntualmente.
- El funcionario o contratista CIGEPI encargado debe:
 - Atender las inquietudes que presenten los usuarios (solicitantes o apoderados)
 - Registrar la consulta en el aplicativo CRM – CIGEPI

5.8 AGENDAR CITAS DE RECURSOS DE NUEVAS CREACIONES

- El usuario debe:
Solicitar el agendamiento de una cita con el funcionario o contratista encargado de su asignación en el Grupo Vía Administrativa.
- El funcionario o contratista Vía Administrativa encargado de la asignación de citas, realiza las siguientes acciones:
 - Agendar al coordinador del Grupo Vía Administrativa y al funcionario o contratista designado para atenderla.
 - Indicar al usuario la fecha y hora en que quedó programada su cita, vía correo electrónico.

5.9 ATENDER LOS USUARIOS QUE SOLICITAN CITAS DE RECURSOS DE NUEVAS CREACIONES

- El usuario debe:
Asistir a la cita programada puntualmente.
- El funcionario o contratista Grupo Vía Administrativa encargado debe:

Atender las inquietudes que presenten los usuarios (solicitantes o apoderados)

6 DOCUMENTOS RELACIONADOS

NA

7 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

1. Actualización del objetivo
2. Cambio destinatarios
3. Cambio en la metodología de atención de citas de propiedad industrial
4. Inserción de las Citas de Recursos de Nuevas Creaciones
5. Indicación uso del aplicativo CRM-CIGEPI para el registro de citas de PI
6. Revisar los cambios que se den en el orden del documento.
7. Cambio de formato
8. Actualización completa del instructivo.

Fin documento